

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CARRERA DE PSICOLOGÍA

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Psicología*

**ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO
ANTE LAS MANIFESTACIONES DEL
ESTRÉS LABORAL DE LAS PERSONAS
CUIDADORAS DE LA POBLACIÓN
ADULTA MAYOR EN UN HOGAR
GERIÁTRICO DE LA CIUDAD DE SAN
JOSÉ (COSTA RICA)**

KAREN SEGURA UREÑA

JUNIO, 2023

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCION	8
1. CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1 Antecedente del problema.	13
1.1.2 Antecedentes Internacionales.	14
1.1.3 Antecedentes nacionales.....	18
1.1.4 Aportes de los antecedentes para la investigación.	20
1.1.5 Delimitación del problema	21
1.1.6 Justificación.....	21
1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE INVESTIGACION	21
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.3.1 Objetivo General	23
1.3.2 Objetivos Específicos	24
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	24
1.4.1 Alcances de la investigación	24
1.4.2 Limitación de la investigación.....	24
2. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 CONTEXTO TEORICO-CONCEPTUAL.....	27
2.1.1 La Persona Adulta Mayor (PAM)- Gerontología.....	27

2.1.2 La Persona Adulta Mayor Institucionalizada (PAMI)	28
2.1.3 Cuidador	30
2.1.4 Centros gerontológicos.....	31
2.1.5 Persona Cuidadora formal de la (PAMI) como trabajadora.....	31
2.1.6 El Estrés.....	33
2.1.7 El estrés laboral en la persona cuidadora de la (PAMI)	36
2.1.8 Fases o etapas del estrés	38
2.1.9 Síndrome de Burnout.....	39
2.1.10 Eventos Estresores.....	40
2.1.11 Consecuencias del estrés laboral.	44
2.1.12 Síntomas ante las manifestaciones del estrés.	48
2.2 AFRONTAMIENTO.....	50
2.2.1 Competencias de afrontamiento y regulación de las emociones	51
2.2.2 Afrontamiento mediante la resolución de problemas.....	53
2.2.3 Afrontamiento del estrés laboral.	53
2.2.4 Estrategias de Afrontamiento.	59
2.2.5 Competencias de afrontamiento y regulación de las emociones.....	60
2.2.6 Estrategias de Afrontamiento ante la manifestación del estrés laboral en cuidadores formales de la PAMI	62
2.3 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	65
2.4 TRABAJO EN EQUIPO	68
2.4.1 La importancia de los grupos en las organizaciones.....	69
2.4.2 Trabajo en Equipo como Factor de apoyo.....	71

2.5 PSICOLOGIA COGNITIVO CONDUCTUAL.....	72
3. CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	73
3.1 METODOLOGIA.....	74
3.1.1 Fase de preparación	75
3.1.2 Fase de trabajo de campo	77
3.1.3 Fase analítica	79
3.1.4 Fase informativa	84
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	84
3.2.1 Unidad de análisis	85
3.3 INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	86
3.3.1 Validez del cuestionario	87
3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	95
3.5 CATEGORIA DE ANALISIS.....	95
3.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS	96
3.7 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS	97
3.8 ANALISIS DE DATOS	97
4. CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	98
4.1 DESCRIPCION DE LA INFORMACION SOCIODEMOGRAFICA DE LA MUESTRA.....	99
4.2 DESCRIPCION DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	105
5. CAPITULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETECIÓN DE RESULTADOS	106
5.1 MANIFESTACIONES DE ESTRÉS LABORAL	107

5.1.1 Categoría de análisis: Manifestaciones del Estrés Laboral.	107
5.2 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL	114
5.2.1 Categoría de Análisis. Estrategias de Afrontamiento.....	114
5.3 TRABAJO EN EQUIPO	120
5.3.1 Categoría de Análisis. Trabajo en equipo.....	120
6. CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	125
6.1 CONCLUSIONES.....	126
6.2 RECOMENDACIONES	128
BIBLIOGRAFIA	129
ANEXOS	137
Anexo 1: Consentimiento informado utilizado en la muestra	137
Anexo 2. Preguntas del instrumento de la entrevista semiestructurada	139
Anexo 3. Instrumento sociodemográfico aplicado a la muestra.....	141
Anexo 4. Instrumento de validación para profesionales en psicología	142
Anexo 5. Transcripción de las entrevistas realizadas a la muestra.....	145

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme sabiduría, salud y la oportunidad de desarrollar este proyecto a pesar de mis limitaciones, a mis padres que ya no están, pero que sé que desde el Cielo velan porque mis sueños se hagan realidad.

A mi hijo Luis Alfredo porque fue el promotor directo de que yo hiciera este viaje, a mi hija Krystel por estar siempre conmigo, a mi esposo Luis por el apoyo incondicional, a mi hermana Ingrid y a mis sobrinos, María Carlota y Luis Alvaro Padilla por creer en mí y todo el soporte que me brindaron, en fin, a mi familia, quienes me han demostrado que son las personas que nunca me fallarán, a todos mis amigos en especial a Ileana Ureña, Roxana Piedra que siempre me acompañaron con sus oraciones. Un agradecimiento muy especial a Viria Ureña, por motivarme y acompañarme en todo este trayecto de formación profesional brindándome un respaldo bondadoso y total, especialmente en mi trabajo arduo de estos últimos meses.

A la Universidad Hispanoamericana por permitirme crecer en conocimiento, a la Dirección de Carrera de Psicología, a mis profesores que fomentaron en mí el conocimiento.

Agradezco a la tutora Beatriz Parra, por su apoyo y confianza y por ser mi guía.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue conocer las estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés laboral de las personas cuidadoras de la población adulta mayor en un hogar geriátrico de la ciudad de San José de Costa Rica durante el primer semestre del año 2023.

Se utilizó un paradigma de investigación tipo cualitativo con un diseño transeccional no experimental. Para la muestra se seleccionó un total de 12 cuidadores de personas adultas mayores institucionalizadas que accedieron voluntariamente a responder la entrevista semiestructurada, previa lectura y firma de consentimiento informado, y el instrumento de información sociodemográfico de la muestra.

Dentro de los principales resultados se evidenció cargas de estrés laboral elevadas manifestándose desde un componente fisiológico, emocional y conductual, exacerbados por conflictos interpersonales entre los cuidadores, los horarios extensos de trabajo y la limitación que representa la falta de inducción en sus labores en el hogar de ancianos donde se llevó a cabo la investigación.

Con la investigación se concluyó la necesidad de facilitar un programa de capacitación formal o la creación de un manual donde la persona cuidadora adquiriera herramientas, técnicas y estrategias de afrontamiento que la protejan de los brotes de estrés laboral y así evitar que se genere un síndrome de burnout.

Palabras clave: estrategias afrontamiento, adulto mayor, cuidador, estrés laboral, manifestaciones estrés, síndrome burnout, trabajo en equipo, geriatría, hogar geriátrico.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to know the confrontation strategies to the manifestations of work stress of the caregivers of the elderly population in a nursing home in the city of San José, Costa Rica during the first semester of the year 2023.

A qualitative research paradigm was used with a non-experimental transectional design. For the sample, a total of 12 caregivers of institutionalized older adults were selected who voluntarily agreed to answer the semi-structured interview, after reading and signing the informed consent, and the sociodemographic information instrument of the sample.

Among the main results, high work stress loads were evidenced, manifesting from a physiological, emotional and behavioral component, exacerbated by interpersonal conflicts between caregivers, long work hours and the limitation represented by weak induction in their work at nursing home where the research was carried out.

With the investigation, it was concluded the need to facilitate a formal training program or the creation of a manual where the caregiver acquires tools, techniques and coping strategies that protect them from outbreaks of work stress and thus prevent the generation of a burnout syndrome.

Keywords: coping strategies, older adults, caregiver, work stress, stress manifestations, burnout syndrome, teamwork, geriatrics, nursing home.

INTRODUCCIÓN

En este 2023, una tercera parte de la población alcanza la adultez mayor y se prevé que para el 2050, más de una cuarta parte de la población total del país, tendrá 65 años o más. Así lo confirma el segundo Informe del Estado de Situación de las Personas Adultas Mayores en Costa Rica realizado por el Centro Centroamericano de Población (CCP), Programa Integral para la Persona Adulta Mayor (PIAM), Consejo Nacional de la persona Adulta Mayor (CONAPAM) y Universidad de Costa Rica (UCR) en el cual se incorpora el nuevo modelo de atención y cuidado para la población de 65 años o más, denominado Red de atención progresiva para el cuidado integral de las personas adultas Mayores en Costa Rica, la cual inició en el año 2011, como apoyo social dirigido a poblaciones vulnerables a cargo de las organizaciones de bienestar social y algunas municipalidades. (2020).

El país Experimenta una etapa de transición demográfica plena lo que se traduce en un decrecimiento en los índices de natalidad y una mortalidad moderada o baja, invirtiéndose la pirámide poblacional: disminución de personas jóvenes y un incremento en personas longevas. Esto implica un desafío para diferentes sectores: político, social, económico, de salud; pues, no solo habrá un incremento de esta población. (INEC, 2017).

Todos tenemos la responsabilidad de trabajar para brindar a las personas de 65 años y más, un país donde vivan dignamente y se respeten los Derechos de las Personas Mayores, ratificada por Costa Rica mediante la Ley No. 9394, en octubre de 2016.

Según Doris Cardona y Enrique Peláez en *Envejecimiento poblacional en el siglo XXI: oportunidades, retos y preocupaciones*:

Las tendencias históricas muestran que las poblaciones se afectan mucho más por el descenso de la fecundidad que por el descenso gradual de la mortalidad, pero si esta disminuye repentinamente y en forma continua, se afecta la estructura de edades, llevándola a un incremento de los grupos extremos de la vida. (2012).

En nuestro país, el envejecimiento de sus miembros afecta directamente la economía familiar, la atención y cuidados que demanda tanto niños como adultos por su condición de dependencia y el tejido social en general, debido al cambio en la distribución de sus recursos ya que deben distribuirse en direcciones distintas. Algunos factores como el desempleo, la falta de oportunidades y mejores condiciones para los jóvenes y nuevos profesionales, además del decremento en la natividad provoca que los mismos emigren a otros países buscando mejores oportunidades de empleo, realización, crecimiento e independencia económica. Así lo confirma Anthony García (2020), en su artículo *La postergación de la maternidad en la juventud costarricense*, esta población adulta mayor genera nuevos retos, así como modificaciones en el ciclo laboral y la jubilación, así como las distintas instituciones relacionadas a invertir lo necesario para dotar de conocimiento y aptitudes a los proveedores de servicios sociales y de atención sanitaria, que facilite responder a estas necesidades a lo largo de un ciclo vital cada vez más largo. (Cardona y Peláez, 2012).

Técnicas psicológicas como la Cognitiva Conductual que “es una forma de entender cómo piensa uno de sí mismo, de otras personas y del mundo en que le rodea, y cómo lo que uno hace afecta a sus pensamientos y sentimientos”. (ISEP, 2009), que le permita desarrollar y reforzar las habilidades para mejorar el desempeño de sus funciones, la calidad de vida del adulto mayor y que se refleje en el buen servicio que brinda la institución. Para generar este ambiente optimo, el empleador “parece tener la tarea de acompañar a las personas a lo largo de su vida laboral,

para favorecer el desarrollo de conocimientos, destrezas y actitudes necesarias, y así facilitar la construcción del proyecto de vida y la realización personal, considerando la persona como sujeto activo en una relación dialéctica con su entorno.” (Murillo, 2015, p.54).

Una buena práctica de competencias del afrontamiento y autorregulación de las emociones, han ido logrando cada vez más relevancia como factores de protección para el bienestar y salud personal y social, así como un contexto laboral que favorezca la adquisición de conocimientos para la persona cuidadora, puede llegar a mejorar en gran medida su satisfacción y desarrollo en el trabajo consigo mismas, con el adulto mayor que cuida y su relación con la institución para la que labora, y que esto le permita “alcanzar la autorrealización personal a través del trabajo (...) facilitar la adquisición de competencias para gestionar el cambio y el desarrollo personal-profesional” (Sánchez, 2013, citado por Jiménez, 2017, p.5).

En una época en la que la sociedad es dominada por el egoísmo, la violencia y la mezquindad espiritual y que parecen quebrantar la bondad en nuestra vida colectiva, un medio por el cual se puede hacer un cambio en la cognición del cuidador de adulto mayor institucionalizado puede ser a través del desarrollo de competencias emocionales, pues trae consigo muchas ventajas en diferentes áreas y la vida de las personas como lo menciona Bisquera (2009) afrontamiento y autorregulación de las emociones, la cual busca generar un vínculo entre el carácter, los sentimientos y la moral, para lograr un desempeño satisfactorio de sus funciones.

No obstante, señala Daniel Goleman en *La Inteligencia Emocional: por qué es más importante que el coeficiente intelectual*:

La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo,

acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal. (2010).

Todo ello con la finalidad de mejorar el bienestar emocional y personal del cuidador de Adulto mayor Institucionalizado (PAMI), con el fin de reducir el estrés por la tensión ocasionado por las demandas a las que se enfrentan continuamente en su trabajo.

1. CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La finalidad es encontrar estudios actualizados que permitan obtener una visión objetiva y sustentado en el estado de la cuestión, relacionados con el tema de estudio, por este motivo se obtiene un listado de antecedentes relevantes, a partir del proceso de búsqueda y revisión necesarios para la presente exposición. El propósito de esta es mostrar los aportes realizados por investigadoras e investigadores en relación con las estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones del estrés laboral de las personas cuidadoras de la (PAMI), se hace mención de los aportes que se consideran más relevantes para fines de la presente investigación.

En el proceso de búsqueda, se delimitó retomar las investigaciones encontradas a partir del 2017 y que coincidieran con el objetivo del actual estudio.

Las investigaciones encontradas por lo general son de otros países, entre ellos destacan, países como: México, Perú, Colombia, Panamá, España, en su mayoría son de tipo cuantitativas, sin embargo, se encuentran también de tipo cualitativas y mixtas, procedentes de disciplinas como: Geriátrica, Orientación y Enfermería. Importante mencionar que en el caso de las investigaciones nacionales no se logró encontrar ninguna investigación donde se relacionen las estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones del estrés laboral de las personas cuidadoras de la (PAMI).

1.1.1 Antecedente del problema.

Observando el comportamiento de la sociedad actual, determinado por el aumento de la población de adultos mayores, tal y como lo expone la Ministra de Salud de Costa Rica. Karen Mayorga (2018), en su artículo *Costa Rica desarrolló estrategia nacional para el*

envejecimiento saludable, nuestro país demandará más volumen de personas dedicadas al cuidado de adulto mayor; debido a que la población menor de 15 años está decreciendo, pasó de 1.123 en el 2012 y se proyecta en 956.183 para el 2050. Además, se espera que para el 2045 la población de 65 años o más pasará de ser aproximadamente 18 %, representando más de un millón para este año.

Karen León (2017), Mejorar la calidad de vida no solamente es un anhelo para los adultos mayores, sino también para sus cuidadores, debido a que el estrés laboral, afecta tanto al cuidador como al adulto mayor. En este contexto, el actual estudio tiene como objetivo determinar las estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones del estrés laboral que utilizan los cuidadores de adultos mayores institucionalizados.

Se presentan inicialmente los estudios a nivel internacional, para luego hacer referencia a los encontrados en el país y para al final indicar los aportes de estos estudios para esta investigación.

1.1.2 Antecedentes Internacionales.

Para ampliar los antecedentes de esta investigación, se realizó la consulta bibliográfica sobre artículos publicados en diferentes revistas científicas. Se hizo énfasis en aquellos estudios dedicados a las estrategias de afrontamiento y estrés laboral en cuidadores de las (PAMI).

Iniciamos con el primer antecedente internacional de este trabajo, se refiere al artículo más reciente sobre el tema a tratar realizado en Colombia, siendo la investigación de Cesar Palma *et al.* (2021), dentro del área de Psicología la Universidad de Pereira, publica *Estrategias de afrontamiento y estrés en cuidadores formales de adultos mayores de Pereira*, donde se

evidencia que el objetivo es analizar la incidencia entre las estrategias de afrontamiento y el estrés en cuidadores de adultos mayores.

La investigación fue de corte cuantitativa, con un alcance correlacional, de tipo transversal, se trabajó con una muestra de 31 personas. Se aplicó tres instrumentos para la recolección de la información una encuesta estructurada, la aplicación de la Escala de Sobrecarga del Cuidador (ZARIT), La Escala Estrategias de Coping –Modificada (EEC-M). (Palma, 2021).

Como resultado de dicha investigación, se pudo identificar que en las personas objeto de esta investigación, las estrategias de afrontamiento no son significativas para el manejo de estrés laboral, pues se pudo establecer por medio de la aplicación de las pruebas que su nivel de estrés laboral fue bajo. (Palma, 2021).

Seguidamente, se presenta el segundo antecedente internacional publicado un año después, por la revista Conducta Científica de la Universidad latina de Panamá en el cual se publicó el artículo de investigación de Rosa María Chen (2020). *Estrategias de afrontamiento del estrés en cuidadores de adulto mayores de Casa Hogar de la ciudad de Panamá*. El objetivo de la investigación fue identificar las estrategias de afrontamiento del estrés en cuidadores de adultos mayores de casa hogar de la Ciudad de Panamá.

La investigación estuvo basada en la metodología de diseño no experimental, de tipo descriptivo, cuantitativa y transversal, aplicada a una población de cuidadores de adultos mayores de casas hogar los cuales conformaron la muestra de 18 sujetos, dividido entre 14 mujeres y 4 varones (Chen, 2020). El instrumento aplicado fue el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) de 42 ítems para la identificación de las estrategias de afrontamiento del estrés.

Los resultados indican que La estrategia de afrontamiento del estrés más utilizada por los cuidadores de adultos mayores es Focalización en solución de problemas, y la menos utilizada es la Expresión emocional abierta. (Chen, 2020).

A continuación, se presenta el tercer antecedente internacional. Referente a investigaciones realizadas en Perú, La revista Peruana de Investigación en salud, publicó el artículo de (Vargas, Vargas, & Morales, 2019), *Nivel de carga de trabajo en cuidadores de adulto mayor residente en albergues de Lima Norte*. el cual tuvo como propósito determinar la frecuencia del síndrome del cuidador en los trabajadores de albergues de Lima Norte.

La investigación utilizó la metodología de estudio descriptivo transversal, se trabajó con una muestra de 143 trabajadores de ambos sexos dedicados al cuidado de los adultos mayores. El cual fue realizado bajo el enfoque de investigación cuantitativo, el instrumento empleado para la recolección de información fue la escala de ZARIT.

Entre los resultados que se obtuvieron se refleja la existencia de sobrecarga, con una alta proporción de carga intensa, principalmente en el género femenino. (Vargas, Vargas, & Morales, 2019).

A continuación, se presenta el cuarto antecedente internacional, en Colombia (Mosquera, 2017), realizó una investigación sobre *Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento de cuidadores formales*, donde el objetivo fue identificar las situaciones que afectan el bienestar psicológico de cuidadores formales de adultos mayores institucionalizados y reconocer el uso de estrategias de afrontamiento para minimizar los efectos negativos del trabajo.

El método de la investigación fue de enfoque mixto, descriptivo, no experimental. Participaron doce cuidadores, nueve de ellos de una institución geriátrica de estrato socio – económico alto y tres cuidadores de una institución geriátrica de extracto socio – económico medio. Se realizó una encuesta estructurada. La información se codificó y se caracterizó como: situaciones problemáticas en el entorno laboral (Mosquera, 2017).

Los resultados arrojaron que las situaciones que afectan en el entorno laboral el bienestar psicológico se pueden clasificar en física, emocional y relacional, afectando tanto el entorno laboral como personal del cuidador de adulto mayor institucionalizado (Mosquera, 2017).

Continuando con el quinto y último antecedente internacional, seguimos en el área latinoamericana, específicamente en Perú, Andía Sanchez (2021), dentro del área Gestión de Los Servicios de Salud, publica: *Gestión del Capital Humano y trabajo en Equipo en el profesional de salud Hospitalaria Sub Regional de Andahuaylas del 2020*, el objetivo fue determinar de qué manera la gestión del capital humano se relaciona con el trabajo en equipo en el profesional de salud del Hospital Sub Regional de Andahuaylas del 2020.

El enfoque fue cuantitativo, de tipo básico, correlacional y diseño no experimental, se trabajó con una muestra de 131 profesionales de salud. La herramienta utilizada fue el cuestionario creado para gestión del capital humano según León (2017) compuesto por 30 ítems, para trabajo en equipo es elaboración propia cuestionario de 20 ítems.

Finalmente se llegó a la conclusión la gestión del capital humano se relaciona con el trabajo en equipo en el profesional de salud del Hospital sub Regional de Andahuaylas del 2020.

1.1.3 Antecedentes nacionales.

A continuación, se presentan los antecedentes nacionales de la investigación, el primer antecedente nacional sobre el tema a tratar en Costa Rica corresponde a profesional en Gerontología. Marcia Leiva (2018), expone en su investigación *Abordaje Gerontológico para la prevención del síndrome de las personas cuidadoras cansadas dirigida a cuidadoras de personas adultas mayores. Hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez. 2014-2015.* [tesis para optar por el grado de Maestría, Universidad de Costa Rica] realiza una investigación cuyo objetivo es generar estrategias para mejorar la calidad de vida de las personas cuidadoras y por ende la de los adultos mayores.

En la muestra participaron de manera voluntaria de 10 a 15 mujeres, rango de edad, 30 a 64 años de edad, residentes en la provincia de Cartago, cuidadoras principales de persona adulta mayor. El paradigma utilizado materialista histórico, el enfoque cuantitativo y la metodología de la investigación-acción; a partir del diagnóstico realizado se identifican necesidades e intereses de las participantes relacionadas con la falta de apoyo familiar, los problemas en la comunicación, la ausencia de tiempo para actividades de descanso, recreación o realización personal; aspectos que se trabajan en ocho sesiones grupales. (Leiva, 2018).

Como resultado, se logra identificar que las cuidadoras de personas adultas mayores alcanzan cumplir a lo largo del proceso con los objetivos planteados para cada unidad temática, así como incorporar las nociones teóricas abordadas. (Leiva, 2018).

Dentro del área de orientación se pueden encontrar investigaciones relacionadas con el tema de personas cuidadoras formales de la población adulta mayor institucionalizada (PAMI), como por ejemplo en el trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en ciencias

de la Educación con énfasis en Orientación de la Universidad de Costa Rica, *Competencias socioemocionales de la persona cuidadora formal de personas adultas mayores institucionalizadas (PAMI) en dos centros de cuidado de Costa Rica: Hogar de Ancianos de San Ramón y Hogar para ancianos de Montes de Oca*. Castro J, & Víquez, M. (2018). El objetivo fue analizar las competencias socioemocionales de los cuidadores formales de (PAMI) en dos centros de cuidado antes mencionados. El cual se realizó bajo el enfoque mixto, y la perspectiva epistemológica constructivista.

La población de dicha investigación estuvo conformada por seis personas encargadas de cuidar a adultos mayores de dicha institución. Se utilizó el instrumento de entrevista semi-estructurada y se empleó la triangulación por investigadores. Castro J, & Víquez, M. (2018).

Los resultados obtenidos evidenciaron que las condiciones del entorno laboral influyen en las necesidades personales de las cuidadoras y cuidadores. Castro J, & Víquez, M. (2018).

Ileana Rodríguez (2022), en el trabajo final para optar por el grado de Licenciada en Psicología en la Universidad Hispanoamericana, *Autoeficacia percibida y su relación con las estrategias de afrontamiento al estrés*. La finalidad de ésta fue mostrar la relación entre la autoeficacia general percibida y las estrategias de afrontamiento al estrés en una muestra de 152 adultos entre 20 y 50 años, residentes en la gran área metropolitana de Costa Rica.

Bajo el enfoque cuantitativo, transversal y correlacional. Se utilizó un cuestionario sociodemográfico, la escala de Autoeficacia General de Baessler & Schwarzer (1996) y el cuestionario de estrategias de afrontamiento (CAE). (Rodríguez, 2022).

De dicha investigación sobresalen algunas conclusiones como las diferencias obtenidas no fueron suficientes determinantes como para deducir que la percepción de la autoeficacia varía según el sexo, las muestras de las personas provenientes de San José muestran mayor nivel de autoeficacia general percibida, además no fue posible hallar relación entre la autoeficacia general percibida y las estrategias de afrontamiento al estrés en este estudio. (Rodríguez, 2022).

En esta misma área, (Valeria García (2018), en la Revista de Medicina de la Universidad de Costa Rica publicó el artículo *Las cuidadoras informales trabajan sin salario y sufren deterioro de su salud* el cual tiene como propósito contrarrestar la falta de acompañamiento y el vacío existencial de las cuidadoras informales de adultos mayores.

1.1.4 Aportes de los antecedentes para la investigación.

En resume, los estudios encontrados centran los objetivos de la investigación en las estrategias de afrontamiento y el estrés, si son significativas para el manejo del estrés laboral, relación con el bienestar psicológico, generar estrategias para mejorar la calidad de vida de las personas cuidadoras, Identificar las estrategias de afrontamiento que afectan el bienestar psicológico de cuidadores formales y determinar de qué manera la gestión de capital humano se relaciona con el trabajo en equipo.

Esto permite, para efectos de la presente investigación, obtener inicialmente un panorama de los riesgos para la salud mental

1.1.5 Delimitación del problema

¿Conocer cuáles son las estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés laboral que utilizan las personas cuidadoras formales de la población adulta mayor en un hogar geriátrico en la provincia de San José, 2023 de Costa Rica durante el primer semestre del año 2023?

1.1.6 Justificación

Este trabajo es importante debido a que permite a la investigadora explorar las estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones del estrés laboral en la población seleccionada, la misma que accede conocer las diferentes formas que tienen los cuidadores para actuar ante diversos problemas y circunstancias, la manera en que los mismos necesitan estrategias de afrontamiento para conllevar la situación.

La ampliación del conocimiento en estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones del estrés laboral en cuidadores formales de las (PAMI) puede ayudar a realizar una mejor adaptación de la intervención integral que se ejecute en esta población.

1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE INVESTIGACION

En la actualidad debido al incremento en la población de Adulto mayor, la sociedad se enfrenta a nuevos retos que debe resolver adecuadamente para poder dar una respuesta al aumento en la población adulta mayor y disminución en la natalidad según muestra un estudio realizado por la Universidad de Costa Rica , (Murillo, 2021) *el 2020 dio la mayor caída de nacimientos en 70 años*, con un 10% menos que el 2019 y que ya había mostrado una reducción de 6% con

respecto del 2018, la última vez que se registró tal cantidad de nacimientos fue en 1974, cuando la población completa del país era de 2 millones de personas que equivale a 40% de la población actual.

Las personas cuidadoras de la (PAMI) no deben ser invisibilizados por el contrario es necesario dotar de herramientas que le permitan su propia realización y mantener un adecuado manejo de las situaciones que se presenten y esto se refleje en una buena atención a esta vulnerable población. A si lo expone Todos los días al llegar al trabajo se encuentran con diferentes reacciones emocionales de los adultos Mayores Institucionalizados (PAMI) Ante una situación que los expone a un agotamiento acelerado provocando un mal ambiente de trabajo y un bajo rendimiento. (...) lo hacen con mucha dedicación, no lo ven como una carga, lo que pasa es que es una labor muy agotada, y no se dan cuenta hasta que están quemados (...) la falta de acompañamiento y el vacío legal existente. (UCR, 2018). Es importante enfatizar que una adecuada gestión que se apoye en desarrollar habilidades en estrategias de afrontamiento ante la manifestación del estrés, va a aportar mayor satisfacción personal, reflejándose en brindar un mejor servicio a esta población. Richard S. Lazarus (1992), detalla en su libro *Pasión y Razón: Es básico para nuestra salud y nuestras experiencias cotidianas Hacer frente moldea nuestras emociones, pero su función más importante es regular esas emociones una vez que se generan, así como las situaciones que las causan.*

Hacer frente es lo que hacemos y pensamos en un intento de regular tensión y las emociones relacionadas con ella, tanto si estos intentos son exitosos como si no. (Lazarus, 1992).

Para el buen desempeño desde la psicología es fundamental para la satisfacción de esta población, a partir de esto surge la principal interrogante de la investigación:

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés laboral de 12 personas cuidadoras de la población adulta mayor en un Hogar Geriátrico de la ciudad de San José, Costa Rica durante el primer semestre del año 2023?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Es importante reconocer que las personas que laboran formalmente en el cuidado de la (PAMI) requieren de habilidades específicas que le permitan un adecuado desempeño para el buen funcionamiento de su trabajo. Por esta razón se debe reforzar o desarrollar estas habilidades en los cuidadores de manera que se garantice un mejor ejercicio de sus labores, así como satisfacción para su propio bienestar y de la (PAMI). Esto se puede lograr por medio de Técnicas Cognitivo Conductual y habilidades de estrategias de afrontamiento ante la manifestación de estrés, que permitan un desenvolvimiento adecuado y funcional en su labor.

1.3.1 Objetivo General

Como se menciona anteriormente, el cambio en la estructura familiar, la baja natalidad y el aumento de la población adulta mayor en relación con la falta de respuesta del gobierno, surge la necesidad de brindar herramientas y acompañamiento a las Personas Cuidadoras formales de la (PAMI) para su mejor desenvolvimiento, es por eso que se propone como objetivo general el siguiente:

Determinar las estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés laboral de las personas cuidadoras de la población adulta mayor en un Hogar Geriátrico de la ciudad de San José de Costa Rica durante el primer semestre del año 2023.

1.3.2 Objetivos Específicos

A partir de este objetivo general, se proponen los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar las manifestaciones del estrés laboral de las personas cuidadoras de la población adulta mayor en un hogar geriátrico de la ciudad de San José (Costa Rica).
2. Describir las estrategias de afrontamiento del estrés laboral de un grupo de personas cuidadoras de la población adulta mayor en un hogar geriátrico de la ciudad de San José (Costa Rica).
3. Categorizar las experiencias de trabajo en equipo como factor de apoyo o generador de estrés laboral en un grupo de personas cuidadoras de la población adulta mayor en un hogar geriátrico de la ciudad de San José (Costa Rica).

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances de la investigación

La investigación elaborada cuenta con narraciones de doce personas cuidadoras de la población adulta mayor en un Hogar Geriátrico de la ciudad de San José en temas de estrategias afrontamiento, estrés laboral y trabajo en equipo por lo que se amplía el conocimiento de las personas cuidadoras de la población adulta mayor en estos temas, desarrollando un estudio más focalizado del juicio de los entrevistados.

1.4.2 Limitación de la investigación

La mayoría de los antecedentes y bases se tomaron de investigaciones internacionales, esto debido a que no se localizó antecedentes nacionales con las variables presentes en este estudio.

Considerando la naturaleza de la investigación y las particularidades de la muestra, los resultados derivados se basan meramente en las doce personas cuidadoras de la población adulta mayor institucionalizada que colaboraron en la entrevista, por lo que se reflexiona no adecuado utilizar los resultados al resto de personas cuidadoras de la población adulta mayor institucionalizada del país o región.

2. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO TEORICO-CONCEPTUAL

En este capítulo se va a revisar los conceptos teóricos, considerados esenciales para la comprensión del estudio en cuestión. En primer lugar, se describe a la PAMI, lo que permite la comprensión del contexto que enmarca la dinámica y la razón de ser de las personas cuidadoras formales en un hogar para la PAM. Posteriormente, se retoma los constructos teóricos: la caracterización de la persona cuidadora formal de adultas y adultos mayores; las estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés laboral y su importancia en la persona cuidadora formal de la PAMI en Costa Rica.

Es importante iniciar con la comprensión del siguiente concepto de envejecimiento: González (2010) señala que el proceso de envejecimiento en los seres humanos forma parte de su desarrollo natural, se piensa que en la actualidad inicia desde la Concepción y culmina con la muerte.

A partir de este concepto de envejecimiento permite entender que el cuidado formal de la PAM conlleva un acompañamiento constante y progresivo por parte de la persona cuidadora.

2.1.1 La Persona Adulta Mayor (PAM)- Gerontología

Las personas adultas mayores suelen ser vistas como una etapa única en la vida, y se refieren a todos los adultos y adultas mayores con los mismos sentimientos de temor y pena. Sin embargo, esta población se puede dividir como mínimo en tres etapas. Susman y Riley (citado en Waner y Sherry, 2023). Los adultos mayores jóvenes (entre 65 y 75 años), los adultos mayores – ancianos (entre 75 y 85) y los adultos mayores muy ancianos (los de más de 85). Comparar a una persona de 95 años con una de 65 es como comparara dos personas que tienen 35 años de

diferencia en otros puntos de su ciclo de vida. Por ejemplo, un niño de 5 años y un hombre de 35. De hecho, los cambios físicos y mentales en los 30 años previos al final de la vida son, en muchos sentidos, mucho mayores que los cambios en periodo de tiempo similar en otras edades. (Warner y Sherry, 2003).

Estos conceptos y análisis de los diferentes estadios del desarrollo de la PAM son de mucho valor para las personas cuidadoras que trabajan en el cuidado de PAM no solo a nivel familiar, sino que se dedican al cuidado formal o institucional, siendo el último de especial importancia para esta investigación, esto porque la persona cuidadora en instituciones de cuidado debe conocer los estadios que involucran esta etapa de la persona adulta mayor y de esta forma mejorar su trabajo con la PAM institucionalizada.

Disciplina que estudia el envejecimiento y que a la vez vela por la salud del adulto mayor. La gerontología social investiga el estilo de vida de los adultos mayores, así como su interpretación con la sociedad y el medio ambiente, la psicogerontología muestra variables cognitivas distintas a la conducta que se dan con el envejecimiento y sus implicaciones y la geriatría estudia enfermedades y condiciones relacionadas al envejecimiento para adecuar la atención integral al adulto mayor. (González Ulloa. 2018).

2.1.2 La Persona Adulta Mayor Institucionalizada (PAMI)

Las personas adultas mayores pueden vivir esta etapa del desarrollo en diferentes entornos, en su contexto familiar o fuera de este en alguna institución de cuidado, ya sea de forma parcial o permanente, lo cual va a influir en su bienestar personal-social, como se verá más adelante.

Existen diferentes programas, proyectos y políticas públicas que amparan a dicha población, así como la existencia de tres modalidades de organización de bienestar social que acogen a la PAM, con la finalidad de proveerles protección, rehabilitación y atención integral. En esta línea, el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) se refiere a estas tres modalidades:

Tabla N°1. Modalidades de Organización de Bienestar Social propuesta por (CONAPAN)

Hogar	Son establecimientos privados, sin fines de lucro, que administran fondos públicos, donde viven permanentemente las personas mayores y donde se brindan servicios integrales para dar respuesta a problemas de desamparo familiar, social y económico
Centro Diurno	Es un servicio organizado por la comunidad y con apoyo institucional. Fueron creados con el objetivo de ofrecer trabajo interdisciplinario y responsabilidad multisectorial para cuidar a los adultos mayores durante el día. El programa se enfoca en personas independientes con escasos recursos económicos o en riesgo social. Esta modalidad es complementaria a la vida familiar ya que mantiene una estrecha relación entre el adulto mayor, la familia y la comunidad
Red de cuidado	El programa Red de Cuido se implementa a nivel local, en cantones o comunidades donde exista interés y compromiso de diversos actores para establecer la estructura social necesaria para su implementación

Fuente: Elaboración propia, 2023

La organización interna de cada red depende de las características de las personas, organizaciones e instituciones que la integran y de las necesidades de la comunidad. CONAPAN ofrece apoyo siguiendo estrictamente los lineamientos existentes para el manejo de fondos públicos.

2.1.3 Cuidador

Rodríguez, D y Charles, Y, (2019), Lo explica en su libro. Ser cuidador: estrategias para el cuidado de personas mayores. Un cuidador es alguien que acompaña y apoya a una persona que necesita atención general debido a una enfermedad o discapacidad.

Hay dos tipos de cuidadores: cuidadores formales y cuidadores informales. Los cuidadores formales cumplen con una jornada de trabajo, generalmente es parte de una institución. Los cuidadores informales suelen ser familiares o personas cercanas a la persona cuidada que brindan cuidados las 24 horas al día. (Rodrigues & Charles, 2019).

En esa misma línea, Chasles Ysaacc Da Silva Rodrigues (2019) afirma que: El cuidador tiene responsabilidad significativa en relación con el adulto mayor dependiente, una responsabilidad que exige esfuerzo, paciencia, respeto y compromiso. Además, requiere de extrema fortaleza interna, desde su capacidad emocional, espiritual y psicológica, esto para poder ser capaz de cuidar con dignidad a otro.

En el planteamiento de Rodrigues & Charles (2019) considerando todas las circunstancias a las que se tiene que enfrentar un cuidador, es inevitable que experimente un cúmulo de diversas emociones como ira, culpa, frustración, agotamiento, ansiedad, miedo, dolor, tristeza, desesperanza, preocupación o ansiedad, o por el contrario, pueda que en algún momento experimente algunas emociones como el amor, la satisfacción por el cuidado o la alegría intensa, ya que las emociones dependerán de la fase del cuidado, de las expectativas del cuidador sobre el comportamiento de la persona mayor dependiente y de las circunstancias individuales de la vida del cuidador en ese momento.

2.1.4 Centros gerontológicos

Corresponden a instituciones especializadas que brindan asistencia de larga duración de forma prioritaria y especializada a personas adultas mayores con dependencia y necesidades físicas o psicológicas, problemática social, entre otros, que no pueden ser atendidos por sus familiares o que carecen de un lugar para residir permanentemente. Son servicios donde principalmente se brinda cuidados y atención integral en alimentación, salud, alojamiento, vestido, nutrición, recreación, entre otros. (MIES, 2018). La asistencia en los centros gerontológicos es planificada de acuerdo a las necesidades de cada persona y buscando su seguridad, esto por medio de personas cualificadas, implicadas y un número suficiente que permita suplir con éxito las necesidades de las personas adultas mayores y permitirles una atención de calidad. Esta asistencia se evalúa y monitorea regularmente implicando acciones innovadoras para mejorarla en búsqueda de brindarles la mejor calidad de vida posible a sus residentes. (Elsevier, 2007).

2.1.5 Persona Cuidadora formal de la (PAMI) como trabajadora

Entiéndase personas trabajadoras según el Código de Trabajo de Costa Rica (s.f) en su artículo 4 como “toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo” (p.6).

Los cuidadores y las cuidadoras del (PAMI) cumplen con los aspectos tal y como se menciona en el artículo 4 en el Código de Trabajo en el contexto de los centros de cuidado, esto porque tienen funciones específicas que reconocen a los hogares de ancianos como organización, entendiéndose que la persona cuidadora tiene un papel primordial en la dinámica de dicha

organización, por las funciones que ahí desempeña. De acuerdo con Peiró y Prieto (1998) el trabajo es:

Un conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que, mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar un ciertos bienes, productos o servicios. En dicha actividad, la persona aporta energía, habilidades, conocimiento, y otros diversos recursos, y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social (p.38).

El trabajo del cuidador formal a la (PAMI) es una actividad retribuida que implica el uso de técnicas y la puesta en práctica de conocimientos, habilidades y actitudes, las cuales pueden ser adquiridas por las capacitaciones formales-informales e información dada por la administración de cada centro de cuidado; todo lo anterior ayudado, por la experiencia que otorga la responsabilidad de prestar un servicio humano de calidad a la (PAMI) a su cargo.

De acuerdo con Ebrad (2014), un cuidador es una persona que se encarga del cuidado directo de una persona mayor y que, con el análisis adecuado, puede detectar diversos síntomas relacionados con su condición física y psíquica.

Al dedicar gran parte de su tiempo la atención de los adultos mayores, los cuidadores pueden presentar algunos problemas comunes dependiendo de las condiciones y consecuencias del cuidado de este grupo poblacional, que varían según la situación y el nivel de dependencia. (Ebrad, 2014).

Para abordar las diferentes categorías que componen esta investigación, se procede a mencionar el concepto de estrés y sus modelos teóricos, hasta llegar a las estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones del estrés laboral.

2.1.6 El Estrés

Haciendo alusión a Richard Lazarus, R. & Susana Folkman, (1984) Se refiere a los esfuerzos cognitivos y conductuales en contante cambio que se hacen para enfrentar y adaptase a situaciones estresantes o difíciles en la vida de las personas.

Melgosa (1997), habla del término estrés como un ajuste al castellano de la palabra inglesa stress. Esta palabra surgió en el inglés medieval en forma de distress, que a su vez provenía del francés antiguo destresse (estar bajo estrechez u ópresión).

Con el paso de los siglos, los hablantes del inglés empezaron a utilizar la palabra stress. Sin perder la original distress. Por ello, ambas resultan corrientes en el inglés moderno. La primera hace referencia a “énfasis”, “tensión o presión” –unas veces en sentido negativo y otras positivo– y la segunda a una situación de dolor psíquico, sufrimiento o angustia –siempre en sentido negativo–. (Melgosa, 1997).

Por el contrario, el estrés positivo, llamado “*Eutres*” causa placer, y es el que se admite en armonía con la persona y su oportuna capacidad de adaptación, lo utiliza para describir el estrés positivo, el cual proporciona una respuesta adaptativa que beneficia a la persona y lo ayuda a entregar exitosamente las circunstancias causantes de tensión, incrementando el rendimiento del organismo y permitiendo el logro de objetivos, es de tipo cognitivo, asociado con las

emociones como la preocupación, empatía por las personas, con una connotación auténtica que beneficia a los demás y protege la salud del individuo. (Lazarus & Folkman, 1984).

Siguiendo a (Lazarus, R. y Folkman, 1984; Melgosa, 1997; Bryce, 2001). Que describen, “*Distres*” (dolor, angustia) y *eutres*, El “*Distres*” disgusta, porque desarrolla una contradicción con la persona, y la propia capacidad de adaptación, es un tipo destructivo, ilustrado por la ira y la agresión y daña la salud ya que afecta la capacidad del cuerpo, provocando una contradicción consigo mismo. Con el paso del tiempo, este término se ha transformado con contribuciones de investigadores en diversos campos como por ejemplo Robert Hooke en la rama de la Física, Hans Selye en la fisiología y por último Lazarus en la Psicología.

La tensión puede encontrarse en la discrepancia entre el estrés positivo y el estrés negativo, ya que esta se debe a las limitaciones y oportunidades que ofrezca el ambiente, también a la percepción que tenga el individuo ante la situación que le provoca estrés, o a las capacidades o herramientas con la que cuente para manejarla y de la decisión que tome ante ella, ya que lo más conveniente y positivo es controlarla para luego canalizarla de forma constructiva, lo cual es confirmado por Bryce (2001, p. 2) que expone “(...) todo el mundo puede verse afectado por el estrés , pero la experiencia de estrés depende del estilo de vida y de la persona en sí”. (p.2)

Robert Hooke describe el estrés (stress) como una fuerza o tensión externa impulsada por un objeto y la deformación experimentada de éste. Hans Selye citado por De Mezerville (2004), menciona que el termino estrés se refiere a “(...) la respuesta del individuo ante las demandas que recibe, incluyendo toda la tensión y el desgaste causado por la vida” (p.208), en este sentido este autor lo detalla cómo “(...) la suma de todas las formas de desgaste causadas por distintos

tipos de reacciones vitales en el cuerpo en un determinado momento” (p.208), lo cual se refiere a todas las reacciones de ajuste en el organismo.

Describe Lazarus (1986) este término genérico que incluye las reacciones de estrés producidas por estímulos, las reacciones mismas y los diferentes procesos que intervienen.

En esta misma línea Juan Sánchez (2010), indica que hace mas de medio siglo, Hans Selye (1958) definió el estrés ante la Organización Mundial de la salud, como “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”.

Como lo plantea Bryce (2001), el estrés únicamente se convierte en un problema cuando es crónico o grave. El estrés crónico tiende a deteriorar los mecanismos de afrontamiento.

En opinión de Bryce (2001), el factor de estrés en nuestro cuerpo no es necesariamente dañino. Cuando el componente estresante es corto y no traumático, el estado fisiológico vuelve rápidamente a su estado normal. La respuesta es la que nos hace actuar. Por esta razón la ausencia de factores estresantes en nuestro diario vivir estaría relacionado a la falta de logros en nuestras vidas. (Andrew Steptoe & Claus Vöguele, 1986).

De los anteriores elementos, solo las circunstancias ambientales constituyen un factor externo a la persona, sin embargo, la percepción que tenga el individuo sobre las mismas (circunstancias ambientales) influirá y determinará la vivencia que pueda tener el estrés; por esta razón, mientras para una persona la presencia del jefe representa una fuente de tensión, a la otra le resulta indiferente o hasta gratificante; debido a que esta conducta podría derivarse de

experiencias pasadas, percepciones sobre la figura de autoridad, sentimientos y demás. Por esta razón la actitud frente a los elementos externos podría establecer el grado de tensión que los mismos provocarían en el sujeto en cada una de las dimensiones y ambientes de la existencia.

2.1.7 El estrés laboral en la persona cuidadora de la (PAMI)

Para la mayoría de las personas, el trabajo es más que una jornada laboral, muchos encuentran una parte importante de su realización e identidad en el trabajo. (Bryce, 2001).

Según resalta, Cyralene P. Bryce (2001) dice refiriéndose al estrés en la persona cuidadora que, como resultado de factores estresantes experimentados en el trabajo, la persona puede estar frustrada en el hogar, malhumorada y fatigada. Esto puede provocar discusiones con la pareja o familiares cercanos, y las dificultades pueden ser una fuente adicional de estrés proyectándose negativamente en el rendimiento laboral.

Tabla N°2. Posibles Signos de Estrés Laboral.

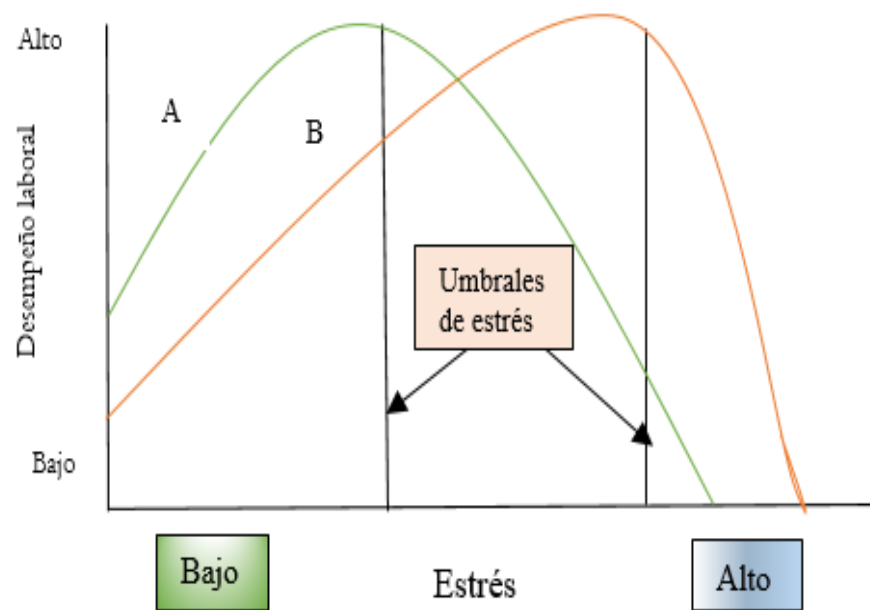
- Elevado absentismo laboral
- Alta incidencia de enfermedades relacionadas con el estrés
- Elevada rotación del personal
- Baja productividad Consumo de sustancias por parte del personal.
- Baja moral del personal
- Malas relaciones con los compañeros de trabajo
- Formación de grupos
- Mala actitud en el trabajo
- Falta de iniciativa
- Errores y accidentes frecuentes
- Actos de sabotaje

Fuente: Elaboración propia, 2023

Uno de estos ambientes propiciadores de estrés es el trabajo, al respecto se habla del estrés laboral definido por la Organización mundial de la Salud (O.M.S.) (2004) como “(...) la reacción que puede tener la persona ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba estas para afrontar la situación” (p.3). De tal manera que le permita mantener cierto equilibrio entre lo que se le exige y lo que puede dar, sin caer en contradicciones ya sea por parte de la PAM o porque se le exija un cumplimiento menor al rendimiento que podría dar.

A partir de esto Rubio (2007) habla que el desempeño varía dependiendo del nivel de estrés que se experimente en el trabajo, ya que el mismo aumenta o disminuye la capacidad de atención, memoria, activación fisiológica y rendimiento; al respecto se puede hacer referencia a las dos condiciones del estrés señalados por Davis y Newstrom, (2000), ellos muestran un modelo de Estrés – Desempeño en el cual el estrés puede ser provechoso o perjudicial en el desempeño laboral dependiendo de su nivel. Y que cierto grado puede ser constructivo al mostrarle retos a la persona trabajadora acrecentando con ello su desempeño, mientras que situaciones que aumentan el nivel de estrés adicional, disminuye su desempeño afectando tanto el área laboral como personal. Lo cual se especifica gráficamente en la siguiente figura.

Gráfico N°1. Modelo de Estrés-Desempeño



Fuente: Davis Newstrom (2000, p.471)

Para Cyralene P. Brice (2001), afirma citando la obra de Hans Seyle, el cual descubrió a través de su investigación que la respuesta del estrés consiste en un patrón predecible, no específico de tres etapas de respuestas fisiológicas: la etapa de alarma, la etapa de adaptación/resistencia y la etapa de agotamiento. Las cuales se detallan a continuación.

2.1.8 Fases o etapas del estrés

Dependiendo del nivel de estrés que perciba el individuo así se determinará la reacción que caracterice su desempeño expresado en la suma y calidad del trabajo desarrollado. Añadido a las reacciones comportamentales dichas, se muestran las fisiológicas, cognitivas y emocionales ante aspectos adversos o perjudiciales que puedan ser causados por las instituciones, el entorno de trabajo o del contenido del puesto como en las habilidades de desempeño laboral con que la

persona trabajadora pueda estar haciendo frente a las demandas en su trabajo (Villanueva, 2005).

Cuando la persona manifiesta altos niveles de estrés de manera continua y además presenta un bajo desempeño laboral, estaríamos frente a una situación de estrés de síndrome “Burnout” o “quemarse. El cual se describe con detalle a continuación:

2.1.9 Síndrome de Burnout

También conocido como el síndrome del cuidador cansado, Lachener Saborío Morales, Luis Fernando Hidalgo Murillo en una publicación realizada en el año 2015 sobre *Síndrome De Burnout*, detalla:

El síndrome de Burnout (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre. Pero el problema va más allá: un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas.

Su definición no se encuentra en el DSM-V, ni en el CIE 10, pero usualmente se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, donde las principales características que

presentan son el agotamiento tanto físico como emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

En esa misma línea, El Dr Julian Melgosa (1997), define el estrés como, la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es un estado de fuerte tensión psicológica, es la preparación para el ataque o huida, además tiene dos elementos: los agentes estresantes o eventos estresores, que son las circunstancias del ambiente que se producen, y las respuestas o manifestaciones del estrés, que son las relaciones del individuo ante los citados agentes de estrés laboral. A continuación se detallan cada uno de estos mecanismos.

2.1.10 Eventos Estresores

Son todas aquellas causas o estímulos de tipo interno y externo que despiertan de cada persona una respuesta, en este sentido, De Mézerville (2004) citando la obra de Charlesworth y Natan afirma, que los eventos estresores como las demandas externas de la vida, vinculadas a aquellos pensamientos y actitudes ocultas requieren de los individuos una respuesta para lograr la adaptación.

En ese sentido se puede comprender claramente que los eventos estresores no son solo los factores externos que demandan respuestas de adaptación en los individuos, sino, además, las cogniciones y apreciaciones que las personas realicen sobre cada estímulo o demanda para lograr un equilibrio.

Los eventos estresores han sido investigados, desarrollados y clasificados por varios autores, según sus perspectivas y áreas de estudio, esto ha enriquecido el tema (Selye y Bensabat, 1984; McKay, 1985; De Mézerville, 2004) tal y como se hace referencia a continuación:

Según Selye y Bensabat (1984), los eventos estresores se clasifican en:

- 1- Factores Psicoemocionales: contextos que provocan emociones intensas agradables o desagradables.
- 2- Factores Físicos: tiene que ver con los estados como el hambre, sensación de calor, sueño, cansancio, agotamiento entre otros.
- 3- Factores Biológicos: tales como desequilibrios alimentarios, excesos de sustancias azúcares o minerales.

Indica McKay (1985, p.8) que constantemente el ambiente nos bombardea con demandas de adaptación de tres tipos.

1. Ambientales: “soporta el ruido, las aglomeraciones, las exigencias que representan las relaciones interpersonales, los horarios rígidos, las normas conducta, y muchas otras amenazas a nuestra seguridad y autoestima.
2. Fisiológicas: “los momentos difíciles que representan las crisis normales del desarrollo, la enfermedad, los accidentes, las restricciones de la dieta, los trastornos de sueño, etc.”
3. Cognitiva: Proceden de nuestros pensamientos del modo de interpretar y catalogar nuestras experiencias y la manera de ver el futuro, pueden servir tanto para relajarnos como estresarnos”.

Dentro de este marco, la relación del contexto laboral y la persona trabajadora se vuelve fundamental, por ello es conveniente referirse a algunos eventos estresores que afectan a las

personas en el trabajo. Tomando en cuenta los aportes de la Organización Mundial de la Salud (2004):

1. Falta de formación, destrezas, capacidades, experiencia o conocimientos respecto al trabajo a desempeñar, lo que genera inseguridad.
2. Patrón de conducta Tipo A: la persona con este tipo de patrón de conducta revela interés desmesurado por la perfección y el logro de metas elevadas, sensación constante de falta de tiempo, competitividad, impaciencia, autoexigencia, hostilidad, tendencia a interpretar la situación estresante como de amenaza.
3. Neocriticismo: se refiere al acrecentamiento que hace la persona en la percepción de la situación estresante como amenazante y que le causa ansiedad.
4. Alta Reactividad Fisiológica: intensa respuesta del sistema nervioso autónomo a los acontecimientos, tales como taquicardias, aceleración de la respiración y sudoraciones excesivas.
5. Baja autoestima: la persona se considera menos válida, y menos productiva.
6. Baja Autoeficacia: el individuo no se considera capaz de ser eficaz en lo que hace, generándole un sentimiento de inseguridad y desconfianza en el mismo, lo que causa que dificulte el logro de resultados y metas deseadas.
7. Locus de control Externo: las personas tienen la creencia de que los eventos de la vida están controlados por el azar, la suerte o el destino. Esta característica hace a la persona más propensa a la indefensión y a la pasividad.
8. Estilo de afrontamiento Evitativo: las personas muestran conductas que no le permiten enfrentar el problema, resolviendo este de forma pasiva, utilizando excusas como

culpabilizar a otro individuo, presentan pensamientos desiderativos (Expresión de deseo de no-ocurrencia del problema), represión emocional y autoculpación.

9. Dependencia. A las personas dependientes se les dificulta la toma de decisiones y se caracterizan por la incertidumbre o ambigüedad (aunque en caso de trabajos muy estructurados y sintetizados, ésta puede ser una característica positiva).
10. Desconexión entre las necesidades, deseos, aspiraciones y expectativas de la persona respecto al trabajo y lo que éste realmente le ofrece.

A las causas planteadas Rubio (2007), añade la “sobrecarga de trabajo” cuando hay una carga que sobrepasa las tareas asignadas, o por el contrario “la infracarga de trabajo” cuando el volumen de trabajo es insuficiente para motivar a ejecutarlo. Y la “infrautilidad de habilidades” cuando el trabajador realiza actividades que se encuentran por debajo de sus capacidades. Además, éste autor señala que la rutina, la monotonía, el ritmo de trabajo y la inseguridad en el puesto de trabajo son causa también causa de estrés.

A partir de la clasificación propuesta y considerando la integridad del individuo, para efectos de esta investigación se presenta la siguiente clasificación de eventos estresores.

- Eventos ambientales: Son todas aquellas demandas en el ámbito laboral; como por ejemplo trabajar en lugares con poca iluminación, ruido, hacinamiento, recursos limitados, entre otras.
- Eventos biológicos: demandas físicas y biológicas en las personas que van a depender de cada institución, como por ejemplo estado de salud, dieta, cansancio, adicciones y todo tipo de características físicas que le permite a cada

persona contar o no con las capacidades o habilidades necesarias para resolver las exigencias del puesto de trabajo.

- Eventos psicológicos: todas las emociones al interpretar negativamente las demandas del trabajo; como por ejemplo percepción del puesto vrs exigencia del puesto de trabajo, motivación, reacciones ante la cotidianidad, entre otras.
- Eventos sociales: Cuando el trabajador se ve afectado por demandas o necesidades de otras personas y esto repercute directamente en el desempeño laboral; por ejemplo, relaciones interpersonales conflictivas entre compañeros o encargados, necesidades de soledad vrs trabajo conjunto, dificultad para trabajar en grupo, entre otras.
- Eventos profesionales: Carencias en las propias competencias; como por ejemplo ineficiente preparación para el puesto, dificultad para realizar tareas básicas en el puesto de trabajo, administración del tiempo, entre otros.

Como se puede ver estos eventos estresores va a depender de la interpretación que cada uno haga de la situación o demanda diaria, esto debido a que el elemento cognitivo se considera intrínseco, este va a influir en la valoración positiva o negativa del evento estresor, y determinará se es causa de estrés o no. Esto determinará los efectos y consecuencias tanto en el trabajador como en la institución tal como se muestra a continuación.

2.1.11 Consecuencias del estrés laboral.

Capacidad del trabajador para tomar decisiones sobre el comportamiento, las emociones, las habilidades, las destrezas, el ambiente en la familia y las condiciones en el trabajo se ven reflejadas en el bienestar personal y desarrollo del trabajo. Por lo que, si se maneja tensión y

bajo grado de control, tanto el bienestar personal, como el desempeño laboral se ven afectados. Lo anterior es respaldado por Guillen y Guil, (2000) al mantener que el estrés laboral es el efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de estas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión de la persona trabajadora.

Tomando en cuenta que el estrés afecta de manera particular en cada trabajadora y trabajador. En ese sentido, Parmeggianni (1989, p.987) describe las reacciones o manifestaciones del estrés laboral y las agrupa en “Emocionales, de Comportamiento y Fisiológicas”. Las cuales se muestran a continuación.

1. **Manifestaciones emocionales:** estados anímicos; como la ansiedad, la frustración, la felicidad, la emotividad, la alegría, la depresión, desasosiego, apatía, alienación, hipocondría, pérdida de la autoestima, trastornos de la atención y de la memoria, labilidad emocional, entre otras. Todas estas reacciones responden a componentes de la vida laboral y de la existencia humana.
2. **Manifestaciones de Comportamiento:** estas son cambios conductuales, como el abuso de alcohol o un aumento en el consumo de tabaco. Otras personas empiezan a ingerir medicamentos no prescritos por los médicos o muestran un comportamiento peligroso en su trabajo. Algunos trabajadores reaccionan con irritabilidad, equivocaciones frecuentes, dificultad para tomar decisiones, conductas impulsivas, agresividad, con violencia o con comportamientos antisociales de otro tipo. Otras tienen ideación suicida.

Se pueden presentar algunos comportamientos menos dramáticos, pero que también presentan consecuencias en la convivencia y el bienestar. Los mismos se pueden clasificar en:

- a. Comportamientos activos: por ejemplo, tales como, quejas, retrasos, huelgas, enfrentamientos, resistencia a efectuar cierto trabajo.
 - b. Comportamientos pasivos: por ejemplo, dimisión (renuncia o abandono), escasa motivación, indiferencia hacia la calidad del servicio, absentismo, en ciertos casos con efectos que repercuten socialmente (por ejemplo; menor satisfacción de la vida, menor actividad política cultural).
3. **Manifestaciones fisiológicas:** Cambios que se manifiestan en el organismo como consecuencia de la presencia de estrés. Como, por ejemplo; aumento de la presión sanguínea, ritmo cardíaco más acelerado o irregular, tensión muscular y dolor de cuello, cabeza, hombros, o algún otro dolor, sequedad de boca y garganta, con enrojecimiento o palidez de la pared del estómago y alteraciones del sueño, trastornos endocrinos, (formado por glándulas que producen hormonas), entre otros.

En ese sentido Davis y Newstrom (2003), agrega un cuarto tipo de reacción o consecuencia de carácter social en la que evidencia alteraciones en la vida familiar, el ocio y las relaciones sociales.

Considerando las manifestaciones propuestas anteriormente, para efectos de este trabajo Se decide clasificar en tres tipos: Fisiológicos, Conductuales y Emocionales.

Las manifestaciones del estrés laboral no afectan sólo a la persona trabajadora, ya que también genera consecuencias en el ámbito institucional. Así lo plantea la OMS. (2004), se mencionan algunas de las manifestaciones más comunes en las organizaciones a continuación.

- **Aumento del Ausentismo:** Ausencias frecuentes por parte de las personas trabajadoras de un determinado centro de trabajo, justificadas o no.
- **Poca disposición a asumir responsabilidades:** no se cumple de forma correcta y rápida con las responsabilidades que le competen a la persona trabajadora.
- **Aumento de accidentalidad y de errores.**
- **Dificultades de relación con los compañeros y las compañeras.**
- **Conflictos de comunicación:** sucede que hay personas que informan pero que no escuchan, personas que mandan, pero no dirigen, personas que creen que lo importante “es lo suyo” y lo de los demás es secundario y puede esperar.
- **Alteración de las relaciones humanas:** se presentan problemas en las relaciones interpersonales con los colaboradores que se encuentran en su contexto laboral, tales como el grupo de compañeros de trabajo, los jefes y las jefas, entre otros.
- **Aumento de quejas de usuarios y clientes:** las quejas son de poca atención, faltas de cortesía, entre otros.
- **Disminución de la producción y de la cantidad del trabajo:** bajo rendimiento con las tareas laborales.
- **Deterioro de la imagen institucional** entre el grupo de empleados y antes exteriores.

Las manifestaciones podrían presentarse en las personas trabajadoras como; problemas de autoestima, adicciones, disminución de rendimiento, sensibilidad, vulnerabilidad y, además, lo que puede representar episodios de estrés. Las mismas se detallarán más adelante

2.1.12 Síntomas ante las manifestaciones del estrés.

Dice Cyralene P. Bryce (2001), refiriéndose a las manifestaciones del estrés que en ocasiones no nos percatamos de que estamos estresados. El primer paso es reconocer el estrés. El segundo paso es reconocer los signos y síntomas del estrés, estos pueden ser leves, moderados o muy fuertes. Los cuales se presentan a continuación.

Tabla N°3. Síntomas ante la Manifestación del Estrés

<i>Síntomas Físicos</i>	<i>Síntomas Cognitivos</i>	<i>Síntomas Emocionales</i>
Frecuencia cardiaca acelerada	Mala concentración	Aprehensión
Presión arterial elevada	Pérdida de confianza en sí mismo	Incertidumbre
Nauseas y/o vomito	Deterioro de la memoria	Miedo
Dolor en pecho	Aumento o disminución de la conciencia del entono	Agitación
Dificultad para respirar.	Dificultad para toma de decisiones	Ansiedad
Desmayo Mareos	Pensamiento abstracto deficiente	Pánico severo
Temblor	Culpar a otras personas	Enojo
Frecuencia cardiaca acelerada	Dificultades para identificar objetos o familiares	Sentirse abrumado
Aumento de la traspiración	Pérdida de tiempo, lugar u orientación de la persona	Irritabilidad
Cefaleas	Pensamiento acelerado	Desanimo
Espasmos musculares	Pensamiento perturbador	Choque emocional
Sed	Imágenes intrusivas	Culpa
Debilidad		Dolor
Fatiga		Depresión
Rechinar de dientes		Negación
Dificultad visual		Respuesta emocional
Dificultad auditiva		Inapropiada.
Quejas corporales no específicas		Uso inapropiado del humor
Manierismos nerviosos (por ejemplo, golpeteo con los pies, morderse las uñas, arrancarse el pelo, retorcerse las manos, etc.		Desconfianza
		Hiperexcitación.
		Consumo de sustancias (por ejemplo, consumo de cafeína, nicotina o alcohol)
		Bajo rendimiento
		Propensión a accidentes.

Fuente: Elaboración propia, 2023

Las manifestaciones del estrés laboral afectan tanto la salud física como psicológica del ser humano y al ser este un tema importante para la psicología, ella busca propiciar el fortalecimiento de habilidades y destrezas que permitan a la persona un desarrollo integral y proporcionen la superación personal y éxito en el desempeño laboral. A continuación, se

desarrolla “Afrontamiento ante el estrés laboral”, como medida preventiva para favorecer la salud mental de trabajadoras y trabajadores, para posteriormente brindar estrategias de afrontamiento ante la manifestación de estrés laboral en cuidadores formales PAMI y así brindar herramientas para superar el gran desafío que representa el estrés en el trabajo, como es el caso de cuidadores formales de la PAMI.

2.2 AFRONTAMIENTO

El afrontamiento da forma a nuestras emociones, pero su objetivo primordial, es regular esas emociones una vez que se manifiesten, así como las situaciones a veces conflictivas que las genera. “El afrontamiento es lo que hacemos y pensamos en un intento de regular la tensión y, las emociones relacionadas con ella, tanto si estos intentos tienen éxito como si no” (Lazarus & Lazarus, 2000, p.197).

Para Lazarus y Folkman, (1986, p. 164), el afrontamiento se define “como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constátenme cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”.

De Mezerville (2004), el afrontamiento se refiere a la capacidad de adaptación como la forma en la que el individuo enfrenta el estrés, por lo tanto, es importante el autoconocimiento personal, conocimiento de los posibles eventos estresores, las capacidades para controlar y descifrar el estrés y destrezas de adaptación.

Siguiendo a Lazarus, R y Lazarus, L. (1994). El afrontamiento se divide en dos tipos: la evitación y la reevaluación del significado propio. La cuales se detallan a continuación.

- 1. La evitación.** Consiste en no pensar en aquello que genera preocupación. Algunos seres humanos pueden lograrlo, cuando se van a dormir, pueden dormir sin ninguna complicación, pero es posible que se despierten en la madrugada, analizando el problema para tratar de resolverlo.
- 2. Reevaluación del significado personal.**

La segunda variable del afrontamiento centrado en la emoción involucra cambiar el significado personal de lo ocurrido volviéndolo a evaluar de una manera más serena y menos amenazadora. La reevaluación es una estrategia de afrontamiento centrada en la emoción mucho más eficaz que la evitación.

El afrontamiento puede variar en función de las situaciones y puede implicar diferentes estrategias según la persona y el contexto. Además, el afrontamiento puede cambiar con el tiempo, ya que las circunstancias pueden evolucionar y requerir diferentes formas de adaptación (Lazarus & Folkman, 1984). Por ejemplo, el cuidador formal que se enfrenta a una situación de estrés por la naturaleza de sus funciones puede utilizar diferentes estrategias de afrontamiento según el momento en que se encuentre y de las circunstancias que se presente el incidente.

En resumen, el afrontamiento es un proceso dinámico y en constante cambio que nos ayuda a hacer frente a los desafíos de la vida. Puede utilizar estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y el afrontamiento que utiliza estrategias de resolución de los problemas. (Lazarus y Lazarus, 2000). Las cuales se explican a continuación:

2.2.1 Competencias de afrontamiento y regulación de las emociones

Las competencias de afrontamiento y regulación de las emociones juegan un papel fundamental en las capacidades, conocimientos, actitudes y habilidades necesarias en el medio para que la

persona logre comprender, expresar y regular de manera asertiva sus emociones. Estas facilitan la relación que puede existir entre las partes, potenciando el desarrollo de distintas habilidades en comunicación, conocimiento en sí mismos, relaciones interpersonales y la forma en que se resuelven los conflictos. Cuando se utilizan estas competencias de una manera adecuada, la calidad de vida de las personas puede mejorar y su salud mental. (Bisquerra, 2005).

A lo largo de la evolución humana las emociones han surgido como una respuesta adaptativa a los peligros, surgiendo un proceso de aprendizaje y estableciendo un lazo psicológico entre emociones y estímulos externos. (Krstinic`, 2013)

Estas competencias ayudan a las personas a resolver situaciones inesperadas, controlar los impulsos y trabajar de manera eficaz, que son aspectos con importancia para desenvolverse adecuadamente en un medio en la actualidad. Rafael Bisquerra también explica que una persona posea estas habilidades en una medida correcta le va a permitir mantener una buena calidad de vida, además, que le van a permitir obtener mayores beneficios. (2005).

Los seres humanos desarrollan mecanismos que les permiten conocer las emociones propias y ajenas, a desarrollar empatía, a enfrentar los miedos, a trabajar cooperando en un equipo por objetivos comunes, y a resolver conflictos de manera constructiva. (Conejero y Pascual, 2019).

Siguiendo a Lazarus, R y Folkman, S. (1984), manifiestan que el afrontamiento de la emoción se evidencia cuando el individuo se da cuenta de que no puede cambiar el medio ambiente y decide buscar procesos cognitivos para minimizar la alteración emocional con: evitación, minimización, distanciamiento, atención selectiva y las comparaciones positivas y la extracción de valores positivos de los sucesos negativos.

2.2.2 Afrontamiento mediante la resolución de problemas.

El afrontamiento en este caso va dirigido a una acción para modificar una situación conflictiva. Esta acción implica la *resolución de problemas*. Si la situación se puede abordar con acciones preventivas o correctivas, comprobamos las cosas para analizar lo que está ocurriendo, valorar el problema y que se puede hacer. Cuando se intenta modificar una conducta, es necesario analizar sobre cómo afrontarla. No se debe expresar el enojo bruscamente, lo más recomendable es pensar en cómo hacerlo con tacto. Si logramos discutir el problema y convencer de nuestro propio punto de vista, resolveríamos el problema y así la tensión emocional. Este tema se profundizará mas adelante.

2.2.3 Afrontamiento del estrés laboral.

Para lograr un adecuado afrontamiento del estrés laboral se toma en cuenta lo propuesto por McKay et al, citado por Mezerville (2004, p.411), cuando señala que para experimentar estrés debe darse una combinación de tres elementos: el ambiente (situación, factor o evento causante de estrés), los pensamientos negativos (que valor da cada persona a esos eventos) y las repuestas físicas (como responde el cuerpo)”, se advierte la premisa de que “los individuos pueden manejar el estrés interviniendo o cambiando algunos de esos tres elementos.

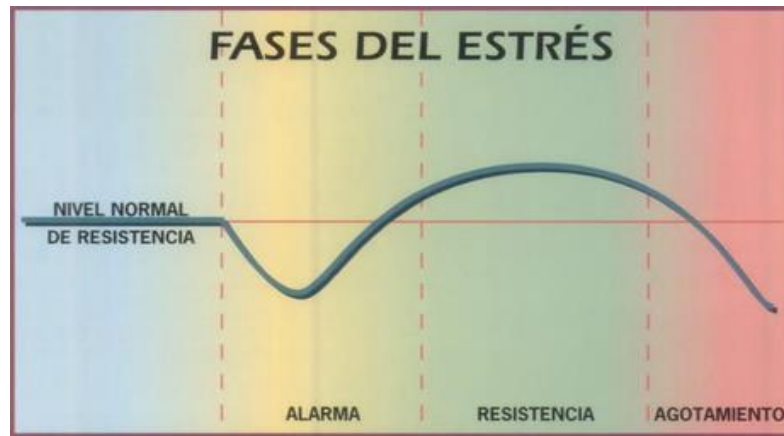
Se podría decir que el estrés se puede manejar si se cambia o controlan las circunstancias, las cogniciones con que se interpretan esas causas o a través de técnicas para lograr liberar la tensión acumulada en el cuerpo.

Retomando la noción de estrés como reacción ante las demandas externas, Selye citado por De Mezerville (2004), propone que todos los seres vivos reaccionamos ante el estrés en tres etapas

que él denominó “Síndrome General de Adaptación”, el cual se desarrolla a continuación considerando algunos aportes de otros autores tales como:

El estrés, desde que se presenta hasta que consigue su máximo efecto pasa por tres etapas. La etapa de agotamiento se alcanza solo cuando el individuo queda pegado en la etapa de alarma o pasa por las etapas de alarma y resistencia con excesiva frecuencia, como se aprecia en el gráfico siguiente.

Gráfico N°2. Fases o etapas del Estrés.



Fuente: Sin Estrés, Melgosa (1997, p 22.)

2.2.3.1 Fase de alarma.

Es cuando se da el aviso claro de un agente estresante. Las primeras reacciones en aparecer son las reacciones fisiológicas, de esta forma advierten a la persona afectada que es necesario ponerse alerta. (por ejemplo, estar en una presa o con sobrecarga de trabajo), la persona puede enfrentarlo y resolver satisfactoriamente; así la verdadera señal de estrés no llega a manifestarse (Melgosa, 1997).

Julián Melgosa (1997) dice, refiriéndose al estrés que incluso cuando la alarma prepara al cuerpo para la mejor resistencia, si esta se alarga, la persona acaba en la terrible e improductiva fase del agotamiento.

Siguiendo a Melgosa, (1997), la fase de alarma solo se manifiesta cuando la barrera estresante sobrepasa y se entera que no cuenta con las estrategias de afrontamiento necesarias para superarlo, en este caso la persona tiene consciencia de la presencia de estrés.

2.2.3.2 Fase de resistencia

El sujeto intenta ponerse al día con el trabajo acumulado; pero se percata que el día solo tiene veinticuatro horas y su capacidad también tiene un límite. Se frustra y sufre como resultado de la situación. Se da cuenta que está perdiendo energía y su rendimiento es mucho menor. Tiene que hacer cambios para salir adelante, pero no encuentra la manera para hacerlo. Es ahí donde se da el círculo vicioso, tiene el deseo de hacer el trabajo y ánimo para afrontarlo; pero por otro lado no es posible materialmente hacer tanto, sobre todo cuando la situación va acompañada de ansiedad por un posible fracaso. (Melgosa, 1997).

2.2.3.3 Fase de agotamiento.

Fase terminal del estrés. Hay manifestación de *fatiga* (cansancio que no restaura con el sueño nocturno, acompañado de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira), *la ansiedad* (no solo antes la causa estresante, sino también ante experiencias que normalmente no le generaban ansiedad; y *la depresión* (carece de motivación para disfrutar de las actividades

que realiza, se presenta insomnio, presenta tendencias pesimistas, y los pensamientos hacia sí mismo cada vez son más negativos). (Melgosa, 1997).

De Mezerville (2004), siguiendo a Woolfolk y Richardson los cuales exponen que el estrés está conformado por los siguientes tres niveles:

- ✓ Nivel I- Situaciones ambientales y eventos que, de manera interna o externa, plantean necesidades o demandas de tipo personal. Un cambio en el estilo de vida o una resolución de conflictos intrapersonales pueden lograr una reducción del estrés en este nivel donde la percepción desproporcionada por lo general lleva a la huida.
- ✓ Nivel II- Percepciones o evaluaciones positivas o negativa. Ante la sensación de impotencia donde por lo general impide el combate, es posible prevenir el estrés mediante un cambio de las percepciones sobre los eventos o situaciones (internos o externos) que tienen efecto sobre la persona.
- ✓ Nivel III- Reacciones o repuestas fisiológicas y emocionales finalmente si se puede detener al cuerpo de reaccionar de manera dolorosa y autodestructiva, o entrenarlo para canalizar energías para utilizarlas de forma provechosa, se está interviniendo exitosamente en este nivel (p.408.

Las causas y las consecuencias del estrés son varias en las personas, pero el efecto va a depender de la reacción y acción como la persona afronte la situación, esto obedece a que cada individuo posee recursos, habilidades y capacidades que, utilizados de una forma ágil y hábil, van a darle herramientas para salir airoso de la situación estresante. En esos sentido,

Richard y Lazarus. (1986) proponen algunos recursos personales y mencionan que el tener muchos recursos no solo significa que dispone de un gran bagaje de ellos, sino que tiene la habilidad para aplicarlos ante las demandas del entorno, los cuales se sintetizan a continuación:

1. **Salud y energía:** una condición de bienestar físico en general.
2. **Creencias positivas:** Son todas aquellas creencias que generan sentimientos esperanzadores, de inspiración y motivación.
3. **Técnicas para la resolución de problemas:** son de tipo abstracto ya que implica obtener información, analizar la situación, considerar las opciones y sus posibles resultados y seleccionar un plan de acción.
4. **Habilidades sociales:** implican la capacidad de comunicarse adecuadamente y efectivamente.
5. **Redes de apoyo social.** Contar con personas que brinden contención o acompañamiento emocional e informativo que sea tangible en la situación.
6. **Recursos materiales** el dinero, los bienes y servicio a los que se puede disponer.

Así como se desarrollan hábitos cotidianos de trabajo, también se pueden aprender, estrategias de afrontamiento ante la manifestación de estrés que realizadas con frecuencia puedan generar un hábito en el trabajador, logrando reducir el nivel de tensión; estas estrategias pueden dividirse de la siguiente forma según lo exponen Hanson, Yates, Friedman y Rosenman citados en De Mezerville (2004.)

1. **Estrategias de afrontamiento de tipo personal:** Propone hábitos que contribuyen a un mejor equilibrio individual y que, en muchos de los casos,

podrían asociarse con lo que Freud denominó como la necesidad de “jugar”. Entre estos hábitos podemos encontrar el sentido del humor y la recreación divertida, el sueño, la dieta y el ejercicio apropiado y la práctica de relajamiento.

2. **Estrategias de afrontamiento de tipo social:** donde la armonía en convivencia humana ofrece a las personas una oportunidad continua de minimizar el estrés al contar con apoyo, consejo y afecto de otros.
3. **Estrategias de afrontamiento de tipo ocupacional:** se pueden cambiar las actividades donde al relajar la parte física con algún tipo de recreación, resulte reparador para el cerebro, formularse metas realistas le permita a la persona un reforzamiento positivo al reconocer sus logros diariamente.
4. **Estrategias de afrontamiento de tipo integral:** se debe tomar el tiempo necesario para cada cosa sin exigirse patrones perfeccionistas en todo cuanto hace.

En conclusión, independientemente de la respuesta al estrés, una vez que se manifiesta y tenemos controlada la situación estresante y la amenaza ha pasado, nuestro estado fisiológico vuelve a su estado normal. Las respuestas fisiológicas solo pueden afectar nuestro organismo si el factor estresante es grave o se mantiene por un tiempo prolongado. (Bryce, 2001).

- a. **El apoyo social emocional:** se define como indagación de la moral, simpatía y comprensión. Una vez aceptada la respuesta funcional de Afrontamiento el individuo resuelve el problema o situación.
- b. **El apoyo en la religión:** es una Estrategia activa de Afrontamiento ya que cuenta con apoyo emocional y de esta manera minimizan los estresores y su autoestima se

eleva, investigadores definen a la religión como dar sentido a la vida y junto a la confianza y la fe se cree en una protección fiel.

- c. **La reinterpretación positiva:** se refiere a que buscan acciones centradas en dicho problema para manejar directamente el estrés emocional.
- d. **La concentración y desahogo de las emociones:** es cuando se centra en la situación negativa y exterioriza lo cual se realiza en una situación de tensión, esto solo se realiza en tiempos cortos más no prolongados ya que puede ocasionar una inadecuada adaptación en un Afrontamiento activo.
- e. **La liberación cognitiva:** consiste en un proceso de distracción con el fin de evitar estar enfocado en el estresor que perturba a la persona.
- f. **La negación:** este tipo de Afrontamiento se da cuando el individuo ignora lo que le causa estrés con el fin de reducirlo, sin embargo, hacerlo en un periodo largo puede limitar una aproximación activa.
- g. **Liberación:** por medio de drogas y alcohol con el fin de eludir el problema.

Para Lazarus y Folkman (1986, p.164) En resumen, el afrontamiento es un proceso dinámico y en constante cambio que nos ayuda a hacer frente a los desafíos de la vida. Puede utilizar estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y el afrontamiento que utiliza estrategias de resolución de los problemas. Las cuales se exponen a continuación.

2.2.4 Estrategias de Afrontamiento.

Las estrategias de afrontamiento se refieren a un intento de resolver problemas externamente como los factores de estrés ambiental o interno, como la situación complicada en las personas.

(Lazarus y Folkman, 1984) Cuando no se presentan estrategias de afrontamiento se darán indicios de que una persona está atravesando estrés.

Richard Lazarus (1986) sostiene que las estrategias de afrontamiento van a depender de la situación dada, modificación, gravedad del problema. La forma en que el ser humano enfrenta el estrés puede ser congruente con factores como: el estado de salud, energía con la que cuenta la persona, a la vez pueden afectar otros tipos de factores como las creencias que ejercen sobre el medio y sobre uno mismo, influye también, el aspecto motivacional como la resolución de problemas, habilidades sociales, está el apoyo social y los recursos materiales con los que cuenta.

2.2.5 Competencias de afrontamiento y regulación de las emociones.

Las competencias de afrontamiento y regulación de las emociones juegan un papel fundamental en las capacidades, conocimientos, actitudes y habilidades necesarias en el medio para que la persona logre comprender, expresar y regular de manera asertiva sus emociones. Estas facilitan la relación que puede existir entre las partes, potenciando el desarrollo de distintas habilidades en comunicación, conocimiento en sí mismos, relaciones interpersonales y la forma en que se resuelven los conflictos. Cuando se utilizan estas competencias de una manera adecuada, la calidad de vida de las personas puede mejorar y su salud mental. (Bisquerra, 2005).

A lo largo de la evolución humana las emociones han surgido como una respuesta adaptativa a los peligros, surgiendo un proceso de aprendizaje y estableciendo un lazo psicológico entre emociones y estímulos externos. (Krstinic`, 2013)

Para Lazarus y Folkman (1986, p.164) En resumen, el afrontamiento es un proceso dinámico y en constante cambio que nos ayuda a hacer frente a los desafíos de la vida. Puede utilizar estrategias de afrontamiento centrado en la emoción y el afrontamiento que utiliza estrategias de resolución de los problemas. Los cuales se detallan a continuación:

Tabla N°4. Estrategias de Afrontamiento (Lazarus y Lazarus, 1994)

Centrado en la Emoción	(Lazarus, R y Lazarus, B. 1994), Indica que el afrontamiento centrado en la emoción se refiere a las estrategias utilizadas para regular las emociones que surgen como resultado de una situación estresante o traumática. Estas estrategias proponen técnicas como hablar con un amigo, con un familiar, buscar apoyo social, la relajación, la meditación y la visualización que permiten reducir la tensión emocional y mejorar el bienestar psicológico o buscar a un profesional para manejar las emociones negativas que le provocan algún tipo de incomodidad.
Resolución de los problemas	Por otro lado, Richard Lazarus & Bernice Lazarus (1994), exponen que el afrontamiento que utiliza estrategias de resolución de problemas se refiere a las estrategias utilizadas para abordar directamente los problemas que causan estrés. En este caso las estrategias que se pueden utilizar sugieren identificar el problema, analizarlo, tomar en consideración las posibles soluciones e inclinarse por la que mayor beneficio le brinde para resolver el conflicto. Cuando se utilizan estas estrategias es posible experimentar una sensación de control y evitar la inseguridad al controlar la situación. Es bueno considerar que no existe una forma correcta o incorrecta de afrontamiento y que cada individuo puede utilizar diferentes estrategias según la situación particular que deba enfrentar.

Fuente: Elaboración propia, 2023

Con este fin los individuos pueden combinar tanto el afrontamiento centrado en la emoción como el afrontamiento que utiliza estrategias de resolución de problemas para obtener ser más

efectivos, para manejar la situación estresante y así mejorar su bienestar psicológico. (Lazarus R y Lazarus B, 2000).

2.2.6 Estrategias de Afrontamiento ante la manifestación del estrés laboral en cuidadores formales de la PAMI

Es importante destacar que el afrontamiento individual al estrés ha sido estudiado por varios actores entre ellos, Lazarus, R y Folkman, S. (1984). El cual expone que el afrontamiento consiste en “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiante, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (P.8).

Tabla N°5. Estrategias de Afrontamiento centradas en la emoción.

Estrategia	Característica
Autocontrol	Consiste en que la persona controla los sentimientos, emociones y comportamiento que genera el evento desafiante.
Huida / evitación	El individuo toma una actitud de negación frente a la situación, esto le permite no pensar en el acontecimiento.
Distanciamiento	La persona toma distancia de la situación y continua con naturalidad sin pensar en el problema
Huida / Evitación	El individuo toma una actitud de negación frente a la situación, lo que hace que este no piense en el acontecimiento.

Fuente: Elaboración propia, 2023

En esa misma línea se puede decir que una demanda externa podría ser, realizar el ingreso de un nuevo residente al hogar geriátrico y una interna son los esfuerzos mentales que hace el sujeto para preparar un examen; la estrategia para enfrentar y desempeñar la tarea es el resultado de ambas, de este modo el sujeto reacciona a las demandas del exterior y confecciona su respuesta de acuerdo con su estilo de personalidad, más que nada, según su estructura mental.

Refieren Lazarus, R y Folkman, S. (1986, como se citó en Layner et al., 2019), que hay respuestas fisiológicas, cognitivas y emocionales, que tendrán lugar según como la persona piense y comprenda el estrés, pero, además, de acuerdo con las situaciones específicas que requiere el contexto de estrés. Salotti (2006 como se citó en Layner et al.,2019) afirma:

Si el afrontamiento no es efectivo, el estrés se cronifica, y se produce un fracaso adaptativo que trae aparejada una cognición de indefensión junto con consecuencias biológicas (síntomas orgánicos) o psicosociales (malestar emocional y psicológico), que dan como resultado la aparición de una enfermedad (p.11).

Ahora bien, Fernández, A (como se citó en Layne et al., 2019) diferencia entre estilos y estrategias de afrontamiento: Los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. A su vez, las estrategias de afrontamiento serían los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes.

Por su parte Londoño et. Al (citado por Benalcazar & Damian) realizan nuevas estrategias que la persona emplea en las diferentes circunstancias que se le presentan. En la tabla N° 6 se detalla estas estrategias.

Tabla N° 6. Estrategias de afrontamiento centradas en la emoción

Estrategia	Características
Religión	La persona está más involucrada en actividades religiosas que le brindan apoyo para tratar la situación.
Evitación emocional	La persona lo que pretende es controlar o bloquear aquellas emociones desagradables que resultan de las circunstancias.
Evitación cognitiva	Es un esfuerzo en el cual la persona centra su atención en otras situaciones, para lograr desviar su situación.
Reevaluación positiva	El objetivo es ver el lado positivo y beneficio que puede dejar la situación a la persona y al mismo tiempo el aprendizaje que se puede obtener.
Expresión de la dificultad de afrontamiento	Apoyo social , ya que implica el compartir social de las emociones negativas que surgen ante un problema, sin que ello implique una resolución del conflicto.
Reacciones agresivas	Los individuos expresan las emociones y conductas negativas de una forma inadecuada, autolesionándose y lesionado a los demás.
Negación	Niega el evento estresante o la dificultad
Espera	El individuo no realiza ninguna acción para enfrentar la situación, con la perspectiva de que la misma se puede resolver de manera espontánea.

Fuente: Elaboración propia, 2023

2.3 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO CENTRADAS EN EL PROBLEMA

Cuando el afrontamiento se dirige al problema ubica todas las estrategias en el suceso desafiante y en las posibles soluciones que se puedan dar, se enfocan en manejar el problema que está provocando la alteración (Vásquez Valverde et al., p. 426)

Para Ascencio Puicon (2013 citando a Lazarus y Folkman 1986) las estrategias de afrontamiento centradas en el problema. Dirigidas a manejar la situación y a disminuir la cognición de amenaza. Las estrategias que se utilizan para modificar el problema también van a tener una reacción en la interioridad de las personas, trabaja tanto en la redefinición y solución del problema como en la reevaluación que hace el sujeto de la situación, logrando un aspecto positivo en la situación (p.19)

Siguiendo a Ascencio Puicon (2013 citando a Lazarus y Folkman 1986) Existe una diversidad de estrategias de afrontamiento que la persona puede manipular, pero la elección y uso de una u otra se ve afectada por la realidad que debe revolverse, además de los recursos con lo que cuenta y los resultados que resulten del evento desafiante.

En la siguiente tabla se muestra la clasificación de Buña y Orozco (2016 citando a Lazarus y Folkman 1986) sobre las estrategias de afrontamiento centradas en el problema.

Tabla N°7. Estrategias de afrontamiento centradas en el problema

Estrategia	Caracterización
Confrontación	El objetivo es hacer frente a la situación, los sentimientos, y emociones que trae consigo el evento desafiante.
Búsqueda de apoyo social	Podemos decir que son medios utilizados por la persona para consejo y orientación para resolver el problema.
Aceptación de la responsabilidad	Es la aceptación del sujeto frente a la situación desbordante.
Planificación	Se intente organizar el evento para encontrar y lograr una solución, es la realización de planes o acciones, así como aquellos pasos a seguir para enfrentar el evento desafiante

Fuente: Elaboración propia, 2023.

En la próxima tabla se muestra las estrategias de afrontamiento centradas en el problema propuestas por Londoño et al. (2006, citado por Benalcazar & Damian) las cuales generalmente la persona implementa en las diferentes situaciones a afrontar.

Tabla N°8. Estrategias de afrontamiento centradas en el problema

Estrategia	Características
Confrontación	Puede interpretarse como aquellos intentos que realiza el individuo para solucionar la situación mediante actos directos, agresivos o arriesgados.
Apoyo social	Se trata de la exploración de información, consejo, ayuda y apoyo, que se logra del grupo social que le rodea.
Apoyo profesional	Se refiere a la búsqueda de un profesional de parte de la persona para obtener herramientas saludables, ampliar la visión para lograr la solución del problema.
Autonomía	Con esta estrategia el individuo busca cómo resolver la situación por sus propios medios, evitando recurrir a otras personas.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

La forma en que valoramos y afrontamos los acontecimientos dependerá de las características demográficas, experiencias en el transcurso del desarrollo, rasgos de personalidad, habilidades de afrontamiento, red de apoyo social y situación socioeconómica. El afrontamiento puede variar en función de las situaciones y puede implicar diferentes estrategias según la persona y el contexto. Además, el afrontamiento puede cambiar con el tiempo, ya que las circunstancias pueden evolucionar y requerir diferentes formas de adaptación. Por ejemplo, el cuidador formal que se enfrenta a una situación de estrés por la naturaleza de sus funciones puede utilizar diferentes estrategias de afrontamiento según el momento en que se encuentre y de las circunstancias que se presente el incidente. Hernández, (1991, como se citó en Layne et al., 2019).

Un factor común en todos estos aspectos es el individuo. Las personas que logran afrontar con éxito las situaciones estresantes poseen cualidades personales que contrarresta los niveles de estrés a los que se exponen. Saben cómo abordar situaciones para las que no disponen de una respuesta inmediata. En otras palabras, tienen una personalidad adaptativa.

Una de las ventajas del estrés es que, una vez que se reconoce y se trabaja, puede revertirse, lo mejor en todo caso es prevenirlo.

El manejo del estrés es un proceso individual y existen varias estrategias, ninguna es mejor que otra. Para que la estrategia ante la manifestación del estrés sea eficaz debe practicarse sistemáticamente y seleccionar las técnicas que mejor le funcione a cada individuo.

Estas competencias ayudan a las personas a resolver situaciones inesperadas, controlar los impulsos y trabajar de manera eficaz, que son aspectos con importancia para desenvolverse adecuadamente en un medio en la actualidad. Rafael Bisquerra también explica que una persona

posea estas habilidades en una medida correcta le va a permitir mantener una buena calidad de vida, además, que le van a permitir obtener mayores beneficios. (2005).

Los seres humanos desarrollan mecanismos que les permiten conocer las emociones propias y ajenas, a desarrollar empatía, a enfrentar los miedos, a trabajar cooperando en un equipo por objetivos comunes, y a resolver conflictos de manera constructiva. (Conejero y Pascual, 2019).

En este sentido se expone trabajo en equipo como necesidad de desarrollar habilidades en los cuidadores que potencien el buen desarrollo y productividad en los centros geriátricos dedicados a la atención de adultos mayores.

2.4 TRABAJO EN EQUIPO

Un equipo es una representación pequeña de individuos con habilidades complementarias que están comprometidos con un propósito común, con metas de desempeño con una propuesta por lo que se considera mutuamente responsable (Katzembach-Smith, 1996).

Se refiere a un conjunto de personas que comparten objetivos, metas, responsabilidades y que realizan las actividades de forma coordinada. (Schein, 1982).

Siguiendo a Sewell, (1999), comenta que el trabajo en equipo aparece en el diccionario como dos o más personas que trabajan para alcanzar una meta común o compartir en virtud de su colaboración; igualmente el concepto no aclara para que trabajan conjuntamente los individuos, por esta razón es necesario profundizar más en el tema.

Indica Caracciolo (2002), dice: “las palabras equipos y trabajo en equipo han tenido un uso tan excesivo que, para muchos de nosotros, los conceptos se han reducido a imágenes de personas

que se abrazan en grupo” El hecho de que trabajen unos empleados con otros, está más relacionado con grupos de trabajo que con trabajo en equipo, concepto que explica muy bien Trechera (2003) en el siguiente cuadro.

2.4.1 La importancia de los grupos en las organizaciones.

Las actividades en las organizaciones se llevan a cabo, implícita o explícitamente, a través de personas, que deben coordinar sus esfuerzos, con la finalidad de alcanzar las metas. Rodríguez (2004)

Rodríguez (2004) La calidad de las interacciones y de la comunicación en las organizaciones depende de los individuos que trabajan en ella y de la calidad de las interpretaciones que se da entre ellos.

De ahí la importancia de los grupos en las organizaciones, ya que demuestra la influencia de los grupos sobre el desempeño de los trabajadores sobre el nivel de efectividad, actitudes, satisfacción, expectativas, motivación, calidad de sus decisiones y sobre su conducta en general como miembro de la organización. Rodríguez (2004)

Los procesos de grupo son aspectos fundamentales de la Psicología de las organizaciones, concretamente, en este contexto, los grupos en general se encuentran formados en áreas (departamentos, secciones, áreas funcionales), no son solo seres humanos, sino que funcionan como unidades sociales construidas y reconstruidas.

El hecho de pertenecer a un grupo nos da apoyo psicológico y generan individuos más competitivos y con mayor eficiencia.

Al respecto Rodríguez (2004) expresa que el trabajo en equipo se puede definir como un grupo pequeño de personas que mantienen contacto permanente entre sí, realizan una acción coordinada y están altamente comprometidas con dicho proyecto.

En el siguiente cuadro se aprecia las diferencias entre equipo y grupo de trabajo:

Tabla N°9. Diferencias de Grupos y Equipos de Trabajo

Grupo	Equipo de trabajo
Sólo existe un interés común	Tienen una meta definida
El trabajo se distribuye en partes iguales	El trabajo se distribuye según las habilidades y capacidades personales, o bien dando posibilidad al desarrollo de nuevas habilidades
Cuando alguien termina la tarea se puede marchar. Una vez terminado el trabajo individual se entrega para incluirlo en el informe, pero no existe la obligación de ayudar a otros	Cada miembro de equipo está en comunicación con los demás para asegurar los resultados. Si alguien termina una parte ayuda a recoger información o mejórala a otros miembros del equipo, o se buscan nuevas funciones mientras el trabajo no esté terminado.
Puede existir o no un responsable o coordinador	Existe un coordinador que enlaza los avances, comunica dificultades, muestra avances parciales a todo el equipo
Los logros se juzgan independientemente para cada miembro	Los logros son méritos de todo el equipo
No existe necesariamente un nivel de compromiso	Existe un alto nivel de compromiso, pues cada miembro del equipo realiza el mejor esfuerzo por los resultados
Las conclusiones son personales, pueden existir varias	Las conclusiones son colectivas
Los integrantes se vuelven expertos en el tópico que investigan, pero ignorantes en el contexto	Todos los miembros desarrollan nuevas experiencias de autoaprendizaje
No existe un estilo, una cultura, un sistema de valores o mística	
No es necesario la autoevaluación.	

Se crea una práctica de valores: honestidad, responsabilidad, liderazgo, innovación y espíritu de superación está presente a lo largo de todo el trabajo en equipo.

Fuente elaborada propia, 2023.

Sostienen Davis y Newstrom, (2003), que “son por lo menos cuatro los ingredientes que contribuyen al desarrollo del trabajo en equipo: ambiente sustentador, habilidades adecuadas, para los requisitos de roles, objetivos de orden superior y recompensas de equipo”.

2.4.2 Trabajo en Equipo como Factor de apoyo

Se encuentran en la literatura varios estudios que demuestran cómo los equipos de trabajo son más efectivos y rinden mejor en los individuos en gran variedad de funciones; esto se debe a algunos factores como las sinergias, y las prácticas de cooperación en la solución de problemas y en toma de decisiones. Dyer (1987); Berbin (1981) citado en la obra de Druskat y Olf, (2021).

Los miembros del equipo de trabajo se exponen a otras maneras de pensar, y otros puntos de vista enriqueciendo su manera de ver las cosas y de afrontar los retos.

El trabajar en equipos de trabajo ayuda a compartir conocimiento y estimula el aprendizaje individual y de grupo.

Ya que el trabajo en equipo permite que tanto las tareas como las responsabilidades se repartan, logra que el estrés disminuya.

Los individuos que han logrado desarrollar habilidades y un alto manejo de la Inteligencia Emocional, van a ser de gran ayuda en el buen desempeño del trabajo en equipo, al obtener

mantener relaciones apropiadas y efectivas entre sus miembros. Así se va a lograr un mejor intercambio de la información y también se le relaciona con la facilitación funcional en la resolución de conflictos y de esta manera va a contribuir a lograr un mayor rendimiento en el equipo. Borisoff y Victor, (1998); Jordan y Trot, (2002) citado en Druskat y Olf, (2021).

2.5 PSICOLOGÍA COGNITIVO CONDUCTUAL

Psicología Cognitivo Conductual (PCC) ayuda a modificar la forma cómo piensa (cognitivo) y cómo actúa (conductual) considera que las personas nacen con una herencia y un temperamento, con los cuales interactúa con su entorno aprendiendo pautas de comportamiento, y estos cambios puede ayudar al individuo a sentirse mejor, se centra en el aquí y ahora. Utiliza técnicas, terapias y procedimientos de intervención psicológica para el tratamiento de varios trastornos que pueden afectar al individuo en su interacción, optimiza las potencialidades y habilidades del individuo, colaborando así con su adaptación al entorno y el incremento de la calidad de vida. Una forma de entender cómo piensa uno acerca de sí mismo, de otras personas y del mundo que le rodea, y como afecta lo que hace a sí mismo y a otras personas. (Díaz, Ruiz y Villalobos, 2007).

3. CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1 METODOLOGÍA

El paradigma propuesto de la investigación fue cualitativo, con un diseño no experimental, transeccional o transversal. La muestra fue por conveniencia, tomando como criterio que la administradora del Hogar Geriátrico, autorizara las entrevistas a las personas cuidadoras y lograr contactarlas el día jueves, día que se presenta la mayoría de cuidadores de la (PAMI) para asistir a la reunión de personal.

Se seleccionaron un total 12 cuidadores de la (PAMI) en el primer semestre del 2023, a partir de los cuales se estableció la muestra definitiva, que accedieron voluntariamente a la entrevista semiestructurada, previa lectura y firma de consentimiento informado. Se aplicó en primer lugar un cuestionario *ad hoc* de datos sociodemográficos y laborales para caracterizar la muestra.

Como lo explica El enfoque utilizado en este estudio fue cualitativo, ya que como menciona Rodríguez Barrantes (2003).

En este apartado se describe el proceso metodológico desarrollado en la investigación, el cual contempla una serie de etapas que, para efectos del presente estudio, se toman como referencia las cuatro etapas propuestas por Rodríguez y García (1996), ya que estas poseen una secuencia lógica, no estática, de fácil comprensión y desarrollo, tanto para las personas investigadoras, como para quien hagan lectura de esta investigación. Estas etapas son: 1) Fase preparatoria; 2) fase de trabajo de campo; 3) fase analítica y 4) fase informativa. En la siguiente figura se visualizan las fases mencionadas que se realizaron en el proceso investigativo.

A continuación, se describen las fases de acuerdo a cómo fueron implementadas.

3.1.1 Fase de preparación

Esta fase se inicia con la elaboración de la propuesta del estudio realizado, a partir de la reflexión ejecutada por la persona investigadora, esta meditación inicia con la selección del tema “Estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés laboral de las personas cuidadoras formales de la (PAMI) en un Hogar Geriátrico ”, los objetivos del estudio, el eje transversal de las estrategias de afrontamiento ante la manifestaciones de estrés laboral , los posibles referentes teóricos que conforman el marco teórico, así como la concreción del paradigma y el enfoque; siendo pertinente la primicia del paradigma naturalista y el enfoque cualitativo para esta investigación.

3.1.1.1 Etapa de trabajo de campo

De acuerdo con Barrantes (2003), la investigadora ha permanecido fuera del campo, pero a lo sumo tiene varios enfoques para recopilar parte de la información que le sea necesaria, debe poseer cierta indagación para la primera fase, y así tener acceso al campo de manera más fácil y cómoda. A continuación, se describe cómo se accede al campo o al Hogar Geriátrico en Desamparados.

3.1.1.2 Acceso al campo

Inicialmente, por facilidad geográfica de la investigadora, se localizan dos instituciones: el Hogar para adulto Mayor Acosta y el Hogar para la persona Adulta Mayor Patriarca San José, en Loma Larga de Corralillo en la provincia de Cartago. Se procede a llamar telefónicamente a

la administración de ambos lugares para consultar si es posible acordar una cita para la realización del estudio en la institución.

Importante resaltar que después de conversar con el administrador y estar de acuerdo con que se realizara el trabajo de investigación, solicitó dar un tiempo por asuntos de un nuevo brote de COVID 19 que se presentó, lo cual no fue posible, ya que lo había solicitado en varias ocasiones y en el otro de los casos la administradora estuvo de acuerdo, pero al momento de concretar la cita, no fue posible localizarla por lo que se tuvo que descartar la segunda opción, es en este momento en que se decide optar por otro hogar de cuidado. Lo que lleva a realizar una nueva búsqueda de otro hogar de ancianos, mediante redes sociales, personas cercanas y contacto telefónico, logrando encontrar el Hogar de Ancianos Ofelia Carvajal en Desamparados. San José, lo cual resulta ventajoso por su cercanía, fácil acceso para la investigadora, y con el cumplimiento con los requisitos determinados previamente.

Es así como se procede a contactar vía telefónica y WhatsApp a la persona administradora del Hogar Geriátrico de la ciudad de San José, esto buscando la oportunidad para crear el canal de comunicación inicial y formal, se le entrega la solicitud de forma presencial a la administradora del Hogar Geriátrico (anexo 1) solicitando su aprobación para la formalización del estudio y se ejecuta un recorrido por la institución con la directora, teniendo la oportunidad de tener el primer contacto parcial con colaboradores y adultos mayores.

La administradora del Hogar Geriátrico, acuerdan coordinar los encuentros entre a investigadora y las personas cuidadoras formales del centro de cuidado, así como participar en la selección de las personas participantes del estudio a partir de los criterios de inclusión.

También, como parte de esta fase, se lleva a cabo un vagabundeo, o sea acercamiento de carácter informal, incluso sin haber tenido contacto con el espacio, esta se realiza a través de la recopilación de información previa sobre el mismo (Rodríguez, Gil y García, 1996, p. 72), así se realiza un acercamiento formal al contexto el Hogar Geriátrico para indagar aspectos generales sobre las instalaciones, las y los residentes, y las y los colaboradores en ese centro de cuidado. En este primer ingreso de forma formal se puede tener contacto con tres cuidadores formales.

Una vez realizado lo anterior, se confecciona un mapa de acceso al campo, es decir otro acercamiento para organizar la información sobre el contexto: horarios, espacios físicos, entre otros, antes de tener acceso a la información o entrevista (Rodríguez et al., 1996).

3.1.2 Fase de trabajo de campo

3.1.2.1 Recogida productiva de la información.

La recogida productiva de datos o la información es parte de la etapa de labor de campo (Rodríguez et al., 1996). Para este fin, la técnica utilizada es la entrevista semiestructurada con las personas cuidadoras formales (Anexo 3).

3.1.2.2 Entrevista semi estructurada

En el planteamiento de Hernández et al., (2010) La entrevista semi estructurada “es una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están determinadas)” (p.418).

Para esta investigación, se utiliza la técnica de la entrevista semi estructurada, ya que permite averiguar sobre las estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés laboral que utilizan las personas cuidadoras formales para atender la (PAMI) en los centros de cuidado, hallando así aquellas estrategias de afrontamiento ante la manifestación del estrés laboral consideradas o no. Previamente a la construcción de la guía se elabora un cuadro resumen de las estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral con el propósito de utilizarlo como referente para la producción de las preguntas, a partir de los objetivos de la este trabajo.

En un primer momento la guía de entrevista es revisada por la tutora encargada de dirigir la Tesis quien hace observaciones de orden, concordancia y forma. Posteriormente, una profesora especialista en adulto mayor, sugiere recomendaciones en cuanto a redacción y tipo de pregunta. Finalmente, el director de carrera de psicología, hace recomendaciones en la estructura de la pregunta que sea más clara y directa para que se pueda clasificarse en la categoría que corresponda, así como consultarles a las personas cuidadoras, aspectos sobre informes, explicaciones o acompañamiento a familiares o encargados y si les representa estrés laboral.

Las recomendaciones de la primera guía de interrogaciones conllevan a un segundo instante donde se replantea esta guía, añadiendo las observaciones de la tutora encargada de dirigir la tesis a: redacción, concordancia y forma, se disminuye la cantidad de preguntas.

Con los ajustes indicados, el cuerpo de la entrevista quedó conformado por 12 preguntas semi estructuradas elaboradas con el objetivo de hacer referencia a aquellas estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés laboral que utilizan o no las personas cuidadoras en la atención de la (PAMI).

En total se realizaron doce entrevistas semi-estructuradas.

Para la realización de las entrevistas fue necesario aplicarla en varios días y horarios diferentes debido a que el tiempo que disponía cada participante era limitado por la naturaleza asistencial de sus funciones. Las entrevistas se realizaron en el periodo del 16 febrero hasta el 26 de febrero 2023.

Por ende, se considera a las personas participantes de la entrevista expertas; a partir de las acciones que realizan en su puesto de trabajo, en este caso las personas cuidadoras formales son la que poseedoras de los conocimientos, actitudes y habilidades que emplean en la atención de la PAMI, lo que coincide con lo expuesto por Uwe Flick (2007), en cuanto a que la pregunta es solo un detonador que revela el contexto del cuidado formal.

Convenientemente en la aplicación de la entrevista se debe indicar que se retoma y hace lectura del consentimiento informado a cada persona participante (Anexo 1); el consentimiento fue previamente entregado y socializado con la administradora del hogar geriátrico. Así mismo se les solicita autorización a las personas participantes para grabar las entrevistas, utilizando la grabadora de audio y notas de voz de teléfono inteligente. Posteriormente, se realiza las preguntas de guía de la entrevista a cada persona participante. Una vez realizadas las 12 entrevistas a las personas cuidadoras formales, se realiza la transcripción de las mismas.

3.1.3 Fase analítica

Posteriormente de tener las doce entrevistas transcritas, se inicia con el análisis e interpretación de la información adquirida, esto lleva a la persona investigadora a la confección de categorías en respuesta a los objetivos planteados en la investigación. Este análisis se realiza a partir de las fases planteadas por (Taylor y Bodgan (1987): 1-*descubrimiento en progreso*, 2-*codificación* y 3 -*relativización de los datos*.

3.1.3.1 Proceso para el análisis de la información

1) Primera subfase:

Este análisis consiste en reunir los datos por temas comunes o coincidentes con el fin de “identificar temas, desarrollar conceptos y proporciones” (Taylor y Bogdan, 1987, p.156).

Las personas que responden a esta fase siguen los siguientes seis pasos:

1. Lectura repetida de los datos recogidos, la investigadora procede a releerla más de 4 veces las transcripciones de las entrevistas, con el fin de conocer y comprender la perspectiva de las doce personas entrevistadas.

En esta lectura minuciosa, se utilizó el código de color y subrayado de colores en el texto de las doce transcripciones.

2. En el contenido de cada transcripción, se buscaron aquellas palabras clave (similares o reiterativas) que llevan a los temas, intuiciones, ideas e interpretaciones, para esto, se lleva a cabo la lectura de la información cuatros veces, en estas lecturas se anota la reflexión que ejecuta la persona investigadora, además se toma en cuenta las observaciones anotadas durante la realización de la entrevista hecha a las personas cuidadoras, esto ayudó a la persona investigadora a elaborar un esquema con la información recogida hasta al instante, para comprobar las interpretaciones que se pueden formar con estos datos.

3. Se buscaron los temas emergentes, mediante una revisión del “vocabulario, sentimientos, significados, actividades recurrentes, proverbios y dichos” mostrados en las entrevistas Spradley (citado en Taylor y Bogan, 1987), así como pautas que sobresalieron en los datos sobre

el contexto y sus reglas explícitas e implícitas (p.161). Esto se facilitó gracias a la técnica de subrayado y colores utilizados.

Los temas emergentes que tienen relación con la percepción de la persona cuidadora en relación con la PAM, necesidades de la persona cuidadora, manejo de conflictos, cercanía con la pérdida, comunicación expresiva, metas de la persona cuidadora y necesidades en el cuidado formal.

Luego, se indagó aquellas coincidencias, semejanzas en los temas encontrados hasta el momento, los mismos transfieren a la clasificación de categorías y sub categorías que permitirán agrupar lo indicado por las personas cuidadoras entrevistadas desde su cotidianidad en el cuidado formal de (PAMI).

4. Elaboración de tipologías, permite identificar temas y desarrollar conceptos y por consiguiente teorías. McMillan y Schumacher (2005) citado en Taylor y Bogdan (1987) en las tipologías o categorías que emergen de los datos, en el estudio se utilizan ambas en la agrupación de temas, categorías y teorías o modelos, las cuales son a nivel de *emic* (explicaciones de los mismos fenómenos para la persona investigadora. A continuación, se investigó, coincidencia y la similitud de los problemas descubiertos hasta el momento, los mismos llevan a la clasificación de categorías que admitan agrupar lo expuesto por las personas cuidadoras entrevistadas.

5. Se compararon y contrastaron los temas desiguales, para luego constituir las tipologías que surgen en una sola perspectiva.

6. Lectura del marco teórico elaborado:

Se utiliza el cuadro resumen de los tipos de competencias socioemocionales así como las definiciones que integra a cada competencia y sus habilidades derivadas, esto sirvió de insumo

para confirmar la agrupación que se realiza con las características y así iniciar con la conformación de cada categoría de análisis.

2) Segunda subfase:

Codificación de datos. Se realiza la codificación de la información, se construye una representación donde los temas encontrados coincidan de manera inicial con las categorías y las subcategorías; las cuales se depuraron con relación en el tema de investigación; Estrategias de Afrontamiento ante las Manifestaciones del Estrés Laboral de las Personas cuidadoras de la Población adulta Mayor en un Hogar Geriátrico de la Ciudad de San José. Siguiendo a Taylor Bogdan (1987), el proceso de codificación “se produce cuando los datos ya han sido recogidos, incluye la codificación de los datos y el refinamiento de la comprensión del tema de estudio” (p.159).

Las categorías y subcategorías, se enviaron a la profesora encargada, por medio de “Teams”, con el fin de visualizar las categorías en relación con los objetivos (estrategia de afrontamiento del estrés laboral de las personas cuidadoras de la población adulta mayor) y las categorías emergentes o no contempladas en la investigación.

Se emplean una serie de “códigos”, utilizando una letra y una numeración que representen a los individuos participantes y sus expresiones, por ello se elabora un cuadro resumen de los sujetos colaboradores como una guía que facilitaría a la persona investigadora identificar frases textuales expresadas por las personas entrevistadas, incluidas en las categorías y sub categorías conformadas.

Tabla N°10. Codificación de personas participantes

Código	Fuente
PC01	Persona cuidadora #1
PC02	Persona cuidadora #2
PC03	Persona cuidadora #3
PC4	Persona cuidadora #4
PC5	Persona cuidadora #5
PC6	Persona cuidadora #6
PC7	Persona cuidadora #7
PC8	Persona cuidadora #8
PC9	Persona cuidadora #9
PC10	Persona cuidadora #10
PC11	Persona cuidadora #11
PC12	Persona cuidadora #12

Fuente: Elaboración propia, 2023

3.1.3.2 Descripción de las Categorías de Análisis.

Se procede con las tres categorías de análisis, estas son: manifestaciones del estrés laboral, estrategias de afrontamiento utilizadas en el cuidado formal de la PAMI y trabajo en equipo como factor de apoyo o generador de estrés en la persona cuidadora formal. Todas ellas nacen a partir de los datos obtenidos de las entrevistas realizadas a la persona cuidadoras formales en el hogar geriátrico contexto de estudio.

El análisis de la información obtenida en esta etapa en la que se aborda el indicador manifestaciones del estrés laboral

3.1.4 Fase informativa

La presente investigación utiliza el paradigma naturalista-humanista o interpretativo el cual estudia el sujeto y el objeto de investigación en sus ambientes naturales sin desprenderlos de su cotidianidad, por esto encuentra el sentido los fenómenos existentes en esta, partiendo de los significados que le atribuye las personas en su propio ambiente. Sus intereses se centran en estudiar el significado de las acciones humanas y la vida social. (Barrantes, 2004).

Además, este paradigma contempla al enfoque cualitativo, el cual tiene como objetivo estudiar un fenómeno desde su estado natural y lograr interpretarlo a partir del discurso de las personas implicadas; siendo este el idóneo para comprender la realidad de las personas participantes y la forma que perciben, poseen y emplean sus estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés en su trabajo como personas cuidadoras formales en el hogar geriátrico. Este enfoque tiene como eje fundamental el profundo discernimiento del accionar humano y los motivos que lo rigen, esto desde la lógica interna de la persona, utilizando primordialmente las interrogantes, por qué y el cómo de un determinado hecho social, basándose a su vez en la toma de muestras pequeñas, es decir investigando grupos de poblaciones reducidos (Bautista, 2011).

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación realizada es de tipo descriptivo. Esta investigación es de tipo descriptivo, ya que cómo menciona Rodrigo Barrantes (2004) se centra específicamente en el estudio del comportamiento humano y el sentido de la vida social. Su interés radica en el descubrimiento de conocimiento, pues se orienta a la interpretación de la teoría en comparación con los relatos de estas personas cuidadoras de la (PAMI), analizando cada mínimo detalle del proceso que llevan estos individuos al cuidar a los adultos mayores desde un punto de vista psicológico,

desde las estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones del estrés laboral en un centro geriátrico en la ciudad de San José; con el fin de entender el contexto laboral de las personas cuidadoras de la (PAMI) y así ampliar conocimientos que ayuden a futuras investigaciones.

El enfoque que se utilizará es el enfoque de investigación cualitativo, debido a que la información será recopilada por medio de datos e información obtenida en fuentes bibliográficas, entrevistas, revisión de informes entre otros, además, se realizará un análisis total de estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones del estrés laboral de las (PAMI).

3.2.1 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

3.2.1.1 Población

La investigación cuenta con la participación de personas cuidadoras formales cognitivamente competentes de la (PAMI) de un hogar geriátrico en la provincia de San José, durante el primer semestre del año 2023.

3.2.1.2 Muestra

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) dice, refiriéndose a la muestra en estudios cualitativos se define de acuerdo con el contexto y las necesidades de la investigación.

Esta muestra de investigación es una muestra no probabilística e intencional, muestra que generalmente es utilizada por estudios cualitativos y, a su vez, se elige en la conveniencia del investigador bajo los criterios específicos de investigación; Según lo explicado por el autor mencionado.

La investigación cuenta con la participación de doce personas cuidadoras de la población adulta mayor en un hogar geriátrico de la ciudad de San José (Costa Rica) durante el primer semestre del año 2023.

3.2.1.3 Criterio de inclusión y exclusión

Tabla N°11. Criterios de Inclusión y Criterios de Exclusión de la muestra

Criterios de inclusión	Criterios de Exclusión
Estar laborando en el puesto de cuidado formal durante el periodo de la investigación.	Ser funcionario administrativo en el momento de la investigación.
Haber firmado el consentimiento informado.	Presencia de cualquier tipo de discapacidad
Contar con al menos un año de experiencia en el puesto.	Personas menos de 18 años
Aceptar la participación voluntaria en la investigación.	

Fuente elaborada propia, 2023.

3.3 INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los instrumentos de investigación son la guía de entrevista para la recaudación de información sociodemográfica y una entrevista semiestructurada la cual va a ser utilizada para la recolección de información en relación con los objetivos específicos de la investigación.

Por otro lado, aclara que la entrevista ejecutada se califica como semiestructurada al ser el tipo de entrevista que posee una guía de preguntas flexibles, y el entrevistador puede introducir más preguntas para aclarar un punto u obtener más información sobre los temas deseados (es decir. (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018)

3.3.1 Validez del cuestionario

El proceso de validación se realiza por medio de Teams, el instrumento fue enviado a la tutora la cual se encargó de revisar previamente y enviar a dos expertos licenciados de Psicología, de los cuales uno de ellos es máster en la disciplina específicamente. Al someterse a la validación por parte de los expertos, no hubo consenso entre el juez 1 y el juez 2 en algunas preguntas (3, 4,5,7,11 y 12) por lo que fue necesario replantear las preguntas para ser más evidente y así poder validar el instrumento.

Tabla N°12. Estrategias de afrontamiento

12 : Original		ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENT			
Caso	Juez1	Juez2	Original	Var	
1	3,00	3,00	3,00		
2	1,00	1,00	1,00		
3	2,00	1,00	2,00		
4	2,00	1,00	1,00		
5	3,00	1,00	2,00		
6	3,00	3,00	3,00		
7	2,00	2,00	1,00		
8	3,00	3,00	3,00		
9	1,00	1,00	1,00		
10	2,00	2,00	2,00		
11	1,00	2,00	1,00		
12	1,00	2,00	2,00		
13					

Fuente: Elaborada personal, 2023.

A continuación, se presenta los resultados del índice del Kappa de Cohen par esos tres momentos.

Primeramente, se expone el análisis entre las respuestas del cuestionario original en comparación con las repuestas del primer profesional en Psicología.

Kappa de Cohen del cuestionario “original” y “juez 1”.

Tabla N°13. Resumen Juez 1

Resumen.						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Juez1 * Original	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%

Juez1	Original			Total
	ESTRÉS LABORAL	ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	TRABAJO EN EQUIPO	
ESTRÉS LABORAL	3,00 75,00% 60,00% 25,00%	1,00 25,00% 25,00% 8,33%	,00 ,00% ,00% ,00%	4,00 100,00% 33,33% 33,33%
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	2,00 50,00% 40,00% 16,67%	2,00 50,00% 50,00% 16,67%	,00 ,00% ,00% ,00%	4,00 100,00% 33,33% 33,33%
TRABAJO EN EQUIPO	,00 ,00% ,00% ,00%	1,00 25,00% 25,00% 8,33%	3,00 75,00% 100,00% 25,00%	4,00 100,00% 33,33% 33,33%
Total	5,00 41,67% 100,00% 41,67%	4,00 33,33% 100,00% 33,33%	3,00 25,00% 100,00% 25,00%	12,00 100,00% 100,00% 100,00%

Medidas simétricas.					
Categoría	Estadístico	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.	Sign. Aproxim.
Medida de Acuerdo	Kappa	,50	,21	2,48	
N de casos válidos		12			

Fuente: Elaborada personal, 2023.

A nivel de acuerdo, como se logra observar en el análisis, es de 0,50. Esto es menos al 0,50 esperado para la validación, por lo que se considera un nivel de acuerdo inferior.

Seguidamente, se realiza el análisis entre las respuestas del cuestionario original en comparación con las respuestas del segundo profesional en Psicología.

Kappa de Cohen del cuestionario “original” y “juez 2”.

Tabla N°14. Resumen Juez 2

Resumen.						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Juez2 * Juez1	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%

Juez2 * Juez1 [recuento, fila %, columna %, total %].				
Juez2	Juez1			Total
	ESTRÉS LABORAL	ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	TRABAJO EN EQUIPO	
ESTRÉS LABORAL	2,00	2,00	1,00	5,00
	40,00%	40,00%	20,00%	100,00%
	50,00%	50,00%	25,00%	41,67%
	16,67%	16,67%	8,33%	41,67%
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	2,00	2,00	,00	4,00
	50,00%	50,00%	,00%	100,00%
	50,00%	50,00%	,00%	33,33%
	16,67%	16,67%	,00%	33,33%
TRABAJO EN EQUIPO	,00	,00	3,00	3,00
	,00%	,00%	100,00%	100,00%
	,00%	,00%	75,00%	25,00%
	,00%	,00%	25,00%	25,00%
Total	4,00	4,00	4,00	12,00
	33,33%	33,33%	33,33%	100,00%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	33,33%	33,33%	33,33%	100,00%

Medidas simétricas.					
Categoría	Estadístico	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.	Sign. Aproxim.
Medida de Acuerdo	Kappa	,38	,22	1,86	
N de casos válidos		12			

Fuente: Elaborada personal, 2023.

El nivel de acuerdo presentado es de 0.38. Este valor es menor al 0,5 esperado para la validación; por lo que se considera un nivel de acuerdo no aceptado.

A continuación, se realiza el análisis entre las respuestas de ambos profesionales en Psicología.

Tabla N°15. Análisis entre ambos profesionales

Resumen.						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Juez2 * Juez1	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%

Juez2 * Juez1 [recuento, fila %, columna %, total %].					
Juez2	Juez1			Total	
	ESTRÉS LABORAL	ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	TRABAJO EN EQUIPO		
ESTRÉS LABORAL	2,00 40,00% 50,00% 16,67%	2,00 40,00% 50,00% 16,67%	1,00 20,00% 25,00% 8,33%	5,00 100,00% 41,67% 41,67%	
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	2,00 50,00% 50,00% 16,67%	2,00 50,00% 50,00% 16,67%	,00 ,00% ,00% ,00%	4,00 100,00% 33,33% 33,33%	
TRABAJO EN EQUIPO	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	3,00 100,00% 75,00% 25,00%	3,00 100,00% 25,00% 25,00%	
Total	4,00 33,33% 100,00% 33,33%	4,00 33,33% 100,00% 33,33%	4,00 33,33% 100,00% 33,33%	12,00 100,00% 100,00% 100,00%	

Medidas simétricas.					
Categoría	Estadístico	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.	Sign. Aproxim.
Medida de Acuerdo	Kappa	,38	,22	1,86	
N de casos válidos		12			

Fuente: Elaboración personal, 2023

En este caso, nivel de acuerdo presentado es de 0,38. Este valor es menor al 0,5 esperado para la validación; por lo que se considera un nivel de acuerdo no aceptado. En esta primera

validación, no hubo consenso entre el juez 1 y juez 2, Con todo el resultado expuesto por el análisis de Kappa de Cohen, se invalida el instrumento.

La solicitud se envía de nuevo por correo electrónico privado al docente, quien se encarga de enviarla a los jueces 1 y 2, Los expertos licenciados en Psicología, de los cuales uno de ellos recomienda realizar cambios en la pregunta primera y quinta del cuestionario, pues denota cierta ambigüedad. Estas preguntas efectivamente se modifican en la redacción, además de replantear las preguntas: 3,7,11 y 12 se procede a redactar en forma más directa, evidente y puntual, tomando en cuenta la valoración de la tutora y el resultado de la validación tanto del juez 1 como del juez 2 para que el reactivo sea apropiado con los estándares esperados para la investigación.

Los profesionales envían el cuestionario resuelto para su validación en el programa software libre para la investigación en Ciencias Sociales “PSPP”, en el cual se incluyó la información obtenida de los cuestionarios. Mediante el análisis de tablas cruzadas, se identificó el nivel de acuerdo entre el cuestionario “original”, y “juez1”, entre el cuestionario “original” y “juez2” y entre “juez1” y “juez2”. Esto, creando referencia a las comparaciones entre las contestaciones entre las respuestas del cuestionario original y las de ambos profesionales en Psicología.

Este es el resultado del segundo análisis entre las respuestas del cuestionario original en comparación con las respuestas del primer profesional en psicología.

A continuación, se expone el análisis entre las repuestas del cuestionario original en comparación con las respuestas del primer profesional en Psicología.

Kappa de Cohen del cuestionario “original” y “juez1”.

Tabla N°16. Análisis entre las repuestas del cuestionario original - primer profesional

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
JUEZ1 * ORIGINAL	12	75,0%	4	25,0%	16	100,0%

JUEZ1 * ORIGINAL [recuento, fila %, columna %, total %].

JUEZ1	ORIGINAL			Total
	ESTRÉS LABORAL	ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	TRABAJO EN EQUIPO	
ESTRÉS LABORAL	4,00 100,00%	,00 ,00%	,00 ,00%	4,00 100,00%
	80,00%	,00%	,00%	33,33%
	33,33%	,00%	,00%	33,33%
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	1,00	3,00	,00	4,00
	25,00%	75,00%	,00%	100,00%
	20,00%	75,00%	,00%	33,33%
	8,33%	25,00%	,00%	33,33%
TRABAJO EN EQUIPO	,00	1,00	3,00	4,00
	,00%	25,00%	75,00%	100,00%
	,00%	25,00%	100,00%	33,33%
	,00%	8,33%	25,00%	33,33%
Total	5,00 41,67%	4,00 33,33%	3,00 25,00%	12,00 100,00%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	41,67%	33,33%	25,00%	100,00%

Medidas simétricas.

Categoría	Estadístico	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.	Sign. Aproxim.
Medida de Acuerdo	Kappa	,75	,16	3,71	
N de casos válidos		12			

Fuente: Elaboración personal, 2023.

El nivel de acuerdo, como se logra apreciar en el análisis; es de 0.75. Esto es mayor al 0,5 esperado para la validación; por lo que se considera un nivel de acuerdo elevado.

Inmediatamente, se ejecuta el análisis entre las respuestas del cuestionario original en relación con las respuestas del segundo profesional en psicología.

Kappa de Cohen del cuestionario "original y juez 2.

Tabla N°17. Análisis entre las repuestas del cuestionario original - segundo profesional

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
JUEZ2 * ORIGINAL	12	75,0%	4	25,0%	16	100,0%
JUEZ2 * ORIGINAL [recuento, fila %, columna %, total %].						
JUEZ2	ORIGINAL			Total		
	ESTRÉS LABORAL	ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	TRABAJO EN EQUIPO			
ESTRÉS LABORAL	4,00 100,00%	,00 ,00%	,00 ,00%	4,00 100,00%		
	80,00% 33,33%	,00% ,00%	,00% ,00%	33,33% 33,33%		
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	1,00	4,00	,00	5,00		
	20,00% 20,00% 8,33%	80,00% 100,00% 33,33%	,00% ,00% ,00%	100,00% 41,67% 41,67%		
TRABAJO EN EQUIPO	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	3,00 100,00% 100,00% 25,00%	3,00 100,00% 25,00% 25,00%		
Total	5,00 41,67% 100,00% 41,67%	4,00 33,33% 100,00% 33,33%	3,00 25,00% 100,00% 25,00%	12,00 100,00% 100,00% 100,00%		
Medidas simétricas.						
Categoría	Estadístico	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.	Sign. Aproxim.	
Medida de Acuerdo N de casos válidos	Kappa	,87 12	,12	4,29		

Fuente: Elaboración personal, 2023.

El nivel de acuerdo, como se puede apreciar en el análisis, es de 0,87. Esto es mayor al 0.5 esperado para la validación; por lo que se considera un nivel de acuerdo elevado.

Por último, se realiza el análisis entre las contestaciones de profesional en psicología:

Kappa de Cohen del “juez1” y “juez2”.

Tabla N°18. Análisis entre contestaciones de profesional

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
JUEZ1 * JUEZ2	12	75,0%	4	25,0%	16	100,0%

JUEZ1 * JUEZ2 [recuento, fila %, columna %, total %].

JUEZ1	JUEZ2			Total
	ESTRÉS LABORAL	ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	TRABAJO EN EQUIPO	
ESTRÉS LABORAL	4,00 100,00% 100,00% 33,33%	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	4,00 100,00% 33,33% 33,33%
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	,00 ,00% ,00% ,00%	4,00 100,00% 80,00% 33,33%	,00 ,00% ,00% ,00%	4,00 100,00% 33,33% 33,33%
TRABAJO EN EQUIPO	,00 ,00% ,00% ,00%	1,00 25,00% 20,00% 8,33%	3,00 75,00% 100,00% 25,00%	4,00 100,00% 33,33% 33,33%
Total	4,00 33,33% 100,00% 33,33%	5,00 41,67% 100,00% 41,67%	3,00 25,00% 100,00% 25,00%	12,00 100,00% 100,00% 100,00%

Medidas simétricas.

Categoría	Estadístico	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.	Sign. Aproxim.
Medida de Acuerdo N de casos válidos	Kappa	,88 12	,12	4,33	

Fuente: Elaboración personal, 2023.

En este caso, el nivel de acuerdo en los tres análisis es de 0,88. Este valor es mayor al 0,5 esperado para la validación; por lo que se considera un nivel de acuerdo elevado.

Con todos los resultados anteriores expuestos por el análisis de Kappa de Cohen, se valida el instrumento para proceder con la respectiva aplicación.

3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En relación con el diseño de la investigación, se presenta como un diseño no experimental de alcance transversal. Esto corresponde a que en esta investigación se observa el fenómeno a estudiar en un contexto natural. Asimismo, la investigación se realiza en un tiempo determinado. Al respecto Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), mencionan que los diseños e estudio transversal recopilan datos en un solo momento, en un solo punto de tiempo. Su propósito es describir variables y analizar su ocurrencia e interacción en un momento determinado.

3.5 CATEGORIA DE ANALISIS

Tabla N°19. Categorías de Análisis de la Investigación.

Objetivo específico	Categoría de análisis	Definición conceptual	Instrumento
Identificar las manifestaciones del estrés laboral de las personas cuidadoras de la población adulta mayor en un hogar geriátrico de la ciudad de San José (Costa Rica).	Manifestaciones del Estrés Laboral	El estrés laboral es definido por la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) (2004) como "(...) la reacción que puede tener la persona ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba estas para afrontar la situación" (p.3). El estrés afecta de manera particular en cada trabajador. En ese sentido, Parmeggiani (1989, p.987) describe las reacciones o manifestaciones del estrés laboral y las agrupa en "Emocionales, de Comportamiento y Fisiológicas".	Guía de entrevista semiestructurada. Cinco preguntas: 2 4 7 9 11 (Anexo 3)

<p>Describir las estrategias de afrontamiento del estrés laboral de un grupo de personas cuidadoras de la población adulta mayor en un hogar geriátrico de la ciudad de San José (Costa Rica).</p>	<p>Estrategias de Afrontamiento utilizadas en el cuidado formal de la (PAMI)</p>	<p>A partir del campo de la Salud Ocupacional Positiva, el afrontamiento está vinculado a “los esfuerzos cognitivos y conductuales que realiza un individuo para manejar las demandas internas y externas que surgen de una situación específica”. (Lazarus y Folkman, 1984. Citado por Tartaglino, Ofman y Stefani, 2010).</p>	<p>Guía de entrevista semiestructurada Cuatro preguntas: 3 5 7 10 12 (Anexo 3)</p>
<p>Categorizar las experiencias de trabajo en equipo como factor de apoyo o generador de estrés laboral en un grupo de personas cuidadoras de la población adulta mayor en un hogar geriátrico de la ciudad de San José (Costa Rica).</p>	<p>Trabajo en equipo como factor de apoyo o como generador de estrés en la persona cuidadora formal</p>	<p>Gutiérrez (2010) afirma que el trabajo en equipo es un grupo de personas que cooperan e interactúan para lograr objetivos en comunes Se basa en la unificación de un propósito a través de la contribución del conocimiento de sus integrantes.</p>	<p>Guía de entrevista semiestructurada Cinco preguntas las cuales son: 1 6 8 (Anexo 3)</p>

Fuente: Elaboración personal, 2023.

3.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

La recolección de los datos se efectúa a partir de la aplicación de dos instrumentos de manera presencial.

Posteriormente, se procesa el instrumento para la recopilación de información sociodemográficos relacionada con la investigación.

Finalmente, el instrumento utilizado para la recopilar información es la entrevista semiestructurada de doce preguntas, previamente validadas, relacionadas con los objetivos específicos de la investigación.

3.7 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS

La organización de datos se realiza mediante la transcripción de la información recogida a través de las respuestas expresadas por la muestra aplicada en la entrevista semiestructurada

Del mismo modo, se agrega información recopilada a través de la anotación de la investigadora.

3.8 ANALISIS DE DATOS

La revisión bibliográfica y el análisis de los resultados obtenidos en la entrevista se realizan para comparar y aplicar la información. La comprobación de esta información, se lleva a cabo gracias al análisis categórico basado en la validación de la información del marco teórico y con respecto a la información obtenida de la entrevista semiestructurada.

4. CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

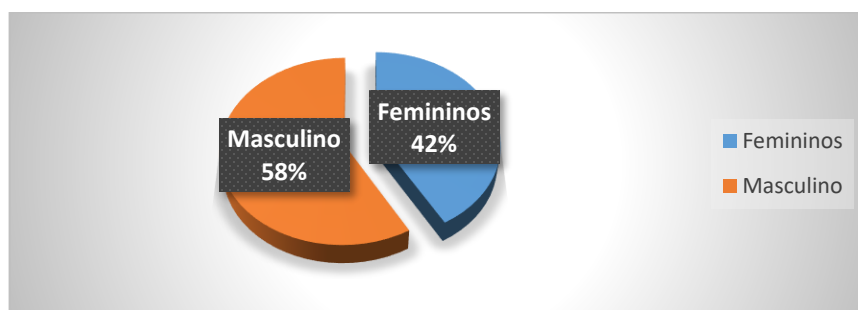
4.1 DESCRIPCION DE LA INFORMACION SOCIODEMOGRAFICA DE LA MUESTRA

Tabla N°20. Características sociodemográficas de la muestra

	(PC02)	(PC03)	(PC01)	(PC10)	(PC05)	(PC06)	(PC12)	(PC08)	(PC04)	(PC09)	(PC07)	(PC11)
Sexo	F	M	F	M	M	M	F	M	F	F	M	M
Edad	42 años	48 años	49 años	68 años	19 años	67 años	61 años	59 años	37 años	27 años	28 años	33 años
Residencia	Cartago, Costa Rica	San José, Costa Rica	Costa Rica San José,	San José, Costa Rica	San José, Costa Rica	San José, Costa Rica	San José, Costa Rica	Costa Rica San José,	San José, Costa Rica	San José, Costa Rica	San José, Costa Rica	Cartago, Costa Rica
Estado civil	Unión libre	Divorciado	Casada	Soltero	Unión libre	Soltero	Divorciada	Casado	Unión libre	Separada	Soltero	Unión libre
Hijos	3	2	3	0	0	0	1	3	1	2	1	0
Escolaridad	Universidad incompleta	Secundaria incompleta	Primaria completa	Primaria completa	Colegio incompleto	Primaria completo	Universitaria incompleta	Primaria completa	Secundaria incompleta	Secundaria incompleta	Secundaria incompleta	Segundaria incompleta
Años laborales	27 años	30 años	7 años	9 años	1 año	20 años	2 años	20 años	5 años	7 años	2 años	3 años

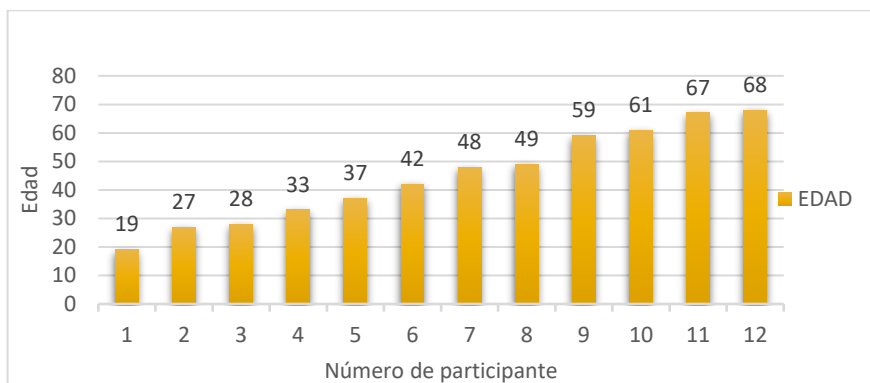
Datos recolectados mediante el instrumento sociodemográfico aplicado a la muestra (Anexo 3). Elaboración propia, 2023.

Gráfico N°3. *Sexo*



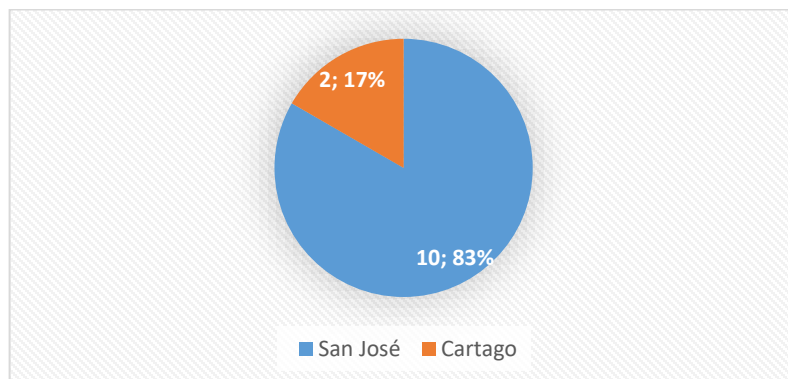
El gráfico Sexo muestra predominio del sexo masculino dentro de la investigación realizada: Masculinos 58% y Femeninos 42%. Elaboración propia, 2023.

Gráfico N°4. *Edad*



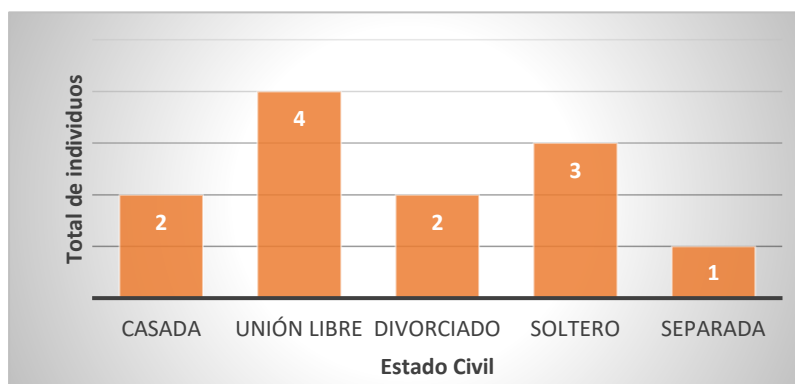
El gráfico Edad muestra las edades del personal en el Hogar de Ancianos de quienes participaron en el desarrollo de la investigación. Podría comprenderse como una estrategia de funcionalidad, hay personal joven con nuevas ideas y personas mayores con experiencia. Elaboración propia, 2023.

Gráfico N°5. Residencia



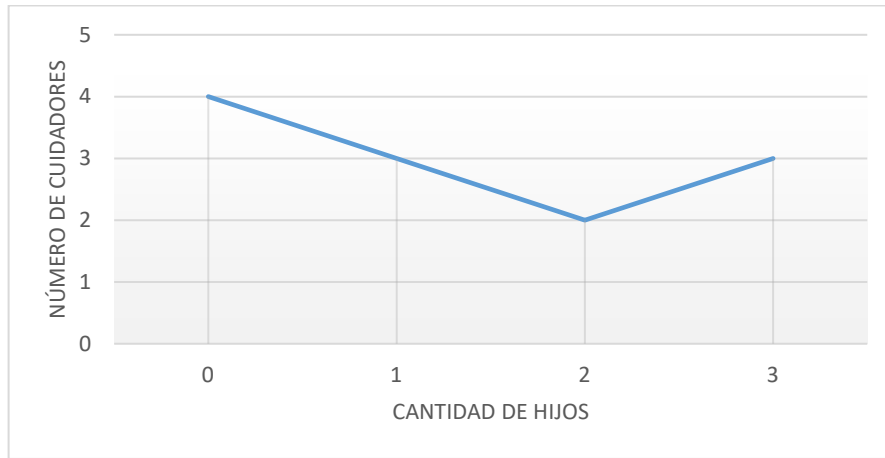
El gráfico Residencia muestra la zona de habitación de los entrevistados. Elaboración propia, 2023.

Gráfico N°6. Estado Civil



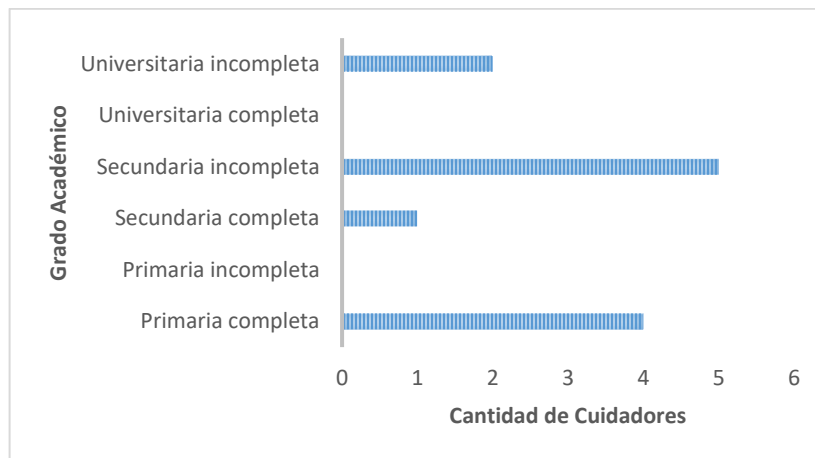
El gráfico Estado Civil refleja la condición civil de los individuos participantes que laboran en la institución investigada. Elaboración propia, 2023.

Gráfico N°7. Hijos de Cuidadores



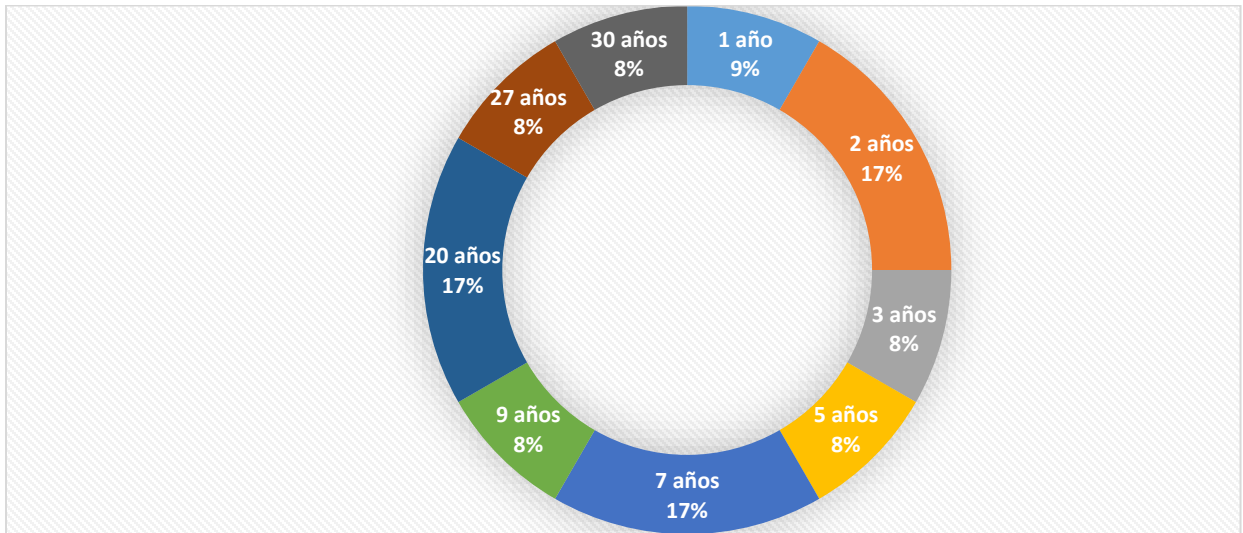
El gráfico Hijos de Cuidadores muestra la cantidad de hijos de cada cuidador en la institución investigada. Elaboración propia, 2023.

Gráfico N°8. Preparación Académica



El gráfico Preparación Académica muestra el grado académico alcanzado por cuidadores en la institución investigada. Elaboración propia, 2023.

Gráfico N°9. Experiencia Laboral



El gráfico Experiencia Laboral muestra la cantidad de años laborados como cuidador por los trabajadores en la institución investigada. Elaboración propia, 2023.

En la tabla se muestra la información recabada y sintetizada de los 12 cuidadores formales de un hogar geriátrico ubicado en San José.

Según lo analizado 58% de los cuidadores formales de adultos mayores son hombres y el 42% son mujeres.

Se puede resaltar que los rangos de edad van desde los 19 y se extiende hasta los 68.

La primera agrupación para efectos de este trabajo presenta en los siguientes rangos: se colaboradores menores de 30 años, encontramos que hay 3, de e 30 a menores de 50 años, hay 5 cuidadores formales de adulto mayor y en el siguiente y ultimo rango que va de 50 años a 70 años, hay 4 cuidadores formales de adultos mayores.

En el siguiente grafico de “residencia”, se aprecia que un 10,83 % viven en la provincia de San José y un 2,17 % residen en la provincia de Cartago.

En lo relacionado a la condición de estado civil se puede observar que hay 2 personas casadas, 4 están en unión libre, 2 en condición de divorciado, 3 son solteros y uno 1 se encuentra separado.

Tomando en cuenta la cantidad de hijos en la población de cuidadores formales del centro geriátrico, podemos detallar que 4 cuidadores formales no tienen hijos, tres cuidadores formales tienen 1 hijos, 2 cuidadores tiene 2 hijos y los restantes cuidadores tienen 3 hijos.

Continuamos indagando sobre la formación académica en esta población, 4 de ellos tienen primaria completa, 1 cuidador secundaria completa, 5 de ellos no concluyó la secundaria y 2 no lograron concluir la universidad.

Revisando experiencia laboral en la población de cuidadores formales de (PAMI), 9 % tiene un año, 17 % cuenta con 2 años, 8 % 3 años, el 8 % 5 años, el 17 % 7 años, 8 % 9 años y 17 % 20 años, el 8 % cuente con 27 años y por último 8 % 30 años.

Se procede a organizar los datos cualitativos sobre “estrategias de afrontamiento ante la manifestación de estrés laboral” obtenida mediante la entrevista semiestructurada y las observaciones realizadas en el hogar geriátrico. La misma se establece en categorías y subcategorías, como se muestra continuación.

4.2 DESCRIPCION DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

La entrevista semiestructurada (Anexo 2) contó con 12 preguntas en total, dividida en tres categorías generales, por lo que se desarrollaron 5 preguntas para la categoría de estrategias de afrontamiento, 4 preguntas para la categoría de manifestaciones de estrés laboral y 3 categorías para trabajo en equipo. Estas categorías se encuentran explicadas a profundidad en el marco teórico y citado en cada objetivo específico; son las áreas de manifestaciones del estrés laboral, estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral y trabajo en equipo como generador de apoyo o como generador de estrés.

A continuación, se presenta el análisis de la información, a partir de las categorías y sub categorías que se definieron en el apartado anterior, especialmente en la descripción de estas.

5. CAPITULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETECIÓN DE RESULTADOS

Se procede a presentar la discusión de los resultados obtenidos a partir de los instrumentos que se aplicaron y describieron en el apartado anterior, así como el aporte de los antecedentes, la teoría y otras investigaciones, sobre estrategias de afrontamiento, manifestación del estrés y las experiencias de trabajo en equipo como apoyo o generador de estrés.

Se procede a presentar la discusión de los resultados obtenidos a partir de los instrumentos que se aplicaron y describieron en el apartado anterior, así como el aporte de los antecedentes, la teoría y otras investigaciones, sobre estrategias de afrontamiento, manifestación del estrés y las experiencias de trabajo en equipo como apoyo o generador de estrés.

5.1 MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS LABORAL

Objetivo específico: Identificar las Manifestaciones del estrés laboral de las personas cuidadoras de la población adulta mayor en un hogar geriátrico de la ciudad de San José (Costa Rica).

5.1.1 Categoría de análisis: Manifestaciones del Estrés Laboral.

Las manifestaciones del estrés laboral son las reacciones que el individuo experimenta a través de respuestas emocionales, comportamiento y fisiológicas. Continuando con el concepto anterior, Richard Lazarus (1999), expresa que el estrés tiene lugar en el trabajo, en la casa, en la escuela, en cualquier lugar donde sea que las personas trabajen en equipo o tengan relaciones cercanas, como compañeros de trabajo, familiares, amantes, amigos, y profesionales.

Las personas cuidadoras formales se desenvuelven en un entorno laboral determinado en donde interactúan, aprenden y realizan determinadas funciones. Dicho entorno es el Hogar Geriátrico,

ubicado en San José, el cual incluye una serie de condiciones, demandas y procesos que pueden tener implicaciones favorables o no para las personas cuidadoras formales de las PAMI.

En ese sentido, resulta importante comprender qué se entiende por entorno laboral.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) un entorno laboral saludable es:

Un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza del trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más enérgico, positivo y felices. (OMS, 2010, p.14).

Retomando la definición anterior, las personas entrevistadas hacen referencia a una serie de condiciones del hogar de ancianos para el cual laboran, señalando, circunstancias del entorno laboral valoradas por las personas cuidadoras como negativas.

Todas las personas, no importa el lugar y las circunstancias expresan o dan señales de que existen situaciones que impiden un comportamiento adecuado en el ser humano ante la manifestación de estrés.

Esta es la primera sub categoría la cual se refiere a las manifestaciones fisiológicas que se detalla a continuación.

5.1.1.1 Manifestaciones Fisiológicas.

El estrés desde que presenta las primeras manifestaciones hasta que se localiza en el mayor efecto pasa por tres etapas. Las primeras reacciones en aparecer son las reacciones fisiológicas, le indica a la persona que es necesario ponerse alerta (Melgosa, 1997), a pesar de que la alarma prepara al cuerpo para la mejor resistencia, si esta se mantiene largo tiempo, el individuo acaba en la improductiva fase del agotamiento.

“...a veces me da dolor de cabeza, padezco de migraña”. (PC01) (PC10)

“Otra manera en cuando me duele todo el cuerpo (la parte baja de la espalda)”. (PC04)

“A veces “siento como un mono en mi cuerpo”. (PC03)

“...Cansado me levanto todos los días, así duerma tres días seguidos”. (PC09)

Siempre en la línea de las manifestaciones fisiológicas como factor de estrés laboral, este puede llegar a afectar a las personas cuidadoras formales si no se logra identificar las causas a través de las señales que brinda el organismo. Esto porque la fase de alarma solo se manifiesta cuando la barrera estresante sobrepasa y se da cuenta que no cuenta con las estrategias de afrontamiento necesarias para superarlo. Como lo manifiesta uno de los sujetos:

“Dolor en la parte baja de la espalda, dolor de cabeza”. (PC04)

“¡Verdad! aquí en cocina siempre se va a trabajar sobre el tiempo (desayuno, almuerzo, café y cena), obviamente eso me cargó de mucho, mucho trabajo y me provocó estrés, de hecho, hasta llegó hacerme “alopecia” por estrés (pérdida de cabello), entonces si fue complicado”.

“Se me traba la lengua, eso me dice que ya tengo mucho estrés, se me cruzan los cables y no puedo pronunciar bien, se me olvidan la cosas”. (PC11)

Se logra identificar cuando el cuidador intenta ponerse al día con el trabajo acumulado; se da cuenta que su capacidad tiene un límite y que el día tiene solo 24 horas. Se frustra y como

resultado de la situación. Se percata que está perdiendo energía y su desempeño es insuficiente para cubrir las demandas que exige su puesto de trabajo. Es necesario realizar cambios para lograr el objetivo, pero no cuenta con la manera para hacerlo. Aquí es donde se presenta el círculo vicioso, tiene el deseo de hacer el trabajo y ánimo para afrontarlo; pero por otro lado no es posible materialmente.

“Siento el cuerpo como adormecido, como que no quiero hacer nada y me bloqueo yo sola”. (PC03).

Como se puede observar, para estas personas dedicarse al cuidado formal de adultos mayores representa una experiencia poco gratificante, es ahí donde es posible que se dé la “Fase de Fatiga”, (cansancio que no restaura con el sueño nocturno, acompañado de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira) la ansiedad (no solo ante la causa estresante, sino también ante experiencias que normalmente no le generaba ansiedad; y la depresión (carece de motivación para disfrutar de las actividades que realiza) Melgosa, 1997.

Es así como se presenta la siguiente categoría.

5.1.1.2 Manifestaciones Emocionales.

El estrés con frecuencia viene acompañado de emociones como exaltación, depresión o ira, de una intensidad variable dependiendo de la situación.

“Yo soy alegre pero no feliz, nada me llena el vacío que siento... “tengo tiempillo de no hacer tonteras”. (PC11)

“Me pongo tenso, enojado de no poder hacer las cosas bien, me frustró yo mismo y obviamente es feo”. (PC01)

En este contexto se puede decir que el tipo de estrés depende de cómo se reciben y se interpretan los eventos. Ya que un mismo acontecimiento puede significar un mal estrés para una persona y un buen estrés para otra; o sea, lo que importa no es lo que sucede, sino la forma como se percibe. El estrés es indispensable en la vida, es la consecuencia de las actividades de las personas. Esto va a implicar que, si la cantidad de estrés no es la adecuada, ya sea por exceso o por escasez, el estrés se convierte en distres.

“Se me traba la lengua, eso me dice que ya tengo mucho estrés, se me cruzan los cables y no puedo pronunciar bien, se me olvidan la cosas”. (PC11)

“a veces me bloqueo tanto, que lo que hago es encerrarme”. (PC03).

Ante esta situación, es importante identificar las circunstancias particulares que generan estrés para poder actuar y así evitar las consecuencias desagradables del estrés laboral.

Lo anterior coincide con estudios como los de De Mézerville (2004) citando la obra de Charlesworth y Natan donde concuerda que los eventos estresores como las demandas externas de la vida, vinculadas a aquellos pensamientos y actitudes ocultas requieren de los individuos una respuesta para lograr la adaptación.

“,... tengo que salir, tengo que salir, por mí, más que todo y con el trabajo donde estoy yo, pero a veces me bloqueo tanto, que lo que hago es encerrarme” (PC03)

“Alineación” (a veces siento como que no soy yo, no soy yo) (PC03)

La conversación anterior evidencia una de las formas de manifestar el estrés laboral que puede ocasionar una reacción negativa de experimentar el estrés. Dependiendo de la forma en que la

persona piense, y de los sentimientos e imágenes que tenga respecto a la situación, puede crear, aumentar, mantener o disminuir la respuesta positiva o negativa al mismo.

Las personas cuidadoras entrevistadas manifiestan la existencia de una sobrecarga laboral asociada a la falta de recursos para manejar las situaciones laborales que funcionan como estresores, provocando en ellos elevadas cargas de estrés, y aunque todas las personas poseen recursos, habilidades y capacidades que utilizados de una forma ágil y hábil van a darle herramientas para salir airosos de la situación estresante, limita su funcionalidad manifestándose como situaciones que se pueden contemplar en el siguiente comentario de uno de los entrevistados.

“Ansiedad” (PC04)

“Me da ansiedad, como nervios, inquieta”. (PC10).

Como se puede observar las manifestaciones emocionales del estrés son varias en las personas, pero el efecto va a depender de la reacción y acción como la persona afronte la situación, ya que como lo expresa la persona entrevistada:

“Puedo vacilar con el adulto mayor y mi estrés se baja y me siento feliz”. (PC05)

De lo anterior se evidencia que esta persona a pesar de compartir en un ambiente que puede generar presión tiene manifestaciones que se reflejan de forma positiva. Se puede prestar atención a como el individuo disfruta y comparte con las personas adultas mayores que atiende. Así lo expresan otros de los entrevistados:

“Eso me dice que estoy haciendo bien mi trabajo porque él se siente feliz”. (PC05)

Queda de manifiesto que esta población carece de recursos propios que le aporten a su condición de cuidador de (PAMI). Richard Lazarus, (1986) propone algunos recursos personales y menciona que el tener muchos recursos no solo significa que disponen de un gran bagaje de ellos, sino que tiene la habilidad para aplicarlos ante las demandas del entorno, entre ellas: técnicas para la resolución de problemas, habilidades sociales, redes de apoyo y recursos materiales.

5.1.1.3 Manifestaciones conductuales (comportamentales)

Uno de los factores donde se puede evidenciar el estrés es a través de la conducta que hace referencia al comportamiento de los cuidadores. A continuación, se puede evidenciar algunas de las manifestaciones.

“llego a la casa y quiero dormir y no puedo porque estoy pensando”. (PC11)

“Duerme poco” (PC06)

“insomnio” (PC10)

Siguiendo la conversación anterior, se puede decir que esas conductas afectan de forma negativa a las personas cuidadoras de la (PAMI), y traen otras consecuencias que pueden afectar el buen desempeño de sus funciones como: la disminución de la concentración, falta de energía física y alteraciones del comportamiento y de las emociones como (irritabilidad)

“como que no quiero hacer nada y me bloqueo yo sola” ((PC03).

Dependiendo del nivel de estrés que perciba el individuo así de determinará la reacción que caracterice su desempeño expresado en la suma y calidad del trabajo desempeñado. (Villanueva, 2005).

“... Hace una pausa y se pone a llorar. (PC02)”

La conversación anterior con el entrevistado denota que la manifestación de estrés en los cuidadores manifiesta de diferentes maneras. Además de evidenciar que existen otras formas de expresar el estrés como es: cambios en el apetito, aumento en el consumo de alcohol, brotes de ira, frustración, o cualquier comportamiento que difiera su comportamiento habitual.

“A veces, se me quita el apetito o pueda que como más”. (PC10)

Tal como se ha señalado, La psicología para la persona cuidadora en los centros de cuidado, cumple un papel protagonista al identificar y dar herramientas a los individuos de manera que puedan desenvolverse de manera productiva y protegiendo la salud mental logrando un mejor desempeño y con esto se verían favorecidos los adultos mayores que ahí residen.

Esta es la segunda sub categoría la cual se refiere a las estrategias de afrontamiento que se detalla a continuación.

5.2 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL

Objetivo Específico: Describir las estrategias de afrontamiento del estrés laboral de un grupo de personas cuidadoras de la población adulta mayor en un hogar geriátrico de la ciudad de San José (Costa Rica).

5.2.1 Categoría de Análisis. Estrategias de Afrontamiento.

5.2.1.1 Estrategias de afrontamiento centradas en la emoción

El manejo de estas características personales ayuda a manejar el estrés al cambiar las circunstancias, las cogniciones con que se interpretan esas causas o a través de técnicas para

lograr liberar la tensión acumulada en el cuerpo que experimentan los cuidadores formales de adultos mayores en la cotidianidad, ya que le permite desarrollar habilidades para un mejor desempeño laboral.

“he aprendido a tener como más control mental en ese sentido y no permitir que me afecte lo que no va a cambiar. (PC01)

“Pero viera que yo no. Dejo que todo pase”. (PC01)

“no, no, hay que llevar todo con calma”. (PC01)

“Los niños no tienen estrés, por esta razón usted siempre me ve con el cabello pintado de colores, me pinto las cejas, uso pirsin, entre otros. El infantilizarme, me ayuda a desestresarme”. (PC11)

Observando la conversación anterior se puede notar que la persona percibe que hay un agente estresor, estas son las reacciones fisiológicas, donde la persona se da cuenta que es necesario ponerse alerta, así el individuo puede enfrentarlo y resolverlo de forma satisfactoria; evitando que el estrés logre manifestarse.

En lo que respecta a las estrategias utilizadas entre los cuidadores formales de adultos mayores, se puede observar que una de las más utilizadas en la estrategia de relajación a través de la respiración como se puede ver a continuación:

“Salgo tomo aire, respiro y luego vuelvo a entrar” (PC01)

“hace una pausa y respira profundo”. (PC03)

“Me doy un tiempo, respiro” (PC04)

“Técnica de respiración” (PC11)

“Otras veces salgo respiro y otra vez voy para adentro” (PC12)

En esta estrategia de afrontamiento sobre la técnica de respiración, se puede notar que varios cuidadores la utilizan técnicas centradas en la emoción para manejar los niveles de estrés como en este caso. Esto coincide con (Lazarus, 1994)

En la estrategia de afrontamiento centrada en la emoción solo hay una cuidadora hace referencia a su uso como se describe a continuación:

“Déjenme sola un tiempo déjenme sola, trato de alejarme un poquito, hasta que ya se me baja un poco” (PC03)

“¿Porque tanto estrés? Entonces me pongo a llorar, oír música” (PC03)

En ese sentido se puede comprender claramente que los eventos estresores no son solo los factores externos que demandan respuestas de adaptación en los individuos, sino, además, las cogniciones y apreciaciones que las personas realicen sobre cada estímulo o demanda para lograr un equilibrio. Así lo refiere De Mézeville (2004) citando la obra de Charlesworth y Natan.

A la luz de la definición de estrategias de afrontamiento centrado en la emoción Lazarus, R y Folkman, S. (1984). Donde se define que los individuos utilizan “Huida y Evitación” el cual consiste en que la persona toma una actitud de negación frente a la situación, esto le permite no pensar en el acontecimiento. Tal y como se muestra a continuación:

“aparece de todo gente positiva y gente negativa... cuando son negativos lo que hago yo es que me hago el “maje”. (PC05)

“Ignorando cierto tipo de problemas”. (PC05)

En la conversación anterior se puede notar que el cuidador formal con el fin de buscar el equilibrio emocional prefiere usar técnicas emocionales, aun cuando es consciente que esa estrategia no soluciona el problema ya que se va a volver a repetir.

Se puede determinar que una de las estrategias más utilizadas en esta población es la estrategia de “Religión:

“...le pido mucho a Dios a que me ayude” (PC02)

“Digo, bueno, que sea Dios el que me ayude”. (PC03)

“Primero en Dios”. (PC04)

“Uno lo que hace es acompañarlo con oración”. (PC06)

“Yo soy una persona muy espiritual, ante situaciones especiales acudo mucho a la oración o ayuda espiritual”. (PC10)

“Para mí es muy importante la parte espiritual, entonces me desahogo mucho con la oración, lectura de la biblia,”. (PC10)

Está es una técnica desarrollada por Londoño et. Al (citado por Benalcazar & Damian) entre las nuevas estrategias que la persona emplea en las diferentes circunstancias que se le presentan.

Otra técnica utilizada por esta población es la técnica “Expresión de la dificultad de afrontamiento”, la cual consiste en utilizar apoyo social ya que implica el compartir social de las emociones negativas

que surgen ante un problema, sin que ello implique una resolución del conflicto. Como se observa a continuación:

“Buscar la ayuda y hablándolo, *hablo de las cosas y si, ya nos reímos, ya vacilamos* (PC02)”.

“*Cuando es el trabajo busco a la enfermera o a la psicóloga, ellas me ayudan mucho* (PC03)”.

“*Voy donde la enfermera o la psicóloga y ellas son las que me escuchan a mí* (PC02)”.

5.2.1.2 Estrategias de afrontamiento centradas en el problema

Las estrategias centradas en el problema son utilizadas generalmente cuando existen alternativas para solucionar la situación y se enfocan en manejar el problema que está provocando la alteración (Vásquez Valverde et al., p. 426).

Como se puede observar los cuidadores formales utilizan también estrategias de afrontamiento centrada en el problema como se expresa a continuación.

“*ósea a veces la gente habla por hablar y no sabe el daño que está haciendo y si usted no tiene una prueba para hacer una acusación, usted tiene que tener mucho cuidado, ¿Me explico? _yo dije_ Si a mí nadie me va a ayudar, el juzgado me ayuda, el ministerio me ayuda”.* (PC02)

Como se puede ver, este cuidador mantiene en el momento de la entrevista una incomodidad que le está provocando un conflicto el cual es posible que se refleje en el desempeño de sus funciones y no le permita bajar ese nivel de alerta.

En este caso se puede estar hablando de la estrategia “confrontación” la cual puede interpretarse como aquellos intentos que realiza el individuo para solucionar la situación mediante actos directos, agresivos o arriesgados.

Existen otras estrategias, también utilizadas por los cuidadores mayores como es el caso de:

“Buscar la ayuda y hablándolo.” (PC011)

“Sé soluciona el problema es lo primero”. (PC06)

“¡Diay! como para pedir ayuda o para bajar la situación que se esté presentando”. (PC02)

En este caso el cuidador utiliza la estrategia de “apoyo social, la cual consiste en la exploración de información, consejo, ayuda y apoyo, que se logra del grupo social que le rodea.

“Cuando son palabras de insulto, lo que hago es que lo gravo y se lo doy a Doña Clara o a la enfermera y le digo, esto está pasando. ¡Ayúdeme!” (PC03)

En este caso el cuidador busca una resolver la situación para la cual utiliza la estrategia de “Autonomía”, con esta estrategia el individuo busca cómo resolver la situación por sus propios medios, evitando recurrir a otras personas. Como se ve a continuación.

“El señor está molesto, bueno, voy a negociar con él”. (PC04)

Hay que solucionar, como dice Clara. Yo estoy para solucionar no para hacer más “broncas”. (PC04)

Se puede decir que estas personas cuidadoras de adulto mayor podrían enfrentarse al síndrome de burnout que es la antesala del estrés laboral, presentándose desbordada e impotente a los problemas del trabajo (Marrua, 2009). Se puede agregar que los requisitos del estrés laboral son tan explícitos como implícitos en esta labor, conduciendo a que las personas cuidadoras formales tengan un conflicto para auto cuidarse, mediando entre las demandas del trabajo y sus necesidades.

A continuación, se presenta la tercer y última categoría. Se puede agregar que el hogar geriátrico en que se realizó esta investigación, el trabajo en equipo o trabajo conjunto es parte del desempeño de las funciones de los cuidadores, esta es una de las razones por las que se quiso conocer un poco más sobre esta temática para poder profundizar un poco más en lo que aqueje a esta población de cuidadores.

5.3 TRABAJO EN EQUIPO

Objetivo específico: Categorizar las experiencias de trabajo en equipo como factor de apoyo o generador de estrés laboral en un grupo de personas cuidadoras de la población adulta mayor en un hogar geriátrico de la ciudad de San José (Costa Rica).

5.3.1 Categoría de Análisis. Trabajo en equipo.

5.3.1.1 Trabajo en equipo como factor de apoyo ante la manifestación de estrés.

Trabajo en equipo como factor de apoyo ante la manifestación de estrés laboral

Rodríguez (2004) La calidad de las interacciones y de la comunicación en las organizaciones depende de los individuos que trabajan en ella y de la calidad de las interpretaciones que se da entre ellos.

Tomando como base el comentario anterior, se puede decir que en el hogar geriátrico no escapa de esta realidad, ya que para la efectividad y la naturaleza de las funciones los cuidadores trabajan de forma conjunta, además de realizar actividades donde el trabajo en equipo toma gran importancia como son las actividades que realizan en algunas fechas seleccionadas, donde es

necesario que todo el personal se desempeñe en puestos para poder desarrollar con éxito el evento programado.

... *“¿Qué puedo decir? Ya uno está acostumbrado, no es que se genera todos los días, es una actividad, cómo que te digo ... Que hubo el día de la madre que Doña: Clara, vino y organizó aquí una fiesta, ahí va a haber venta de comida”.*

En la conversación anterior se nota la necesidad de trabajo en equipo donde todo el personal en conjunto con los cuidadores se une para un fin común y donde cada miembro tiene una función específica. Tal y como se presenta a continuación: Las actividades en las organizaciones se llevan a cabo, implícita o explícitamente, a través de personas, que deben coordinar sus esfuerzos, con la finalidad de alcanzar las metas Rodríguez, (2004).

Así se inicia con la primera subcategoría de análisis.

5.3.1.2 Trabajo en equipo como factor de apoyo ante la manifestación del estrés laboral.

Se encuentran en la literatura varios estudios que demuestran cómo los equipos de trabajo son más efectivos y rinden mejor en los individuos en gran variedad de funciones; esto se debe a algunos factores como las sinergias, y las prácticas de cooperación en la solución de problemas y en toma de decisiones. Dyer (1987); Berbin (1981) citado en la obra de Druskat y Olf, (2021).

“Siempre en la mayoría de lo que se pueda, se necesita la compañía de un compañero para buscar un apoyo entre los dos y no sobrecargar el trabajo”. (PC01)

“las funciones se van a repartir en esos equipo y si todos tenemos una meta en común, objetivos en común y tenemos responsabilidades delegadas”. (PC01).

“El trabajo en equipo es positivo, porque aquí cuando nos juntamos somos uno solo, es vacilón. Cuando tenemos una actividad grande nos organizan demasiado bien y todo mundo se menea, es como una sola persona todo” (PC01).

Como se puede apreciar los cuidadores valoran el trabajo en equipo como algo bueno que les ayuda a desarrollarse y lograr un mejor desempeño en el trabajo que realizan día a día en el hogar geriátrico.

De hecho, tal y como lo apunta Druskat y Wolf (2001), la literatura de la IE se ha enfocado en los individuos cuando en las instituciones las tareas se complementan regularmente por equipos de trabajo.

“Las funciones se van a repartir en esos equipo y si todos tenemos una meta en común, objetivos en común y tenemos responsabilidades delegadas, trabajo de equipo las funciones se van a coordinar para suplir el servicio que necesitan ellos y eso me va a dar a mi menos estrés”.
(PC01)

Como se muestra en la conversación anterior, el trabajo en equipo es percibido por los cuidadores formales como un factor de protección que aporta un beneficio en el desempeño de sus funciones, hasta llegar a pensar que sin el trabajo en equipo o trabajo conjunto es muy difícil lograr el cumplimiento de sus metas.

“Claramente es más sencillo, como para no tener tantas tareas pendientes, si el compañero no trabaja en equipo, siento que yo no podría, este tengo que hacer más esfuerzo físico y mental de lo que podría hacerse, si alguien me ayuda. Si no la hace me está perjudicando mi trabajo de una u otra forma”.

Coincidiendo con Rodríguez (2004) cuando expresa que el trabajo en equipo se puede definir como un grupo pequeño de personas que mantienen contacto permanente entre sí, realizan una acción coordinada y están altamente comprometidas con dicho proyecto.

A continuación, se va a revisar la segunda subcategoría.

5.3.1.3 Trabajo en equipo como factor generador de estrés.

El trabajo en equipo, aporta grandes beneficios en el servicio que brindan los cuidadores formales en el centro geriátrico, sin embargo, para que sea exitoso se deben dar algunas condiciones como lo sostienen Davis y Newstrom, (2003), cuando expresan que “son por lo menos cuatro los ingredientes que contribuyen al desarrollo del trabajo en equipo: ambiente sustentador, habilidades adecuadas, para los requisitos de roles, objetivos de orden superior y recompensas de equipo”.

Cuando las condiciones favorables no se dan, es cuando aparecen los posibles factores generadores de estrés en el trabajo en equipo.

“Talvez como que uno viene estresado, entonces el mismo estrés se lo pasa uno al otro compañero” (PC03)

La situación expuesta anteriormente denota que los sentimientos y emociones entre los miembros del grupo pueden ser percibidos por los demás miembros provocando afectación y afectación en su interacción, afectando así el desempeño de sus funciones.

No obstante, como comenta Barsade (2007, p49 “hay pocos estudios que examinan cómo el afecto opera como factor explícito dentro del desarrollo, comportamiento y resultados del equipo”

“Es muy relativo a la permanencia del equipo. ¿Me parece? Cuando no hay una estabilidad laboral. Van y vienen. Hay que volver a capacitara, tienen que desarrollar habilidades”. (PC03)

Tomando en cuenta el comentario anterior, recolectad en la entrevista semiestructurada se puede notar que una de las situaciones generadoras de estrés es la capacitación que se debe realizar con los nuevos cuidadores.

“Aquí o en cualquier parte, yo sé, siempre va a costar hacer equipo, ¡verdad! pero es esencial, el trabajo en equipo es esencial”. (PC04)

Tanto la conciencia emocional como las habilidades de gestión emocional tienen consecuencias importantes en el rendimiento de los equipos, ya que las habilidades ayudan a mantener relaciones apropiadas y efectivas entre los miembros.

“A veces cuesta trabajar en equipo, porque las personas tenemos diferentes formas de pensar, diferentes formas de reaccionar, diferentes formas de trabajar”. (PC04)

Otra situación que provoca estrés en los cuidadores formales de adultos mayores es trabaja de forma conjunta con los compañeros, generando situaciones tensan en cuanto desempeño de funciones, maneras de ver la situación, trato, roce entre otras.

**6. CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

6.1 CONCLUSIONES

Se pudo llegar a las siguientes conclusiones posterior al análisis, de estrategias de afrontamiento ante la manifestación de estrés laboral en un hogar geriátrico en la ciudad de San José en el año 2023, así mismo las respuestas permitieron interpretar las descripciones de los términos siguientes; en la línea de las manifestaciones fisiológicas como factor de estrés laboral, este puede llegar a afectar a las personas cuidadoras formales si no se logra identificar las causas a través de las señales que brinda el organismo. Es necesario realizar cambios para lograr el objetivo, pero no encuentran la forma para hacerlo, es aquí donde se presenta el círculo vicioso, tiene el deseo de hacer el trabajo y ánimo para afrontarlo; pero por otro lado no es posible materialmente, para estas personas dedicarse al cuidado formal es algo que pueden disfrutar, pero es posible que la experiencia laborar en el hogar geriátrico represente una experiencia poco gratificante, es ahí donde es posible que se dé la “Fase de Fatiga”,

Las personas cuidadoras entrevistadas manifiestan la existencia de una sobrecarga laboral asociada a la falta de recursos para manejar las situaciones laborales que funcionan como estresores, provocando en ellos elevadas cargas de estrés, y aunque todas las personas poseen recursos, habilidades y capacidades que utilizados de una forma ágil y hábil van a darle herramientas para salir airoso de la situación estresante que limita su funcionalidad, además se puede evidenciar que el cuidador de la (PAMI), a pesar de compartir en un ambiente que puede generar presión tiene manifestaciones que se reflejan de forma positiva.

Uno de los factores donde se puede evidenciar el estrés es a través de la conducta que hace referencia al comportamiento de los cuidadores formales donde la psicología, cumple un papel protagonista al identificar y dar herramientas a los individuos de manera que puedan

desenvolverse de forma productiva y protegiendo la salud mental logrando un mejor desempeño y con esto se verían favorecidos los adultos mayores que ahí residen.

En lo que respecta a las estrategias utilizadas entre los cuidadores formales de adultos mayores, se puede observar que los cuidadores formales utilizan las estrategias centradas en la emoción como; “*relajación a través de la respiración*”, “*religión*”, “huida y por último la técnica de *evitación*”. Las estrategias de afrontamiento centradas en el problema, utilizadas generalmente cuando existen alternativas para solucionar la situación y se enfocan en manejar el problema que está provocando la alteración. Entre las estrategias utilizadas se encuentran: “confrontación”, “apoyo social”, “Autonomía”.

El trabajo en equipo toma gran importancia como protector de estrés, esto porque los cuidadores lo perciben como un aliado que les permite un mejor desarrollo de sus funciones al aportar beneficio en el desempeño de sus funciones, hasta llegar a pensar que sin el trabajo en equipo o trabajo conjunto es muy difícil lograr el cumplimiento de sus metas. y como generador de estrés; los sentimientos y emociones entre los miembros del grupo pueden ser percibidos por los demás miembros provocando afectación y afectación en su interacción, alterando así el desempeño de sus funciones.

6.2 RECOMENDACIONES

Establecidas las conclusiones de esta investigación se recomienda:

Los efectos psicológicos se pueden prevenir y manejar. La manifestación de estrés en la institución no implica que su causa se encuentre en el trabajo, sino que puede darse en el entorno personal del cuidador formal de PAMI. En cualquier caso, sea cual sea el origen, el centro geriátrico debe poner a disposición de los colaboradores y sus familias recursos para manejar el estrés. El impacto de estas recomendaciones es personas saludables y felices, así van a mejorar su efectividad, permanecer el doble de tiempo en sus tareas, con más energía y un mayor vínculo con la institución.

Otro aspecto que se concluye con la investigación es el crear un programa de capacitación formal, o la creación de un manual, dirigido a la persona cuidadora con herramientas, técnicas de trabajo en equipo y fuentes de apoyo en donde puedan desarrollar habilidades para protegerse de los brotes de estrés laboral evitando así la generación de un síndrome de burnout.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrantes, R (2002). *Investigación un camino al conocimiento*. Editorial EUNED.
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48.
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=349832311003>
- Bautista, N. (2011) *Proceso de la investigación cualitativa*. Epistemología, metodología y aplicaciones. Manual Moderno.
- Belnalcazar, & Damian, P. (s.f.). *Estrategias de afrontamiento y redes de apoyo en mujeres víctimas de violencia*. SEK.
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3763/1/Art%C3%ADculo%20Benalc%C3%A1zar%20Mancero%20Luis%20Gabriel%20-%20Paulo%20Carri%C3%B3n%20Dami%C3%A1n.pdf>
- Bisquerra. (2005). *La educación emocional en la formación del profesorado*. Revista interuniversitaria de formación del profesorado. Volumen (19).
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/35429>
- Bryce, C. (2001). *Insights Into the Concept of Stress*. Pan American Health Organization
- Cardona Arango, D., & Peláez, E. (2012). Envejecimiento poblacional en el siglo XXI: oportunidades, retos y preocupaciones. *Revista Salud Uninorte*, 28(2), 335-348.
- Castaño, E. F., & León del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(2), 245-257.

Castro, J. F., & Víquez, M. F. (2018). *Competencias socioemocionales de la persona cuidadora formal de Personas Adultas Mayores Institucionalizadas (PAMI) en dos centros de cuidado de Costa Rica: Hogar de Ancianos de San Ramón y el Hogar para Ancianos de Montes de Oca*. Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica: <https://hdl.handle.net/10669/77227>

Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (sitio oficial). *Hogares y centros de cuidado* <https://conapam.go.cr/modalidades-de-atencion/>

Chango, V. N., & Guarate, Y. C. (2021). *Sobrecarga del cuidador de adultos mayores dependientes*. *Ciencia Latina Revista multidisciplinar*, 5(6). Sobrecarga del cuidador de adulto mayor dependiente: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1315

Chen, R. M. (2020). *Estrategias de afrontamiento del estrés en cuidadores de adultos mayores de Casa Hogar de la Ciudad de Pamamá*. *Conducta Científica*, 3(2), 20-39. <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/conductacientifica/article/view/146>

Da Silva Rodrigues, C. Y. (2019). *Ser cuidador: estrategias para el cuidado de adulto mayor*. Editorial El Manual Moderno. <https://elibro-net-uh.knimbus.com/es/lc/bibliouh/titulos/131268>

Davis, K y Newstrom, J. (2023). *Comportamiento humano en el trabajo*. 5 Ed. McGraw-Hill.

De Mézeville, G. (2008) *Ejes de salud mental: los procesos de autoestima, dar y recibir afecto y adaptación al estrés*. Editorial Trillas.

Ebrad, M. (2014). *Manual de cuidados generales para el adulto mayor disfuncional o dependiente*. Literatura y Alternativas en Servicios Editoriales SC. https://fiapam.org/wp-content/uploads/2014/09/Manual_cuidados-generales.pdf

Folkman, S., & Lazarus, R.S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 219-239. doi: 10.2307/2136617

Folkman, S., Lazarus, R. S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Ukraine: Springer Publishing Company.

file:///C:/Users/Admin/Downloads/Richard_S_Lazarus_PhD_Susan_Folkman_PhD.pdf

García, A. (6 de febrero de 2020). *La postergación de la maternidad en la juventud costarricense*. Agenda Joven. <https://investiga.uned.ac.cr/agendajoven/la-disminucion-de-la-tasa-de-natalidad-y-la-postergacion-de-la-maternidad-en-la-juventud-costarricense/>

García, V. (20 de noviembre de 2022). *Las cuidadoras informales trabajan sin salario y sufren deterioro de salud*. Noticias UCR. <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2018/12/07/las-cuidadoras-informales-trabajan-sin-salario-y-sufren-deterioro-de-su-salud/imprimir.html?empotrar=true&ruta=https%3A%2F%2Fwww.ucr.ac.cr%2Fnoticias%2F2018%2F12%2F07%2Fflas-cuidadoras-informales-trabajan-sin-salario-y-sufren-deterioro-de-su-salud>

García-allen, J. (17 de julio de 2020), *Las Sinergias se consiguen poniendo a personas distintas a trabajar en común*. Psicología y Mente [Psicología y Mente \(psicologiaymente.com\)](https://psicologiaymente.com)

Garofalo, C.S.(2020). *Rasgos de Personalidad y estrategias de afrontamiento en Adultos Mayores* [tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica Argentina] <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/11644>

Goleman, D. (1985). *La inteligencia emocional es más importante que el coeficiente intelectual*. Editorial digital Piolín

González Ulloa, J.R. (2018). ¿Cuándo se es viejo? Reflexión sobre la vejez en la época contemporánea. *Ixaya Revista Universitaria de Desarrollo Social*, 15. 84-96 <http://revistaixaya.cucsh.udg.mx/index.php/ixa/article/view/7355>

González- Rivera, J.A., Pagán- Torres, O.M. (2018). Desarrollo y Validación de un instrumento para medir Estrategias de Afrontamiento Religioso. *Revista Evaluar*, 18(1), 70-86. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/19771/19520>

Guillermo, C y Guil, R. (2000). *Psicología del para relaciones laborales*. McGraw Hill interamericana.

Hernández- Sampieri, R., Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw- Hill Interamericana. <https://ebooks7-24.com:443/?il=6443>

Instituto nacional de estadística y censos. (s.f.). *Estimaciones y proyecciones de población*. <https://www.inec.go.cr/poblacion/estimaciones-y-proyecciones-de-poblacion>

ISEP (s.f.). *¿De qué trata la terapia cognitiva conductual?* <https://cordoba.isepclinic.es/terapia-cognitiva-conductual/#:~:text=La%20Terapia%20Cognitivo%2DConductual%20es,a%20sus%20pensamientos%20y%20sentimientos>

Jiménez, J. (2017). *Orientación Laboral: Una revisión bibliográfica de su conceptualización y su aporte a la persona trabajadora y a las organizaciones laborales*. *Revista Electrónica Educare*. Volumen 21(2), 1-17. <http://oaji.net/articles/2017/2279-1493998555.pdf>

Katzenbch, J y D. Smith. "La Sabiduría de los equipos". Cecsá.

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

Lazarus, R & Lazarus, B. (1994). *Pasión y Razón La comprensión de Nuestras Emociones*. https://buscaenbuja.ujaen.es/discovery/fulldisplay/alma991002208379704994/34CBUA_UJA:VU1

Lazarus, R.S (2000). *Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud*. Editorial de Brouwer. <https://elibro-net-uh.knimbus.com/es/lc/bibliouh/titulos/47645>

Layne Bernal, B. Álvarez Massi, P.Á.& Luque, J.F. (2019). *Ciberbullyng, salud y afrontamiento en estudiantes: el caso de dos universidades*. Universidad Católica Luis Amigó. <https://elibro-net-uh.knimbus.com/es/lc/bibliouh/titulos/126373>

Leiva, A. (2018). *Abordaje Gerontológico para la prevención del síndrome de las personas cuidadoras cansadas dirigida a cuidadoras de personas adultas mayores*. Hospital Dr. Maximiliano Peralta Jiménez. 2014-2015. [tesis para optar por el grado de Maestría, Universidad de Costa Rica]. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/82983>

Melgosa, J. (1999). *Nuevo estilo de vida. Sin estrés*. Editorial Safeliz

Murillo A. (2020). *El 2020 dio la mayor caída de nacimientos en 70 años (y el sistema de pensiones aún no lo sabe)*. Semanario Universidad. <https://semanariouniversidad.com/pais/el-2020-dio-la-mayor-caida-de-nacimientos-en-70-anos-y-el-sistema-de-pensiones-aun-no-lo-sabe/>

- Murillo O. (2015). *La Orientación Laboral en Costa Rica: Perspectivas Profesionales para la Primera Mitad del Siglo XXI*. Tesis para optar al título de Maestría Académica en Educación con énfasis en Orientación Laboral. San José, Costa Rica.
- Schein, E. (1982). *Psicología de la organización*. Editorial Prentice - Hall
- McCranie, E., Lambert, V., & Lambert, C. (1987). Work stress, hardiness, and burnout among hospital staff nurses. *American Psychological Association*, 36(6), 374-378.
<https://doi.org/10.1097/00006199-198711000-00013>
- Mckay (1985). La inoculación del estrés. En: Técnicas cognitivas para el tratamiento de estrés. Martínez Roca.
- Melgosa, J. (1999) *Nuevo estilo de vida. Sin Estrés*. Safewliz.
- Murillo, A. (2021). *años, El 2020 dió la mayor caída de nacimientos en 70 años*. (SemnarioUniversidad.com, Editor) Semnario Universidad.com:
<https://semanariouniversidad.com/pais>
- Naranjo, M. P. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo*. 33(2), 171-190,
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores n° 3 <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- Palma, C. A. (2021). *Estrategias de afrontamiento y estrés en cuidadores formales de adultos mayores de Pereira*. <http://hdl.handle.net/10785/8276>

Papalia, D.E. (2021). *Desarrollo Humano*. McGraw-Hill Interamericana. <http://ebooks7-24.com/?il=16371>

Parmeggiani. (1989). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Editorial OIT.

Rodríguez, A., (2004). *Psicología de las Organizaciones*. UOC.

Rodríguez, G., Gil, J y García E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Ediciones ALJIBRE
https://cesaraguilar.weebly.com/uploads/2/7/7/5/2775690/rodriguez_gil_01.pdf

Rojas, I. (2022). *Autoeficacia percibida y su relación con las estrategias de afrontamiento* [Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología, Universidad Hispanoamericana]. *Repositorio Institucional Sapiencia*.
<http://13.87.204.143/xmlui/handle/123456789/7195>

Román, C y Hernández, Y. (2011) *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14 (2), 3. [Revista Electrónica de Psicología Iztacala \(unam.mx\)](#)

Stassen, K. (2009). *Psicología del desarrollo: Adulthood y vejez*. Madrid: Medica Panamericana.

Stephens, A., & Vögele, C. (1986). *Are stress responses influenced by cognitive appraisal? An experimental comparison of coping strategies*. *British Journal of psychology*, 77, 243-255. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8295.1986.tb01999.x>

Tartaglino, M.F; Ofman, S.D & Stefani, D. (2010) *Main of patients with dementia family caregivers*

Taylor. S y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de Investigación: La búsqueda de significado*. Paidós

Torres, C., Coiduras, J, Isus, S., Carrera, F. X., Paris, G., & Cela, J. (2011). *Competencias de trabajo en equipo*. Profesorado. *Revista de Curriculum y Formación Profesorado en equipo*, 15 (3), 329-344 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56722230020>.

Universidad de Costa Rica. (2020). *II Informe estado de la situación de la persona adulta mayor en Costa Rica* <https://hdl.handle.net/10669/81562>

Vargas, S., Vargas, D., & Morales, J. (2019). *Nivel de carga de trabajo en cuidadores del adulto mayores residentes en albergues de Lima Norte*. *Revista Peruana de investigación en salud*, 3(2), 76-80. <https://doi.org/10.35839/repis.3>.

Villanueva M, Jimenez I, Valoracion de fuentes del estrés laboral en personas docentes

ANEXOS

ANEXO 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO UTILIZADO EN LA MUESTRA

FÓRMULA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para ser participante en la investigación (Persona cuidadora)
Trabajo Final de Graduación:

“Estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones del estrés laboral de las Personas cuidadoras de la población Adulta

**Mayor en un Hogar Geriátrico de la ciudad de San José
(Costa Rica)”**

Persona investigadora: Karen Segura Ureña.

Nombre de la persona participante: _____.

A. PROPÓSITO DEL PROYECTO: Como requisito para obtener la Licenciatura en Psicología de la Universidad Hispanoamericana, se está realizando esta investigación, con la cual se busca: Analizar las estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones del estrés laboral de la personas cuidadoras de Personas Adultas Mayores Institucionalizadas (PAMI) en un hogar de larga estancia, tomándose en cuenta El **Hogar de Ancianos Ofelia Carvajal EN Desamparados** donde usted labora actualmente, por lo tanto se considera de gran importancia su colaboración en este estudio.

B. ¿QUÉ SE HARÁ?: Se requiere la participación de personas cuidadoras formales de adultas y adultos mayores, que cumplan con los siguientes requisitos:

- Estar laborando en el puesto de cuidado formal durante el período de la investigación.
- Haber firmado el consentimiento informado
- Contar con al menos 1 año de experiencia laboral en el puesto.
- Aceptar la participación voluntaria en la investigación.

Cumpliendo con estos requisitos, usted será entrevistado (a) de forma individual, junto con otras personas cuidadoras, dentro del Hogar de Ancianos donde usted trabaja y en un

espacio de tiempo a convenir con la persona administradora del Hogar. La persona investigadora utilizará una guía de preguntas que tienen que ver con lo que hace en su trabajo de cuidado y con competencias (entiéndase habilidades/ cualidades) afrontamiento ante la manifestación de estrés laboral que usted practica o no y que es importante para su buen desempeño.

La entrevista tendrá una duración aproximada de una 1 hora, sin embargo, en el caso de necesitar más información, se coordinará una segunda entrevista con los permisos correspondientes. Así mismo, se hará una grabación en audio de la entrevista (o las entrevistas), esto para que la investigadora recoja la información más exacta para luego transcribirla y analizarla. Una vez que se hayan analizado los resultados, estos serán informados a las personas participantes del estudio.

C. BENEFICIOS: Como resultado de su participación en este estudio, el beneficio que obtendrá como persona cuidadora formal de PAMI será el tener un espacio individual para la reflexión y análisis sobre de las competencias (habilidades/ cualidades) estrategias de afrontamiento ante la manifestación de estrés laboral que usted posee, conoce o necesita desarrollar, para favorecer tanto su rol de trabajo, como su bienestar individual. Así mismo, la información que usted me brinde, será de utilidad para elaborar recomendaciones desde la disciplina de Psicología que permitan ayudar a las personas cuidadoras de personas adultas mayores en el tema de las competencias como lo son las estrategias de afrontamiento ante el estrés

D. Antes de dar su autorización para este estudio usted debe haber hablado con la estudiante de la carrera de Psicología Karen Segura Ureña sobre este estudio y ella debe haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas. Si quisiera más información sobre esta investigación, puede comunicarse con la Licenciada a cargo Beatriz Parra profesora de la carrera de Psicología y tutora de este trabajo final de graduación al correo electrónico: beatriz.parra@uh.ac.cr, en el horario de lunes a viernes de 2 pm a 6 pm.

E. Si lo desea, usted recibirá una copia digital de esta fórmula firmada.

F. Su participación en este estudio será confidencial, es decir que los resultados podrían aparecer en la Tesis Final de Graduación publicada, pero no se mencionará su nombre ni apellidos reales.

G. No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído, toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio

Nombre, cédula y firma de la persona participante

fecha

Nombre, cédula y firma del testigo

fecha

Nombre, cédula y firma del Investigador que solicita el consentimiento

fecha

ANEXO 2. PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO DE LA ENTREVISTA

SEMIESTRUCTURADA

- ¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?
- ¿A usted le provoca estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño laboral?
- ¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse de mejor forma como cuidador (a) de PAMI?
- ¿Qué hace usted de forma individual, grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador (a) de (PAMI)?
- Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidador (a) (PAMI) ¿Qué cambiaría? (esta pregunta va a rastrear aquellas acciones que son necesarias para el afrontar el estrés laboral).
- ¿En quién o quienes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo?
- ¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

- ¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo, usted considera que ha sido positiva o negativa?
- ¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones?
- ¿Ha tenido que negociar con alguien? ¿Cómo lo ha manejado?
- ¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga laboral y la estabilidad laboral en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI) y en caso de que, si le represente estrés laboral, ¿Cómo se manifiesta en usted y de qué forma lo afronta?
- ¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de los mismos?

ANEXO 3. INSTRUMENTO SOCIODEMOGRÁFICO APLICADO A LA MUESTRA

Socio-demografía de la muestra para la tesis de estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés laboral de las personas cuidadoras de la población adulta mayor en un hogar geriátrico.

Nombre completo:	Cédula:
Sexo: F <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> M	Edad:
¿Tiene hijos? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Número de hijos:
Tiempo en el puesto:	
Lugar de residencia:	
Estado civil: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado: <input type="checkbox"/> Divorciado: <input type="checkbox"/> Unión Libre: <input type="checkbox"/>	
Escolaridad: <input type="checkbox"/> Sin escolaridad <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/> Técnica	

Fuente: Elaboración personal. 2023

ANEXO 4. INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN PARA PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA

Solicitud de validación del instrumento de investigación

Mi nombre es Karen Segura Ureña. Me encuentro realizando mi trabajo de graduación el cual consiste en una tesis sobre *Estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones del estrés laboral de las Personas cuidadoras de la población Adulta Mayor en un Hogar Geriátrico de la ciudad de San José (Costa Rica)* durante el primer semestre del año 2023, por lo que agradezco su colaboración para la validación del siguiente instrumento cualitativo. A continuación, se presentan tres conceptos fundamentales para la tesis; sírvase leerlos para proseguir con la validación del instrumento.

1. **Estrés laboral:** Uno de los ambientes propiciadores de estrés es el trabajo, al respecto se habla de estrés laboral definido por la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) (2004) como “(...) la reacción que puede tener la persona ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba estas para afrontar la situación” (p.3).

2. **Estrategias de afrontamiento:** El afrontamiento se define como todo esfuerzo cognitivo y conductual cambiante por la persona como una herramienta para resolver una problemática que le aqueja, buscando soluciones que pretendan recuperar el bienestar (Lazarus, 2006, citado en Garofalo, 2020). Las estrategias de afrontamiento enfocadas al problema son las estrategias dirigidas a la acción, mientras que las

enfocadas en la emoción pretenden manejar la respuesta emocional para atenuar el impacto psicológico que esta puede tener (Papalia, 2021).

3. **Trabajo en equipo:** Se refiere a un conjunto de personas que comparten objetivos, metas, responsabilidades y que realizan las actividades de forma coordinada. (Schein, 1982).

En la siguiente tabla, siéntase en la confianza de asociar los conceptos anteriores con las preguntas establecidas a cada uno, según el número que pertenezca. Marque con una x en el espacio proporcionado.

1. Estrés laboral	2. Estrategias de afrontamiento	3. Trabajo en equipo		
Pregunta		1	2	3
1. ¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?				
2. ¿A usted le provoca estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño laboral?				
3. ¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse de mejor forma como cuidador (a) de PAMI?				
4. ¿Qué hace usted de forma individual, grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador (a) de PAMI?				
5. Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidador (a) de PAMI ¿Qué cambiaría?				

6. ¿En quién o quienes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo?			
7. ¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI) Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de los mismos?			
8. ¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo, usted considera que ha sido positiva o negativa?			
9. ¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones?			
10. ¿Ha tenido que negociar con alguien? ¿Cómo lo ha manejado?			
11. ¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga laboral y la estabilidad laboral en su puesto de trabajo como cuidador (a) de PAMI?			
12. ¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de los mismos?			

ANEXO 5. TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LA MUESTRA

1. Cuidador: (PC001)

¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?

Siempre en la mayoría de lo que se pueda, se necesita la compañía de un compañero para buscar un apoyo entre los dos y no sobrecargar el trabajo.

¿A usted le provoca estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño laboral?

Mmmm. Sí, de hecho, que sí. Me pasó hace poco, cuando estuve trabajando en la cocina que obviamente no es lo mismo, que yo cocine para mí, (yo vivo solo), a tener que cocinarles a cincuenta o sesenta personas. ¡Verdad! aquí en cocina siempre se va a trabajar sobre el tiempo (desayuno, almuerzo, café y cena), obviamente eso me cargó de mucho, mucho trabajo y me provocó estrés, de hecho, hasta llegó hacerme “alopecia” por estrés, entonces sí fue complicado. Cuando me pasaron a cubrir a esa área, yo me apoyé en la compañera que ya estaba ahí.

Cuando uno llega lo tiran y en la práctica uno va aprendiendo, eso me pasó también cuando entré a trabajar aquí. Yo no sabía nada del cuidado de adulto mayores y fui aprendiendo de mis compañeros.

¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse de mejor forma como cuidador (a) de (PAMI)?

Pero aquí, “*puña es complicado, a veces*”. Incluso he llegado al punto de llegar y salir del área, donde estoy trabajando, porque se me acumula mucho estrés y me estreso demasiado. Salgo tomo aire, respiro y luego vuelvo a entrar

¿Qué hace usted de forma individual, grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador (a) de (PAMI)?

En mi caso, yo hago ejercicio para liberar un poco el estrés. No sé, salgo a correr, caminar o voy a andar en bicicleta, 2 o 3 veces a la semana. Cuando yo me siento acumulado de estrés, es así como libero un poco el estrés y la tensión.

Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidador (a) de (PAMI) ¿Qué cambiaría?

Aquí hay mucho: el compañerismo, muchas veces no hay un buen trato a las personas, es feo y se siente feo. Yo buscaría una solución para “*díai*” para solucionar afrontar ese problema. Una

capacitación, que nos den una capacitación a cada persona. El mal trato se da a cualquier nivel (entre compañeros y con usuarios).

¿En quién o quienes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo?

Nadie. Casi siempre lo resuelvo, yo mismo. Pero digamos a veces, si trato, pero a veces si trato de hablar con mis compañeros, si ya me ven que estoy estresado. Pero lo mismo, yo voy a contarle a un compañero que tiene miles de problemas en su vida, verdad, entonces no me gusta causar más estrés. Trato de buscar una solución para liberar el estrés. Aquí tengo compañeros de confianza, pero no cuento muchas cosas.

¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

A veces la limitación del tiempo. Trabajamos como muy presionados con el tiempo, entonces. “No sé, tal vez eso”.

¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo, usted considera que ha sido positiva o negativa?

En algunos casos positiva, en otra negativa. No todos son compañeros suyos, te van a tratar igual, hay muchos con los que va a tener roces, con los que va a tener problemas. Muchos que no le explican a uno las cosas bien, tal vez para que uno quede en mal. Y que le valla afectar a uno. Si tengo compañeros que me explican, me ayudan hacer las cosas. Yo generalmente me he llevado bien con todos y si me apoyan y me ayudan para hacer las cosas bien y desempeñarme en el puesto donde esté trabajando. Muchas veces le dicen a uno que las cosas están mal hechas para que uno lo vuelva hacer y lo dejan en mal. Cuando yo empecé aquí me hacían la vida imposible para que yo me fuera, o renunciara. Eso se da con los cuidadores que tienen alguna relación familiar con la administradora. Porque con los que no tienen finalidad, es con los que mejor uno se lleva y no hacen esas cosas.

¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones?

El compañerismo, los mismos adultos mayores se estresan, no todos los días están igual, no todos los adultos son iguales, o por situaciones mental. Muchas veces rasguñan, nos muerden, nos golpean, nos insultan, nos tratan mal y eso me provoca estrés, pero un cómo debe tener un buen trato para ellos, “verdad”, en cualquier momento “nos mientan la madre”, nosotros no podemos actuar igual, entonces yo, inhalo y exhalo hasta que me tranquilizo. En todo caso se habla con ellos, uno les dice: que no tiene que tratame mal, porque yo lo estoy tratando bien. Uno se sienta habla con ellos, tal vez unos lo entiendan, otros no. Algunos se tranquilizan, otros siguen igual. Algunas formas en las que se me manifiesta el estrés es: dolor en la parte baja de la espalda (me han dicho que es estrés), a veces me da dolor de cabeza, padezco de migraña. (cuando me empieza el dolor de cabeza, “digo, puña”, ya estoy estresado). Casi siempre es así, me da ese dolor de espalda del estrés. Cuando tengo dolor o me da migraña, tomo ibuprofeno (es más efectivo) o acetaminofén, (si no tengo ibuprofeno en el momento). Me pongo tenso, enojado de no poder hacer las cosas bien, me frustró yo mismo y obviamente es feo. Luego continuo con mi trabajo, buscando el bienestar para ellos.

¿Ha tenido que negociar con alguien? ¿Cómo lo ha manejado?

Cuando necesito cambios en el horario o salir más temprano, también cuando nos dividimos el trabajo 50 y 50 tengo que estar constantemente negociando con mi compañero de equipo y si algo queda mal me toca terminarlo. Algunos nos apoyamos y otros no.

¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga laboral y la estabilidad laboral en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

Si, las horas, las horas de trabajo. Es muy agotador, algunos mandados no se pueden hacer porque aquí se trabaja todos los días de la semana. Cubrimos horario de 6:30 AM a 3:30PM y de 9:30 AM a 6:30 PM, con un día libre por semana que se va corriendo. Hay horario de noche (es muy duro). Lo cubren dos compañeros uno entra a las 6:30 PM y sale a las 3:30 AM y el otro entre a las 9:30 PM y sale a las 6:30 AM (entre ellos se cubren el día libre). No se pagan horas extras en ningún caso. La sobrecarga de trabajo es mucho por ejemplo esta semana me toca: Estoy cubriendo libres, por esta razón tengo que rotar por todas las áreas y trabajar en equipo con diferentes compañeros. La ventaja es que voy cambiando por área, pero al mismo tiempo es difícil porque no todos los compañeros hacen equipo de la misma manera.

¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de los mismos?

A veces este trabajo es muy agotador física y mentalmente, las horas de trabajo, el compañerismo, no estoy muy conforme con el salario, y todo, afecta mucho y “*puña*”. No hay un tiempo definido para uno, para descansar. Yo le digo en un día de trabajo yo entro a las 6:30 AM y salgo a los 7 PM, porque ese día no se presentó un compañero a trabajar y hay que cubrirlo y el otro día entro a trabajar a las 6:30 AM. (no se pagan horas extras y no se reconoce con tiempo). No me siento motivado, porque yo puedo pasar todos los puestos, siempre es lo mismo. Me gustaría nos diera la forma de superarnos... Sé que suena muy feo.

2. Cuidador: (PC002)

¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?

Depende, depende de los compañeros que estén, pero siempre cuando va haber compañerismo “*verdad*”, siempre cuando va haber una ayuda en forma conjunta es buena, “*este diay no*”. Si favorece, pero es que depende de la labor, depende de la labor que sea, a veces es bueno tener la ayuda de otros, a veces no, “*pero diay sí*”, favorece, puede ser que si favorezca.

¿A usted le provoca estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño laboral?

Sí, sí, es que es como “*todo verdad*”, con forme va pasando los, bueno yo lo considero así, con forme van pasando los años las personas “*verdad*”, en su vejez van cambiando obviamente por educación y por años, no es lo mismo cuidar un abuelito que hace unos años fue criado de una forma, a los abuelitos actuales, tienen educaciones y tienen gustos muy distintos, entonces yo sí creo que a veces es bueno como que lo instruyan a uno como cuidador, como manejar o que se actualice el protocolo o el desempeño que tiene que hacer un cuidador con la población actual, para mí.

¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse de mejor forma como cuidador (a) de PAMI?

La comunicación, sí, yo dialogo, hablo, busco “*digamos*” si hay una situación que me genera estrés así que o que no sepa manejarla por alguna situación procuro buscar la ayuda y hablándolo, no me dirijo directamente tal vez al anciano si fuera un caso, es que “*digamos*” depende del caso también, pero si, sería la comunicación mi forma de afrontar cualquier situación, ¡diay! como para pedir ayuda o para bajar la situación que se esté presentando.

¿Qué hace usted de forma individual, grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador (a) de (PAMI)?

¿Qué suelo hacer? A reírme con mis compañeros, reírme, hablar lo que nos pasa o así, si dependiendo, claro que dependiendo de la situación “*verdad*” yo con mis compañeras “*verdad*”, con las que me llevo, este mejor, yo con todo mundo me llevo, pero con algunas tengo más comunicación que otras, hablo de las cosas y si, ya nos reímos, ya vacilamos y si mira y aquí y allá, hasta consejos le dan a uno y viceversa “*verdad*”

Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidador (a) (PAMI) ¿Qué cambiaría

Nada, porque yo creo que mi trabajo, bueno, por algo tengo tantos años de estar en esto, mi trabajo es bueno, yo soy muy buena profesional en lo que hago, así sea cambiando un pañal, pero soy muy buena cambiándolo, entonces no considero que yo deba cambiar nada, si enriquecerme más pero no cambiar nada

¿En quién o quienes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo?

¿Emm laboralmente? En mis compañeras, si

¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

Sí, “*eem juepuchis*” como plantearlo pa`que no suene feo “*verdad*”, vea a mí me molesta mucho y me provoca mucho estrés el hecho de que aquí personalmente aquí en esta institución no se le dé tal vez el abordaje indicado a una situación y que no, no pregunten al cuidador como tal o que no me pregunten a mí qué fue lo que pasó, ósea simplemente sacan conclusiones x sin querer averiguar si es realmente lo que paso o no, eso a mí me provoca mucha mucha molestia, mucho malestar y hasta estrés, he estado en casos de estrés, que lo considero hasta como persecución laboral “*de hecho*”. Emm bueno aquí anteriormente había un anciano que ya no

está, hubo que ya este, que se fue “*verdad*” emm, esta persona, este me mal informó en aquel momento cosas “*verdad*”, dijo cosas muy malas que no habían pasado, que no habían pasado en ningún momento y que me involucraban a mí e involucraban a mi compañera de ese momento, la que estaba trabajando conmigo, que nunca nunca en la vida habían pasado, entonces una compañera “*este*” hablo con Doña Clara y con la enfermera y dijo que yo no debería estar trabajando aquí, sin ella saber qué era lo que realmente estaba sucediendo, cuando ya le explican “*este di*” no fue ni siquiera para pedir una disculpa, *josea!* tan siquiera, mínimo o por lo menos que me preguntara, mira que es lo que está sucediendo con *julano*, que sucedió, que es lo que está pasando, quien dice eso, mira vamos aclarar esto en una reunión con Doña Clara o algo, que se yo, pero desgraciadamente esa persona aquí es muy influyente, entonces Doña Clara le hace como mucho caso entonces *ahgg*, eso es un poquito como complicado entonces la mayoría, le puedo asegurar que ya mayoría de mis compañeros le pueden decir lo mismo, evitamos tener algún roce con ella, con la compañera para tener que evitar ese tipo de problemas. Esta situación fue muy triste porque, volvemos a lo mismo, yo he sentido durante mucho tiempo que yo le decía ahorita la persecución laboral “*este*” “*habemos*” personas que tal vez no le caemos bien a los superiores por x, y o z razón, entonces sí he sentido digamos, a mí en mi caso personal si he sentido mucha persecución laboral que inclusive yo dije, que una vez más yo iba a ir al ministerio, iba a ir al juzgado porque a mí me tenían que probar lo que pudieran decir, en aquel momento “*verdad*” y curiosamente después de eso no se volvieron a meter conmigo “*verdad*” jajá, ya que no me ayudan ni en la dirección ni me ayudan los que se suponen que tienen que resolver esto diay me va a tener que resolver un juez, “*porque diay verdad*” pero si fue mucho estrés ósea yo, a mí me dio depresión y de más, ósea yo venía a trabajar con un miedo terrible porque yo decía, en cualquier momento yo digo a y esta chavala va a malinterpretar las cosas o quien sabe que es lo que le va a decir este otro señor “*y así verdad*”, entonces si si, a nivel personal me causo mucho mucho daño, yo de verdad llegué a un punto a creer de que yo mejor no volvía mas y perdía mis años de trabajo, yo pensaba en renunciar, en irme, mi estado de ánimo, yo venía a trabajar y yo pasaba con miedo como te digo. Lo trabaje con Dios, le pedí mucho a Dios de que me ayudara, ya voy a llorar perdón, son muchos años, pero solamente las personas que tienen muchas necesidades pueden entender el sentir de porqué uno aguanta tanto, pero créame que si fuera por otras razones aquí mucha gente no trabajaría “*mamita*” se lo juro, es muy duro, estoy enferma por ejemplo ahorita diay tengo que trabajar, no es que no me cubra la incapacidad, si no es que me mandaron para el INS y en el INS me rechazaron por que el carro contra que chocamos “*este*” no tenía seguro y nosotros recién venimos de comprar un carro entonces está en traspaso y no está asegurado todavía, no sale como asegurado y me mandaron para la Marcial Fallas de la Marcial me mandaron otra vez para el San Juan y del San Juan me volvieron a mandar y yo ya tiré todo para arriba y diay, derechos no hay porque yo pedí mis vacaciones que ya las cumplí ahora el 15 de enero y no me las quisieron dar tampoco, pero diay es complicado.

¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo, usted considera que ha sido positiva o negativa?

No siempre ha sido positiva, hay personas con las que usted se lleva mejor laboralmente que con otras y aquí “*este*” di ya están establecidos di establecidas las normativas a seguir, hay con unos que nos llevamos bien y podemos trabajar este muy bien emm pero hay con otros compañeros que si se dificulta por muchísimas razones, por muchísimas razones ya sea porque son muy ineficientes en el horario que esta uno, podrán ser eficientes en otras, pero en otras no

y entonces es muy difícil, muy difícil o que hablan mucho o solo tonteras y hay que concentrarse mucho porque di estamos trabajando con personas, no es con cualquier cosa que si se nos calló no pasa nada pero si, a veces no es lo ideal, hay cosas que no, definitivamente no.

¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones?

Bueno, yo es que ahora realmente yo ya no veo nada como como que me trate de, ósea puede ser que haya estrés, pero yo ya lo manejo de una manera muy pasiva, todo lo manejo desde la perspectiva de como sentirme, trato de o no hacerle mente o pedirme mucho a Dios a que me ayude para entender que es lo que le está pasando a esa persona en el momento que está actuando mal tal vez. Entonces ya cuando hay mucho estrés o así, así o así, ya no, ya no permito que me afecte como me afectaba antes o como me afectó esta situación que realmente me afectó, me afectó y me afectó mucho, he aprendido a tener como más control mental en ese sentido y no permitir que me afecte lo que no va a cambiar.

¿Ha tenido que negociar con alguien? ¿Cómo lo ha manejado?

Si yo soy una persona muy estructurada, tengo una, soy muy ordenada, ósea a mí me gusta cada cosa en su lugar como dicen, soy muy estructurada, entonces si tengo que hacer algo de, digamos que no está en el día entonces trato de dividir los tiempos, bueno si de este tiempo a este tiempo voy hacer esto y como toca hacer estoy mas o menos calculo y hago eso ahí lo trato como de meter con mi compañera de trabajo, entonces siempre gracias a Dios hemos como encontrado el espacio para hacerlo de una u otra forma, lo sacamos.

¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga laboral y la estabilidad laboral en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)

No, emm he aprendido, yo ya lo veo como algo normal, es que como le vuelvo y le digo ya son muchos años, entonces ya para mí es como muy normal, o sea no, no, no me quita, igual paso aquí muchas horas, aunque no esté trabajando también paso horas aquí y diay toda mi vida he estado aquí, entonces no es algo que yo diga, ayyy... hay que quedarse, aparte de que no, no me precisa tampoco como irme y como le digo toda mi vida he estado aquí entonces no. La única forma por la que yo tenga que correr es por el chiquitico, que la muchacha que me lo cuida no lo pueda ver o así, entonces ahí si me afectaría un toquecito, pero buscaría la forma de cómo solucionarlo si fuera que tuviera que quedarme obligatoriamente verdad, pero no, no me afecta la verdad. Trato de acomodarme, con tiempos, trato de acomodarme con tiempos, aquí toda una vida se ha hecho un, como le digo un lineamiento de trabajo y este el tiempo siempre va a pasar, el tiempo no para y diay si no pude terminarlo en ese momento y tengo por fuerza que hacer otra cosa diay no sé, cuando termine de hacer eso me devuelvo y termino de hacer lo que estaba haciendo, trato de acomodarme en el tiempo,

¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de los mismos?

Bueno, como te digo, ya no siento que me afecta y si me afecta trato de buscar como la comunicación, pero es que no sé, ya ahora no, no lo veo con los mismos ojos, entonces ya no sé, ya no me afecta tanto la verdad, trato de dejarlo pasar y ya está. No, la motivación siempre la tengo, siempre la tengo, sí, sí, yo digo que la experiencia ya ha sido muchos momentos en los que yo he tenido situaciones y son muchos años y he pasado por muchas cosas y yo siento que mi inmadurez tal vez de los primeros años de mis primeros tiempos me han hecho llevar palo, no crea, me ha hecho llevar palo y duro, me he llevado las regañadas que usted no se imagina, pero sí, todo eso me ha ayudado a mí a madurar tal vez en ese sentido laboral, y a manejar las cosas con más calma o manejar las situaciones como esta que te digo que me afectaron mucho pero ya, ya esta persona lo ha querido hacer dos veces más y ya, chao contigo, eres x en mi vida, no me vas afectar porque usted no me paga, si no me dice nada mi jefe usted que me va a decir, verdad, ósea relájate querida, tu sigue yo sigo y déjeme, usted en sus cosas y yo en las mías, punto. (empieza a llorar...) Dios te bendiga y chao, ya, ya, no. ya realmente no sé, pero creo que si ya la experiencia, de tantos golpes que me he llevado laboralmente hablando verdad que ya lo veo diferente, no, no, no, no le pongo tanta mente la verdad. Ya después de esta última la verdad enserio ya después de esta última llegué a tomar la decisión de que si me hacían algo más simplemente me iba, me iba y no me importaba y no me importa actualmente si me tengo que “desenvolucrar” del hogar, ósea a veces la gente habla por hablar y no sabe el daño que está haciendo, y si usted no tiene una prueba para hacer una acusación. usted tiene que tener mucho cuidado, ¡Me explico!, yo dije – sí a mí, nadie me va a ayudar. el juzgado me ayuda, el ministerio me ayuda, pero a mí más daño. no me van hacer. Entonces fueron decisiones que yo tomé. Que le pedí mucho a Dios, con rodilla doblada que me iluminara y que me dijera: ¿Qué era lo que yo tenía que hacer? porque de verdad. Yo, ya iba a dejar todo votado... pero ya después de eso. Como que sí, yo ya tengo mucha paz.

3. Cuidador: (PC003)

¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?

Hay compañeros que en realidad le ponen uno el trabajo.

¿A usted le provoca estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño laboral?

Sí, a veces sí. Uno ocupa más capacitación, para mejorar, mejorar, mejorar muchas cosas también. Hay abuelos con la piel muy sensible, hematomas y otras situaciones particulares. Cuando vienen entran con miedo. ASOCONAPA. Nos envían a capacitar por grupos.

¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse de mejor forma como cuidador (a) de PAMI?

Cuando ya el estrés es mucho, me voy para la casa y lo que hago es quedarme en la casa oír música, es como lo que más me des estresa y a veces sí, me pongo a llorar, así saco el estrés y ya cuando vengo aquí... *hace una pausa y respira profundo*. Cuando es el trabajo busco a la

enfermera o a la psicóloga, ellas me ayudan mucho y así me quito el estrés, porque ellas me escuchan. Así saco el estrés. Ella me dice, está tranquila, yo le digo sí, sí y así saco el estrés, otras veces salgo respiro y otra vez voy para adentro.

¿Qué hace usted de forma individual, grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador (a) de (PAMI)?

Yo casi, siempre lo hago individual, cuando tengo mucho estrés me meto en la música, eso me relaja mucho, o hago ejercicios, algunas veces en los compañeros, pero no todo el tiempo.

Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidador (a) (PAMI) ¿Qué cambiaría?

Mmmmmm, Cambiar, cambiar no, todos los días uno va viendo y viendo y va a preniendo, pero si me gustaría aprender mucho más oso para ayudar más a los abuelos

¿En quién o quienes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo?

En la enfermera y en la psicóloga, con solo que la escuchen ella se siente bien.

¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

A veces es costosillo, no crea, porque a veces uno tiene problemas en la casa, problemas aquí, el estrés. Como que uno junta a veces todo, entonces uno... como le digo en mi casa a veces yo quiero gritar, entonces grito, entonces no me siento capacitada ¿Porque tanto estrés? Entonces me pongo a llorar, oír música, entonces ya, cuando ya me pasa eso, ya vuelvo como que ya. Déjenme sola un tiempo déjenme sola, trato de alejarme un poquito, hasta que ya se me baja un poco el estrés. Yo me encierro, como para no afectar a otro y me ha servido. Cuando yo me siento tranquila vuelvo hacer como la misma: la que jodo, la que empiezo a joder a todo mundo, jajá.

¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo, usted considera que ha sido positiva o negativa?

El trabajo en equipo es positivo, porque aquí cuando nos juntamos somos uno solo, *es vacilón*. Cuando tenemos una actividad grande nos organizan demasiada bien y *todo mundo se menea*, es como una sola persona todo. *Entonces me da gracias*. En áreas he trabajado prácticamente con todos. Ahí uno se pone solo en su trabajo, porque yo digamos, aunque esté con el compañero, yo me enfoco en el trabajo, hacer las cosas con él, bien, que los abuelos estén bien bañados, bien vestidos, que las áreas estén bien. Ya al terminar uno dice, ya gracias a Dios, sacamos a los “abuelos” y estamos bien. En equipo, yo trabajo bien por el momento. A veces, como siempre, hay problemas, así en la casa, o el mismo estrés. Talvez como que uno viene estresado, entonces el mismo estrés se lo pasa uno al otro compañero. Entonces, como que uno está indispueto, como que uno siente... *¡Que pereza!* Uno dice. Bueno, ahí vamos. Entonces lo que uno hace es seguir, trabajar. Como te dijera ya después que se le pasa un poco el estrés, uno como que vuelve a los mismo. Cuando, mi compañero está así o yo, lo que hago

es hacer el trabajo, pero no hablo. Saco el trabajo vuelvo a ser lo mismo, a joder y a vacilar. Entonces uno saca el estrés de diferentes maneras.

¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones?

El estrés se me manifiesta a mi talvez cuando en la casa tengo mucho problema. Yo trato, como de dejarlo ahí en la casa porque aquí en el trabajo son otros. A veces “*siento como un mono en mi cuerpo*”, a veces siento como que no soy yo, no soy yo, siento el cuerpo como adormecido, como que no quiero hacer nada y me bloqueo yo sola. -Entonces yo digo-, yo tengo que salir, tengo que salir, por mí, más que todo y con el trabajo donde estoy yo, pero a veces me bloqueo tanto, que lo que hago es encerrarme, pero como le digo a veces me da una zozobra y yo misma me sacó el estrés o voy donde la enfermera o la psicóloga y ellas son las que me escuchan a mí. Entonces sacó el estrés ahí. Otra manera en cuando me duele todo el cuerpo (la parte baja de la espalda), entonces voy al hospital para que me inyecten un relajante muscular. Cuando me da migraña, (empieza con un dolorcillo de cabeza que tarda como tres días) voy al “Ebais” para que me pongan una inyección (solo así se me quita). Tomo Aliv o acetaminofén con codeína, mientras voy al Ebais.

¿Ha tenido que negociar con alguien? ¿Cómo lo ha manejado?

Siempre que me pidan un cambio de horario, lo cambio. Así tengo ese cambio ahí, por si lo necesita más adelante. Sí, porque a veces yo tengo cita, un compañero me cambia o yo le cambio a él. Un día nos tocó la cita a la misma hora, entonces yo dije, yo entro a las seis y usted entra después y a si nos pusimos de acuerdo.

¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga laboral y la estabilidad laboral en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

No, al principio cuando empecé si porque tenía que acostumbrarme. Vieras que vacilón, pasado el tiempo. Yo me acostumbre. Me encanta cuidar a los abuelos, no sé por qué. Ellos me cuentan anécdotas y yo los escucho. Entonces lo que hago es como distraerme. En la noche, uno se jode. Yo lo que hago es encomendarse a Dios y voy con todo.

¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de los mismos?

Mmm, lo que hago, no puedo estresarme más de la cuenta porque me vuelvo loca. Vieras que es vacilón. Pongo la mente en blanco, me desconecto, me bloqueo. Me quedo así un rato y Digo, bueno, que sea Dios el que me ayude. Yo vuelvo a ver para arriba y digo: “*Dios mío no me sueltes de tus manos y a lo que tú digas*”. Porque es el de arriba el que me ayuda. Bueno, es de ahí donde me agarro más que todo, porque si yo me pongo, que esto que el otro...voy a generar más estrés.

Los abuelos a veces le gritan a uno, a veces le pegan, yo tengo que comunicar. Uno se queda como respire hondo, baje, porque usted no puede, no, jamás pelear con un abuelo. ¿Qué hago

yo? Compromiso, ya vengo, ya vengo. Ya voy tomo agua y me devuelvo otra vez... ya se le pasó. Si, ya. Discúlpeme. A bueno, tranquilo. Yo no puedo ponerme al nivel de él. No solo nosotros tenemos estrés, ellos también tienen estrés, ellos sacan, tal vez el estrés de ellos es muy diferente al de nosotros. Nosotros nos vamos, ellos están aquí, eso debe generar estrés y si yo me pongo con el estrés de ellos, a estresarme. Me dicen ¡disculpe! - *No te preocupes, me acomodaste la cara-* y ya, se ríen. Cuando algún adulto va a levantar la mano, yo le tomo la mano y le digo, *suave*, no me pegue, lo estoy ayudando. Cuando son palabras de insulto, lo que hago es que lo gravo y se lo doy a Doña Clara o a la enfermera y le digo, esto está pasando. ¡Ayúdeme!

4. Cuidador: (PC004)

¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?

Obviamente que se favorece el desempeño personal, porque como también estamos hablando de estrés, las funciones se van a repartir en ese equipo y si todos tenemos una meta en común, objetivos en común y tenemos responsabilidades delegadas. Si nos coordinamos el nivel de estrés se va ir a cero. ¿Porqué? Cada quien está en su trabajo y todos en el de todos a la vez. ¿No sé si me expliqué? Ok, entonces, como es que esto, nos contribuye, "*diay*", a nivel individual y a nivel de equipo. En mi caso, mi trabajo, mi desempeño. Para mí es que los abuelitos van a estar muy bien, en todas las esferas (emocional, física y psicológica). Porque si hay un buen trabajo de equipo las funciones se van a coordinar para suplir el servicio que necesitan ellos y eso me va a dar a mi menos estrés, porque "*todo va sobre ruedas, sobre la marcha*". Yo creo que el trabajo en equipo es esencial. A veces cuesta trabajar en equipo, porque las personas tenemos diferentes formas de pensar, diferentes formas de reaccionar, diferentes formas de trabajar, a veces creemos que es lo mejor. A veces cuesta, aquí o en cualquier parte, yo sé siempre va a costar hacer equipo, ¡verdad! pero es esencial, el trabajo en equipo es esencial para el desempeño individual y del grupo, de la función y del servicio que damos. De hecho, cuando usted trabaja en equipo, sanamente, correctamente, entonces se empieza a conocer así mismo, sus capacidades y sus limitaciones, ¿Dentro de qué? Dentro del marco de un equipo. En este caso ¡Aquí es muy importante!

¿A usted le provoca estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño laboral?

No. porque si no se dé algo, lo investigo y me capacito. Este, primero, por la ley todo patrón tiene que capacitar a los empleados. Aquí nos viven capacitando, a cada rato. Tenemos: charlas, nos mandan a AFOCONAPA, CONAPAN. Siii, tengo 27 años de trabajar acá, o sea el "*el teje y maneje*", ya tiene que ser algo muy novedoso, o fuera de lugar que no haya conocido en 27 años, sin embargo, la forma en la que yo me educaron, que yo me he desarrollado acá, es que es importante, como es un trabajo de salud y de servicio directo a las personas. ¿Qué si no conozco de algo? *Mejor pregunto*. Va a capacitarse, ahora todos tienen una computadora en la mano, se busca un equipo profesional. (no se de este tema o del otro) La idea es que, eso no me va a generar estrés ¿por qué? Me puede generar una carga muy mínima, desde el punto de vista, emocional (que hago para donde agarro, yo no lo sé manejar) pero, mi actitud es: voy a capacitarme, voy a llamar a la enfermera, voy a preguntarle a la psicóloga, le voy a preguntar a

“Clara”, aprende de una vez, que era lo que se tenía que hacer. A la hora de trabajar en equipo, yo puedo transmitir eso, que aprendí y puedo también aplicarlo y quien va a ganar el “abuelo” pero no me genera estrés, me genera más estrés, cuando en el marco de un equipo, que hay que capacitar, a nivel personal no me preocupa tanto a nivel grupal, sí. Yo se trabajar y usted no sabe trabajar en un equipo de seis. Tengo que hacer el servicio y capacitar a otros. Eso sí va a generar un poquito de carga de estrés.

¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse de mejor forma como cuidador (a) de PAMI?

Lo primero, es que me disculpo y me tomo mi espacio, (5 minutos) hago respiración, hago ejercicio, *heee* tengo una técnica que uso desde hace como diez años, que es muy importante. Me voy me aflojo la ropita, cojo agua del tubo y me *empapo* la carita, eso inmediatamente me baja el ritmo cardiaco, o sea metabólicamente tiene un efecto, una vez que estoy más centrado, entonces respiro, empiezo a formular en mi mente, que he hecho, prueba o situación, que me está generando estrés y entonces tengo que hacer esto y esto. El señor está molesto, bueno, voy a negociar con él, todavía tengo suficiente tiempo para terminar. Bueno, voy a enfocarme en esto, voy a pedir ayuda. ¡Verdad! Porque no se vale en un Hogar de ancianos. Si yo me cargo de una actitud negativa, yo la voy a transmitir, incluso los adultos mayores. Póngase en el lugar de un adulto mayor, si ven que *julano* que me atiende, está estresado, está enfadado, está trabajando, (que miedo) me va a venir a tocar, o si lo ve, a un compañero con cierto tipo de emociones o a una mujer que por lo general ellas lloran y se desesperan más, siendo yo un adulto mayor, yo me asusto. Yo diría, “*juepucha*”, ¿Estas personas son las que me están atendiendo a mí? Entonces hay que tener mucho cuidado. *Hace un resumen de lo narrado anteriormente y continua con una anécdota sobre un adulto mayor.* Continua, narrando de la importancia de la empatía. *Yo soy muy charlatan.* Si ya me afectó y me dolió, hago eso de retirarme cinco minutos. Hay que solucionar, como dice Clara. Yo estoy para solucionar no para hacer más *broncas*. Continúa narrando situaciones de los adultos mayores y de la importancia de escuchar cuando ellos quieren hablar.

¿Qué hace usted de forma individual, grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador (a) de (PAMI)?

Me doy un tiempo, respiro, ejercicio, bailar, ejercicio, ser empático, soluciono el problema, me tomo unas “*birras*”.

Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidador (a) (PAMI) ¿Qué cambiaría?

Me gustaría tener la vitalidad de un muchacho de 20, yo me canso demasiado, en el bus voy dormido. Me gustaría más efectivo, más fuerte y se ríe...

¿En quién o quienes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo?

Primero en Dios y después en mis hijos. Me dicen papá- ¿Cómo se siente?, no puedo negarlo, jiji. Todo bien o le cuento, tengo una situación, - mi hijo me dice- “tranquilo pa” nos retroalimentamos mucho con ellos dos.

¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

Que se dé una emergencia y tengo que salir de inmediato. Obviamente se me va a subir la presión, respiro, me concentro. Digamos es una caída, no sé si hay una fractura. Bueno en ese caso se activa el protocolo.

Siempre le he dicho a los psicólogos que ha venido aquí, lo as difícil de mi puesto es estar enterrando a un abuelo. (sencillamente me duele) los extraño, unos más que a otros. Aquí ando la foto del último que murió... espira. Hace poco fue, pero diay, ya está ahí.

¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo, usted considera que ha sido positiva o negativa?

En los últimos años ha sido muy positiva, porque es muy relativo a la permanencia del equipo. ¿Me parece? Cuando no hay una estabilidad laboral. Van y vienen. Hay que volver a capacitara, tienen que desarrollar habilidades. No es lo mismo que un equipo que talvez ya está consolidado tiene muchos años de trabajar juntos y que ya se conocen, sus debilidades y fortalezas. Igual se da en la relación entre compañeros.

Hubo un tiempo, hace muchos años que rotaba mucho el personal, entonces constaba mucho. Ahora es rápido, cada quien sabe lo que tiene que hacer. Nos rotan de área. El reto son los "abuelos". Ellos también van y vienen, otros mueren. Ahí es donde hay que hacer equipo. No es lo mismo "tipiar" en una computadora, que ganarse el afecto de un "abuelo" para que le ayude en el trabajo. ¡Digo yo!

¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones?

Me genera estrés una emergencia. Ahí, se me sube la presión. Lo manejo positivamente, me preocupa, no saber si se fracturó, tengo que moverme, activar el protocolo. Yo les tomo cariño. Lo más difícil de mi puesto, es enterrar a un abuelo. Hago un luto rápido, me duele (unos más que otros) lo voy a extrañar, pero tengo que poner la *cabeza fría*. Entender el ciclo de la vida y no aferrarme a mis emociones. Simplemente me dejo los recuerdos. Ya está. Me duele sí, los extraño sí, pero todo es como usted lo tome

¿Ha tenido que negociar con alguien? ¿Cómo lo ha manejado?

Diay, con el dialogo, dialogo efectivo, primero escuchar, comprender, que la persona sepa que yo lo estoy entendiendo. Se explica la razón por la cual es necesario actuar de esa manera. Primero con el compañero, puede ser más fácil, no se puede, vamos a la oficina. En la oficina, si nos van a dirigir. Doña Clara, nos va a poner al hilo a los dos rapidito... tranquilo y se ríe.

¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga laboral y la estabilidad laboral en su puesto de trabajo como cuidador (a)?

Es reiterativo, se vuelve rutinario más bien. Son muchos años. No me causa estrés, más bien a veces me da peregilla, pero bueno, que le vamos hacer. Cuando veo el tiempo que ha pasado,

me regañó. Que se deje de pendejadas, me digo a mismo. Me acuerdo que todos los días son diferentes, que la función en la misma, pero... vuelvo y le repito aquí el reto son los “abuelos”. *Narra situaciones que se dan con los adultos mayores, Uno tiende como a decir que perezosa siempre lo mismo, la función es la misma, ¿me entiende? continúa hablando situaciones que vivió en el colegio. Entonces ahí uno mismo se retroalimenta. ¡Me dicen el loco! Me vacilan porque hablo solo. -Me digo- Ponete pilas, “ponete a trabajar si sos varón”, “ponele”. Ya está, es que hay que hacerlo. Así nos educó, mi abuela Clara Emilia y Clara. Venimos a trabajar. Cuando me quejaba y decía que estaba deprimido. Me decía, disculpe, usted no está deprimido, está de vago. Ella me decía que no me quedara encerrado... y que se va hacer nada.*

¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de los mismos?

Inicia con algunas anécdotas familiares, agrega que las técnicas que utiliza son: me pregunto, si estoy haciendo bien las cosas, pongo los pies en la tierra, estoy hablando de mas, acuérdesse, que las palabras pueden lastimar, usted mismo se puede lastimar, respire y vuelva, tomo agüita. ¿Entiende? Es eso de ver lo positivo. Actualmente estoy en el área de discapacitados, son personas con mucho peso, los salones son muy grandes, el área de limpieza es muy grande, todos dice uy, uy, y sí es cierto. Bien ¿Qué hago yo?

Ahí voy a sudar, voy a llegar a la casa cansado, no me va a costar dormirme, estoy bajando de peso. No es vara, en el bus me duermo. Llego a la casa y digo – todo pasa – me dolió – *hace sonido de ronquido.* ¿Entiende? De los abuelos se aprende mucho.

5. Cuidador: (PC005)

¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?

Claramente es más sencillo, como para no tener tantas tareas pendientes, si el compañero no trabaja en equipo, siento que yo no podría, este tengo que hacer más esfuerzo físico y mental de lo que podría hacerse, si alguien me ayuda. Si no la hace me está perjudicando mi trabajo de una u otra forma.

¿A usted le provoca estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño laboral?

Sí, se me dificulta bastante, pero con práctica y bastante tiempo, puedo hacerlo por mí mismo solamente, pero sí puedo tener cualquier tipo de capacitación y no hay problema. Si me capacitan y si no entiendo algo yo pregunto al jefe o al superior para hacerlo por mí mismo y así lo puedo hacer lo que se me dificulta. Si me genera estrés porque si mi compañero que tiene más años no me apoya se me dificulta y si me genera mucho estrés.

¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse de mejor forma como cuidador (a) de PAMI?

Ignorando cierto tipo de problemas, porque de alguna manera todos tenemos estrés o apoyo al compañero, hablando con un tono de voz más adecuado para estar de acuerdo con la otra persona o simplemente, si uno está desbordado, no pierde su estrés y no maneja sus emociones, simplemente trabajo por el adulto mayor para que él se sienta de la mejor manera, sin tener que ver ningún tipo de conversación desagradable y él se sienta de la mejor manera y ahí mi trabajo estaría por mí, bien.

Vuelve a preguntar cuál es la pregunta y agrega que es como está pensando... Me enfoco en hacer mi trabajo de la mejor manera más importante y como trabajo con personas, trato de ayudarlas directamente a ellas y mi entorno laboral, social y lo que es compañeros de trabajo lo ignoro. Me preocupo por hacer bien mi trabajo; pero si no exploto e ira. Mi estrés lo reduzco en normal y ayudo y sigo trabajando, así que los abuelos estén bien de alguna manera.

¿Qué hace usted de forma individual, grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador (a) de PAMI?

Si estoy frente a un adulto mayor que es carismático que no está dañado por alguna enfermedad como Alzheimer, ningún tipo de deterioro cognitivo, ni físico, puede caminar, hablar y entiende lo que le digo. Puedo vacilar con el adulto mayor y mi estrés se baja y me siento feliz. Eso me dice que estoy haciendo bien mi trabajo porque él se siente feliz.

Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidador (a) de PAMI ¿Qué cambiaría?

Cambiaría mi manejo de estrés, porque hay veces que vengo estresado por los problemas de afuera, ya sea sociales, de pareja o de familia. O sea que esta fuera del trabajo. Entra y viene realmente con estrés. Pero lo que realmente cambiaría es mi actitud a empezar mi día de trabajo, porque así dañaría mi entorno social con los “abuelos” y con mis compañeros de trabajo. Tendría que venir en la mejor disposición.

¿En quién o quienes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo?

Realmente como la persona más cercana es mi pareja. Yo los libres busco a ella para desahogarme en todos mis problemas laborales, lo que me afecta. Mi pareja es como la manera con la que me puedo bajar el estrés hablando.

¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)

Puede ser que, a mí, me genere bastante estrés, un adulto mayor que esté cognitivamente dañado y que tenga hábitos desagradables, que yo quisiera cambiar- regañándolo, levantándole la voz, mientras estoy cambiando, limpiando y ayudándolo y diciéndole “eso no se hace” es como ayudar... y no se da el cambio; porque se vuelve a repetir. Me genera estrés, sentimientos son mucho como negativos: Que talvez las personas no van a cambiar y de que laboralmente me estreso bastante, por las personas y especialmente hay muchas personas que son diferentes a uno y hay que entender que no están de acuerdo con lo que uno dice o hace. Eso me genera estrés, de alguna manera.

Lo manejo de la manera que la persona lo deje de hacer. *Hace una metáfora de las personas que tiran basura en la calle.* Es esa persona, que toma la decisión de no volver hacerlo. Hay un cambio personal.

Dejo que la persona lo siga haciendo hasta que se canse y lo cambie.

¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo, usted considera que ha sido positiva o negativa?

Por ejemplo, ha sido positiva y negativa en algunos ámbitos de experiencia laboral y experiencia propia como persona, que me ha ayudado a madurar, a saber, que no todas las personas son buenas y agradables y que realmente la vida de un adulto, no es sencilla, entonces en alguna parte ha sido positiva y en otra negativa, porque no me he llevado con los hábitos de esas personas, porque yo creo que soy diferente, entonces ha sido positiva y negativa, cuando la otra persona no comparte mi forma de ser.

Ejemplo: Yo tiendo una cama de un adulto mayor de una manera, pero la persona la tiende de otra forma, pero yo veo que de esa forma está mal hecha y me hace ver que el trabajo está feo y mal hecho y esa persona cree que yo tengo que hacerla igual y ahí me perjudica mi trabajo, porque no comparto el compañerismo en el trabajo en equipo. Si uno está en desacuerdo con el compañero de equipo. Lo mejor es hablarlo para ponerse de acuerdo

¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones?

Me han provocada bastante estrés el desacuerdo con una persona. Que esa persona se estrese y me grite, que de alguna manera no se lleve bien conmigo, entonces se genera bastante estrés y negativamente puedo tener un descontrol de ira y puedo gritar un poco. O sea, puedo tener la misma reacción que la otra persona. Yo alzo un poco la voz para que me respete, si yo veo que la persona se desborda y voy a llegar a un problema, porque esa persona no me respeta, lo ignoro, bajo la voz, y si tengo que hablar con el jefe, lo hago, porque no soy yo, ni el adulto mayor. A los dos nos dieron el trabajo. En este caso lo que importa son los “abuelos”. No tendría por qué haber problema en el trabajo. ¡Creo yo!

¿Ha tenido que negociar con alguien? ¿Cómo lo ha manejado?

No he tenido que negociar. Me han rotado el horario, pero nunca he negociado. Yo solo cumplo con mi horario de trabajo. Nada más. No hago más, no hago menos... no sé si el día de mañana haga más.

Realmente la vida es totalmente abierta. Hay que hacer lo que hay que hacer, pero si lo tuviera que hacerlo y no tengo por qué hacerlo. Nada más me retiro a mi casa, después de terminar mi jornada laboral.

¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga laboral y la estabilidad laboral en su puesto de trabajo como cuidador (a) de PAMI?

A veces, me estresa demasiado la sobrecarga laboral. Como que tengo que hacer mucho más de lo que realmente me toca. Lo que le comentaba anteriormente, trabajar con un compañero que no lleva el mismo ritmo. Hay una sobrecarga de trabajo que yo tengo que hacer de más, porque mi compañero no lo hizo, cuando pasó por ahí.

Ya sea limpiando, hablar con el adulto mayor, atender, entonces me sobrecargo ese día y eso me genera estrés, cansancio y es injusto. ¡Díay, hay que hacerlo! Cuando la situación no se resuelve, genere mucho estrés y tengo que manejarlo hasta que cambie de trabajo o me supere, nada más. “Muchas veces los compañeros se hacen los agazapados”. Trato de hablar con ellos para que se resuelva o termina la jornada laboral y me voy para mi casa.

¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de los mismos?

Empiezo hacer cambios por mí y si las cosas empeoran, si las cosas van mal, empiezo a correr para que las cosas mejoren. Entre más rápido lo haga y pueda que las cosas fluyan entre los dos. y si no lo logro, ya hice el intento, entonces no tengo por qué estresarme.

Soy una persona muy aparte. Yo, me siento bien, porque encontré trabajo y porque uno aprende, hay que ser fuerte para aprender cómo son las cosas. Si no, uno nunca va a tener experiencia. Bueno, al menos para mí.

Puede que a veces algún compañero viene un poco desganado por consumo de alcohol.

6. Cuidador: (PC006)

¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?

No solo por el desempeño mío, sino también por el bienestar de la persona adulta, también. El trabajo en equipo es importante es que todo salga bien.

¿A usted le provoca estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño laboral?

Vieras que, gracias a Dios, yo me he capacitado (en la Universidad de Costa Rica) llevé una capacitación de primeros auxilios, en la parte emocional, humana, también, para saber no solo como manejar al adulto mayor sino también al personal (compañero), como tratarlo. Le voy hacer muy sincera, porque en todo trabajo hay una o varias personas que le quieren “*atravesar el caballo al compañero*”. Es no es mi caso, yo entro y trato que los problemas no se queden conmigo. Como le digo aquí yo me quedo hasta las 9 10 de la mañana, (horario de 9.30 PM a 6.30 AM). *Me dicen_ a ya usted lo que quiere es quedarse aquí, seguro. Yo no me siento estresado, como para decir, son las 6.30 de la mañana. “Voy jalando”*. En eso soy tranquilo. En

la casa también, soy tranquilo con mis hermanas y mis sobrinos con los que vivo. Pues uno también tiene problemas y desavenencias en la familia e incluso con los compañeros, pero la idea es tener la capacidad de resolver el problema. Yo soy de las personas que no tengo problemas. Yo llego buenos días ¿Cómo están? Uno ve la persona un poca caidita y con solo que le “*palmetee la espalda*” ya uno ve como levanta la autoestima. Hasta uno mismo llega al trabajo un poco bajo de pilas y le dicen ¿Cómo está? Y uno contesta Muy bien, ya está eso lo motiva. Bueno, eso pienso yo. Uno llega al trabajo a traer problemas a los compañeros o específicamente a los adultos mayores.

¡Clarita!, es una persona que deja trabajar a uno ¿Qué estrés le va a dar a uno? Excepto que se lo haga. ¿Cómo creo yo, que se le hace estrés a la persona? Cuando traen el problema de la casa al trabajo. SI, si, el problema de la casa se tiene que quedar en el portón, porque si lo traemos al trabajo es donde se hace el problema. Pero por dicha, yo no tengo problema.

¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse de mejor forma como cuidador (a) de PAMI?

Lo importante es que, si no se algo y yo sé que otra persona me puede ayudar, en un consejo o me puede ayudar en la parte de “*desenvolvimiento*” yo lo hago. Porque yo puedo decir como tengo tantos años de estar aquí. Todo lo sé. No, no. Aquí aprende uno todos los días.

Yo le quiero contar que yo antes tomé mucho licor y si me daba estrés, pero como ahora, yo decir que me da estrés, no. Cansancio sí. Pero es totalmente diferente, se va uno a descansar y punto. Pero cuando uno ve a la persona que anda mal. Se ve en los trabajos. La persona manifiesta estrés no por el hecho del trabajo, puede ser por lo económico, por lo sentimental con la pareja, se ve, en todo lado. Pero viera que yo no. Dejo que todo pase. Si yo me estreso, no, no hay que llevar todo con calma. Cuando pasa una emergencia, yo estoy estresado, pero no, tranquilo. Pero aquí pasa se nos muere uno o dos en la noche. Llevarla todo con calma, porque si yo por eso... por ejemplo, como yo ahorita, me fui a repartir los medicamentos, mientras llega Yesenia (compañera de turno) y yo veo que algo sucede y tengo que suspender lo que estoy haciendo, por ejemplo, para salvarle la vida a un viejito (nada mas lo hago). Si yo me voy a sentir mal porque tengo que hacerlo, no, no. Lo primero es lo primero. *Narra sobre una emergencia que se dio ayer y activar el protocolo para este caso.* Sé soluciona el problema es lo primero. Alguien tiene que hacer el trabajo. Alguna persona depende indo de la patología del adulto mayor le tienen asco, yo no.

¿Qué hace usted de forma individual, grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador (a) de (PAMI)?

Grupo de apoyo, tengo máquinas de chapear y colaboro en la iglesia. En la casa no me quedo, le gente me dice no sea “*maje*” ... después uno se muere, estuve en IAFA (estuve para salid del alcohol). Me encanta cuidar el jardín, regar las matas, hacer huertas aquí en el hogar, me quedo hasta más de 3 horas, sin que me paguen por ese tiempo que dedico para el bienestar de los adultos mayores.

Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidador (a) (PAMI) ¿Qué cambiaría?

Nada, yo más bien apoyo. Si cuando amanece, no llega la cocinera, yo me pongo hacer el desayuno, mientras resuelven.

¿En quién o quienes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo?

En el que esté a la par mía, en el caso de la noche lo paso con Yesenia, los dos hacemos lo mismo durante toda la noche. *Narra sobre las actividades que realizan laboralmente en el día a día junto a su compañera de equipo.* Me apoyo en la persona que esté a la par.

¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

A principio si, cuando no savia (mudar a un adulto mayor) “*máxime*” alguien que esté en cama y si se sentía uno como miniado. Ahora no, ya ahora uno conoce la función. *Cuenta sobre los brotes de diarrea que algunas veces deben enfrentar, habla sobre las rondas de la noche y cambio de pañales. (equipo adecuado) hay que entrarle, hay que hacerlo.* Tratar de hacerlo de la mejor manera.

¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo, usted considera que ha sido positiva o negativa?

Para mí lo veo como positivo. En el campo laboral aparece de todo gente positiva y gente negativa... cuando son negativos lo que hago yo es que me hago el “*maje*”. Si el compañero no lo hace, yo lo hago, pero cuando Clarita, detecta eso de una vez lo corrige.

¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones?

Siento preocupación cuando veo agonizar a un adulto mayor. A uno le duele, pero “*diai*” tiene que irse, tiene que irse. Uno lo que hace es acompañarlo con oración en ese momento, uno le habla. Dolor en la parte baja de la espalda, dolor de cabeza, nervios, dormir poco y ansiedad. Cuando uno ve que es algo diferente, una enfermedad, lo mejor es buscar ayuda. “*Narra su experiencia, cuando le se contagió de COVID -19*”.

Hay que tomar en cuenta, que muchos llegan aquí en una fase terminal, algunos se recuperan, aunque la enfermedad sigue, otros no duran mucho. Aquí a veces se van 3 de un solo tiro.

B. ¿Ha tenido que negociar con alguien? ¿Cómo lo ha manejado?

Primeo con la administradora, mientras no dejemos el trabajo botado, luego con la compañera que esté de acuerdo, también con los libres. Con adultos mayores, a veces uno llega a dar la medicina “*y le dicen yo no me tomo esa mierda*”. Generalmente se da el fin de semana con la visita, unos están contentos y otros se preocupan por los problemas que le cuentan los familiares, entonces ese adulto mayor se altera. Lo primero que le dicen a uno. “*Mire me quitaron todo y me vinieron a tierra aquí*”. Cuneta situaciones que se dan con los adultos mayores y la familia. Continúa narrando situaciones del adulto y como le afecta a él como cuidador.

¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga laboral y la estabilidad laboral en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

No, no, para mí no. Yo de puro gusto en la mañana cuando entrego la llave, me vengo aquí a sembrar o regar ahí tengo un poco de culantro y me voy a regar un montón de cítricos que tengo sembrados y no, no. Yo sé a qué hora entro, pero no a qué hora salgo y además ese tiempo que yo me quedo lo hago de voluntad mía. Por los ancianos.

¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de los mismos?

Ahí, si tengo que tener mucho cuidado. El doctor me lo dijo, si se siente muy cargado pida un espacio, dese un permiso. *Narra de trabajos anteriores...* ahora sí. Veo yo, que debo salir. El doctor me lo recomendó. Él me dice, ¡Es su tiempo!

7. Cuidador: (PC007)

¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?

¡Ah! que se siente bonito, más cuando uno se lleva bien con la persona, se organiza, siente bonito. **¿Qué le incomoda de trabajar en equipo?** Que al otro compañero no le guste el trabajo en equipo. Es que, como te digo, tendría que ver uno, depende del compañero. Digamos, si no le gusta trabajar en equipo, que yo no se sentiría cómodo con el compañero de trabajo, tal vez, al menos, a mí, me gusta trabajar en equipo. y **¿Cómo maneja usted esa situación cuando le toca hacer equipo con alguien que no está muy interesado?** Sí, la verdad, es que, bueno, que te diré, yo sí he pasado por eso, porque aquí siempre trabajando en equipo con el compañero. **¿Si usted tuviera que trabajar individual o el equipo que prefiere hacer?** Sí, es que la verdad, en este tipo de trabajo no se puede trabajar individual y esas habilidades se forman con la experiencia que uno tenga en el trabajo uno siempre se preocupa del otro **¿Quisiera agregar algo más?** no

¿Le provoca a usted estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño?

Si, nadie nace aprendido, aquí uno aprende de todo y la verdad, uno aprende del mismo compañero, con el paso del tiempo y los años usted va adquiriendo la experiencia. **¿Usted recibe alguna capacitación?** Sí, en realidad sí, a veces nos dan charlas que orientan verdad hay que parar como manipular un adulto mayor, como tratar el adulto mayor, bueno varias... **¿Cada cuántos recibe capacitación?** ¡Ah! solo jueves, antes de la pandemia, siempre había charlas, o venían de afuera y nos capacitaban. ¡Bueno! Ahora, mucho por virtual **¿Qué tratan en las reuniones de los jueves?** En esas reuniones se dicen las cosas, ahí directamente, se corrige quienes están haciendo mal o bien en el trabajo, nos dan estrategias para muchas cosas, ¡Verdad! Hay muchos “abuelitos” que son muy difíciles, no se dejan hacer algo de un compañero y llega

uno y ya, dejan que uno les ayude; Entonces ya, es más productivo trabajar en equipo, se comparte las estrategia para lidiar con el “abuelito” o la abuelita, para poder hacerlo, además en la reunión opinamos, ahí nosotros como que nos liberamos, de todo lo que nos incomoda, es muy importante tener ese espacio, llegamos a acuerdos delante de los compañeros y de la administradora de cosas que no hemos podido resolver como compañeros de área.

¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse mejor forma como cuidadora?

Depende de la actitud, eso que dice que los problemas se quedan en la casa, yo siento que es mucho psicológicamente, no te lo voy a negar, porque yo aquí soy una, y en mi casa otra persona. Entonces sí yo vengo aquí, desde que entro voy a saludar, hasta la abuelita que voy a bañar. De hecho, una abuelita siempre me dice, qué bonito, porque se siente bien bonito el clima: ponemos música, bailamos, cantamos, vacilamos, entonces para mí, más bien compartir con él “abuelo” me desestresa; al llegar a la casa a veces, hay problemas... **¿Qué hace usted en un día libre, después de que sale aquí?** Después de salir, comparto con mi hija y con mi esposo, cuando hablamos entonces eso para mí es una de las cosas que me ayuda a relajarme... Pero sí como te digo, hay veces que hay estrés. ¡Que te digo! de cosas que no tienen que ver con cosas de aquí, como gastos, pagos, entonces esto es lo que tal vez le genera a uno él estrés, pero eso es parte de uno. Compartir con los “abuelitos” ¡eh! no sé. Yo me siento bien, cuando uno sale de vacaciones y se va cierto tiempo. Uno ya les hace falta, y uno le hace falta venir al trabajo en realidad, lo digo por mi experiencia, pero sí, es parte de mi otra casa, paso todo el día aquí.

¿Qué hace usted de forma individual grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador? Yo trato de tener otra actitud.

¿Si tuviera la oportunidad de cambiar a algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidadora de personas adultas mayores Qué cambiaría?

Sí, tal vez para mejorar cada día. **¿Qué cambiaría usted puntualmente?** Carácter... Mi carácter es fuerte, pero, yo no voy a tratar mal a las personas que me tratan bien, yo calculo que yo no tengo esa doble personalidad, sigo siendo yo. Siento que hay personas que tienen problemas y por eso se amargan. Yo dejo el problema... ¡Bailo con ellos! Ciento entonces, que ellos me levantan el ánimo, cuando me “apachurro” ... tal vez en mi mente, pero yo no tengo que dejar que eso me afecte, ni tampoco los puedo afectar a ellos... Yo los trato, de la mejorar manera.

¿En quién o en quienes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo? Me apoyo de mis compañeras porque en realidad los conozco, son muchos años, como te digo, yo con todos me llevo bien, cómo puedo sentarme hoy a tomar café con unos, cuando usted me ve estoy con otros, o me puedo sentar sola por allá. No me gusta como decir, me llevo bien con unos y con otros no, yo vacilo. Me veo seria, hay un límite, pero hasta ahí, yo soy así, y es mi manera de ser, pero ya cuando me tratan en totalmente otra cosa.

¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI) ¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan

afectar su salud mental? y ¿Cómo identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de estos?

Cuando el compañero de equipo no trabaja al mismo ritmo que uno, o no logramos ponernos de acuerdo en algo. Cuando esto pasa, es necesario buscar a la administradora para buscar una solución. Entonces o aprendemos a trabajar juntos o nos cambian a otro pabellón o a otro puesto. Así que lo mejor es aprender a trabajar en equipo.

¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo? ¿Usted considera que ha sido positiva o negativa?

Ha sido positivo. En este trabajo como cuidador hay que usar muchas técnicas que ayudan a manipular el adulto mayor. Estas técnicas las compartimos y aprendemos entre compañeros. Muchas veces vemos a un compañero de equipo usar alguna técnica que uno no conoce y ve esto facilita el trabajo, el compañero siempre está en la disposición de compartir su conocimiento porque es consciente que eso nos beneficia a los dos como equipo de trabajo. Para mí eso es bonito porque aprendo algo más y eso es parte de la carta de recomendación. Se trabaja en equipos de dos y nos apoyamos en todas las labores que debemos desempeñar.

¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y cuáles han sido sus manifestaciones?

(En este caso se da una situación especial dentro del entorno familiar que le obliga a cambiar el curso de las prioridades, como es el embarazo de su hija adolescente). Comenta, que tenía planes de remodelar la casa, todos los recursos se dirigieron a salir adelante con los gastos del nieto, lo demás se va haciendo poco a poco, lo importante es que lo voy logrando. No era como yo quería, pero ahí voy saliendo a flote, tal vez no se vea mucho, pero para mí lo más importante fue ayudar a mi hija. Mientras todo esto pasaba a mí me tocaba un puesto super difícil, como es la cocina, sin embargo, nunca falté, en medio de todos los problemas que tuve siempre me mantuve en el trabajo. Yo le hago entender a mi hija que para mí no ha sido fácil poder darle a ella las cosas

Yo me voy motivando solita y yo misma yo voy viendo con mis cosas, pero en realidad todo es mucho psicólogo, a mí me gusta mucho comer, vestir bien, pasear, y vivir bien darme los gustos que pueda y también porque si uno, no se lo propone. yo siempre le hago entender a ella, que nunca hay que ser conformista le he dado a entender que siempre hay que crecer, aunque sea poquito a poco hay que crecer, hacer la diferencia eso se lo he inculcado a ella y me lo he dicho mucho yo para poderle darle el ejemplo

¿Ha tenido que negociar con alguien aquí en su área de trabajo sé cómo lo ha manejado?

Cuando nos contrataron en este lugar nos dijeron que todo se traja en equipo por esta razón siempre es necesario negociar. El área que nos corresponde se trabaja entre dos, por ejemplo: uno corre camas y el otro barre, si el compañero está un poco lento, se trabaja por área, en el mismo cuarto hay dos divisiones de dormitorios, entonces el coge uno, y yo cojo el otro. Siempre la carga del trabajo es por igual, Cuando nos toca limpieza profunda: Uno quita telas de araña y el otro, limpia ventanas, pero siempre en equipo, siempre juntos. Entonces no, como te digo eso también es mucho con el compañero, una es como activa, entonces igual el otro

compañero le pone. Todo se trabaja en equipo. Cuando uno entra aquí nos dicen que todo es equipo, por igual.

¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones?

Cuando tengo que hacer un pago y no me alcanza el dinero para pagar, entonces tengo que ver que hago. Me estreso pensando, buscando una solución. No me da como de estar peleando con alguien. Me da como ansiedad de comer cosas dulces, porque me tiene tensa algo... como le digo, siento que a mí me da como depresioncilla, desanimada, porque algo me tiene tensa, ¡Como le digo! “*Dino*”, me da ... siento que me da como tristecilla.

¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga y la estabilidad laborales en su puesto de trabajo como cuidador (a) de PAMI? En caso de que si le represente estrés laboral ¿Cómo se manifiesta y de qué forma lo afronta?

La verdad es que aquí, siempre hay un horario. Casi siempre el horario se cumple. Solo cuando hay algún tipo de actividad, verdad que nosotros sabemos que vamos a salir más tarde, pero ya eso es algo... ¿Qué puedo decir? Ya uno está acostumbrado, no es que se genera todos los días, es una actividad, cómo que te digo ... Que hubo el día de la madre, que Doña: Clara, vino y organizó aquí una fiesta. Va a haber venta de comida, ese día sabemos que entramos a las 6 AM, pero no tenemos hora salida. porque eso es un beneficio para el hogar, para nosotros mismos y en fin ese es nuestro trabajo... y ya, ese día la actividad salió tarde pero ya todo sigue igual y el otro día, a su horario normal, todo sigue en un proceso normal.

¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de estos?

Le da ansiedad por comer cuando se siente estresada, - como eso que a uno le da, como tristecilla- desanimada, un poco de depresión. Tiene mucho apoyo del esposo, él le ayuda con los oficios de la casa y cuando llega tiene la cena lista, el estrés se da cuando tiene que hacer un pago y el dinero no le da. Se siente estresa y empieza a pensar como hace para conseguir el dinero o pedir un “chace”.

Cuando yo me siento así, como desanimada un poquillo, que tal vez hay un e un poquillo como cuando llega diciembre, ya no está mi hermano ni mi papá, eso es tal vez lo que yo siento que ya quiere entrar como la depresioncilla, son dos personas.

8. Cuidador: (PC008)

¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?

Desde mi punto de vista. Aquí las tareas tienen que ser juntas. Nosotros buscamos una forma para que esa tarea sea más fácil, verdad, tanto para mí como para el compañero.

¿A usted le provoca estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño laboral?

Heee, no creo que me dé, más bien como fortaleza. Todas esas cosas que le provocan a uno estrés: puede que ese día uno viene con muy buena actitud desde la mañana, positivismo y la más mínima se sube el estrés al tope.

¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse de mejor forma como cuidador (a) de PAMI?

Yo escucho música, me relajo, el chiste, empatía, escucho. Un usuario con Alzheimer, le doy luz verde a lo que el haga...

Lo manejo como bien... hay señores de estos que va uno a tratar de levantarlo y "le mandan un manazo".

Claro, uno puede de alguna manera bajar ese estrés desde una palabra, un gesto, buenos días... son palabras que para los demás, puede dar vergüenza, pero para mí es preocuparse por los demás.

¿Qué hace usted de forma individual, grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador (a) de (PAMI)?

Yo trabajo con mi pareja, a veces discutimos y llegamos aquí y es imposible. Lo que uno intenta es hacerlo lo mejor que se pueda y cambiar los problemas que uno tiene. Aquí uno no puede venir con problemas... aquí es muy bonito trabajar. Puede ser que 10 MTS antes de salir "*le mienten la madre*", verdad y se va uno con esa cosa a la casa. (ya uno se va inquieto).

Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidador (a) (PAMI) ¿Qué cambiaría?

Cambiaría uno que otro protocolo. Narra una situación particular. Cuando me toca salón, los ubico dependiendo de las características de cada uno para evitar que uno que es muy negativo se junte otro parecido. Esto lo hago para manejar la armonía entre ellos. Narra una situación de servicio con los adultos mayores... Así cuando uno les ayuda en alguna situación ellos colaboran con uno. Comenta situaciones de la familia y dice: a mis papás traerlos a un lugar de estos, Jamás. Nunca. A lo que yo observo y narra una situación de visita de los fines de semana. *Continúa narrando situaciones particulares que se dan entre los familiares y el adulto mayor.*

¿En quién o quienes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo?

La pareja de él que tiene 25 años de trabajar como cuidadora de adulto mayor. Es con ella que hablo situaciones difíciles, lo que siento y lo que me pasa.

¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

Cuando el compañero de equipo no apoya. Me pasó en el horario de noche, mi compañero se dormía. Hablé con el compañero y le dijo que tenía que apoyar porque éramos un equipo. Cuando la situación no corrige se habla con la administradora para que resuelva.

¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo, usted considera que ha sido positiva o negativa?

Puede ser positivo y en otras negativas. Con las personas que he tenido problemas he tenido que llegar hasta la oficina de la administradora.

¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones?

Cuando tengo estrés, me sudan las manos, cansancio, agotamiento mental.

Usuarios que fallecen, caídas de adulto mayor. Yo tuve que modificar un par de cositas que había que trabajar y así se liberó la tensión. Como hay trabajos que hay compañerismo, hay otros que no los hay. *Narra situaciones de experiencias de laborales anteriores.* Es cuestión de equipo.

¿Ha tenido que negociar con alguien? ¿Cómo lo ha manejado?

Sí, una adulta mayor “Ligia” está enamorada de mí. Tengo que sentarme a negociar con ella y tratar de complacerla en todo lo que pueda. Cuando la trato como lo hago con los demás no reacciona, algunas veces tengo que inclinarme y pedirle con ternura las cosas para que lograr convencerla de hacer algo que se requiera realizar en el momento. Cuando no saco ese tiempo para dirigirme a ella, tira puertas, empuja el basurero. Yo tengo que tener una paciencia.

¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga laboral y la estabilidad laboral en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI

Aquí solo tenemos que hacer las cosas y tener disposición, somos como un juego de ajedrez, las piezas se mueven donde se necesitan. No solo a mí me pasa, esto es así con todos los que estamos aquí.

Trato de mantener la calma, ser pasivo, que nada me afecte, dirijo una oración personal, y trato de sacarle una sonrisa al usuario.

¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de los mismos?

Yo trato de no darle importancia, “*las cosas me entran por aquí y me salen por allá*”. Trato de mantener la calma, ser pasivo, que nada me afecte, dirijo una oración personal, y trato de sacarle una sonrisa al usuario.

Aquí hay reglas, “el primero que pega se va”. Viene..., que hay que realizar una tarea específica y el compañero no está de acuerdo, heee, bueno uno dice vamos a escucharlo, y conforme va pasando ahí la situación, uno va resolviendo ahí, pero ...este hay, hay, yo siento que la forma de hablar de uno. ¡Verdad! _ heee.

9. Cuidador: (PC009)

¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?

En equipo se trabaja bien, no hay presión, como cuando uno está solo, por peligro de que un adulto mayor se le caiga a uno, -es buscar el acomodo-, -la facilidad-. “Llámemelo así” Yo tengo mis técnicas, otros compañeros tiene otras. El trabajo en equipo es muy importante porque uno se siente acompañado y además comparte ideas y conocimiento al compañero sobre cualquier situación que se presente en el momento ya que es necesario que los dos estemos de acuerdo para ejecutarlo.

¿A usted le provoca estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño laboral?

No se siente en desventaja, porque en este sentido ha recibido mucha capacitación y el mayor aprendizaje lo ha desarrollado en el transcurso de más de 20 años trabajando como cuidador de adulto mayor. Las técnicas se deben aprender,

No me provoca estrés, porque capacitaciones he tenido muchas sobre el adulto mayor y la capacitación más buena es la que uno práctica. Las técnicas hay que verlas, hacerlas y mantenerlas. Yo no puedo ponerme a nivel de un adulto. -Entiende- voy a perder la paciencia igual que él. -Entiende-. A mí me han roto la boca. No le digo que no le pasan cosas por la cabeza a uno, pero son cosas del oficio. Ya uno a la hora, llega les habla y los manipula como tiene que ser, sin necesidad de alterarse. Así, logra uno que ellos recapaciten.

¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse de mejor forma como cuidador (a) de PAMI?

Yo salgo, A veces me voy, me paro por allá en la montaña (sobre carrera). Me gusta compartir, los domingos salgo de acá y me voy a bailar (son cosas que a uno le ayudan) voy cansado con ganas de ir a dormir -entiende- pero bueno ve uno un motón de compañeras y me preguntan: ¿Cómo se siente usted? ¿Qué es esa cara? yo les contesto. Seguro que vengo igual que ustedes de la casa, bien bañadas y a mover el esqueleto. Bailo de 2 a 3 horas y me voy para la casa. Es otra cosa. -entiende- salgo de la rutina.

¿Qué hace usted de forma individual, grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador (a) de (PAMI)?

Los fines de semana me levanto temprano igual y me voy a trabajar a la finca de 6 AM a 4 PM, el cansancio físico sigue igual, pero uno se libera y eso me hace muy bueno. También en mi

tiempo libre visito a un amigo que está enfermo. Tengo 30 años de conocerlo y ahora está enfermo en una cama y siempre que el me llama yo voy.

Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidador (a) (PAMI) ¿Qué cambiaría? (esta pregunta va a rastrear aquellas acciones que son necesarias para el afrontar el estrés laboral).

Ahí sí, está difícil. Hago las cosas bien con mi compañera, nos llevamos con amor, es lo importante llevarse bien entre compañeros. Siempre tiene que trabajarse a “cachete dijo el pachuco” compartir las labores y ponernos de acuerdo es lo que ha funcionado. Por el momento me siento bien.

Yo tengo 13 años que dejé de tomar hace 13 años y recuerdo que en ese tiempo yo trabajaba así. Ahora je aprendido a quererme yo para poder querer a los demás.

Ahora que Dios, se llevó a mi hijo, tenía que llevárselo el me lo prestó, ahora me quedan tres, no sé si yo voy a morir primero. Mi hijo agonizó 18 días y yo saqué esos tiempo para arreglar mi casa, poner luces por todo lado para que la gente estuviera tranquila. Me sigue doliendo la muerte de mi hijo. Lo que he aprendido en esta vida en que, para estar bien, primero tengo que estar bien yo.

¿En quién o quiénes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo?

Asisto a reuniones de alcohólicos anónimos, me quedo solo a la orilla de la calle, ahí dejo todo. Yo he vivido... Cuando mis hijas estaban pequeñas, yo le pedía a Dios que me permitiera verlas grandes, ahora disfruto a mis nietos, a veces voy a verlos. También me gusta la música, puedo escuchar música, cuatro horas, yo bailo, grito, brinco, canto (solo o con otra persona) a mí no me interesa, a mí me gusta. Ese soy yo, a mí me gusta. Mi esposa se va para donde la “mama” y yo “le doy rinda suelta al equipo de sonido”.

¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

Cansado me levanto todos los días, así duerma tres días seguidos. Esto de ser cuidador es muy duro. ¡Para nadie es un secreto! Seguro los compañeros le dijeron lo mismo. “Yo, no me echo para atrás”, “yo no aflojo”.

¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo, usted considera que ha sido positiva o negativa?

Yo hago lo mío. -. A veces llega uno a la casa y sí, sé que hay que pulsearla-. Actualmente tengo asignado 15 adultos mayores, pero para mí, yo tengo 60. (en realidad debo estar pendiente de todos). Cuando me encuentro en el salón y escucho 10 nombres... y sé que es a mí al que están llamando

¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones?

Un ejemplo puede ser la agresividad de un adulto mayor con Alzheimer, uno tiene que ver de qué manera –entiende-. Señores que lo abrazan a uno y hasta le dan un beso. A mí me saludan de beso todos los días. ... -me -dicen - “Usted es un cochino”-, - se deja besar de ellos-. Yo creo que todos somos iguales y uno no sabe ¿Cómo va a terminar? Cuando llego a la casa escucho donde todos me están llamando al mismo tiempo (Juan, Alberto, Carlo, etc) me llamen diferente. A mí me han roto la boca cuatro veces, me han mordido, lo que hago es respirar profundo y pedir ayuda al compañero para que me auxilie, -nada hago con gritarle- sé que él no me va a escuchar, cuando ellos están en crisis no escuchan.

¿Ha tenido que negociar con alguien? ¿Cómo lo ha manejado?

Yo le digo, voy a bañarla para que valla a tomar café - ella me dice - que no, porque hace mucho frío. - Yo le insisto que voy a bañarla y luego ofrezco llevar al restaurante y que lo que pida, yo lo pago. Los viernes le ofrece: pinto, con hueve tortilla y café. (es el menú del día). Siempre les digo lo mismo, todos los días amanecen sin ánimo para bañarse, no quieren salir de la cama. He tenido algunos adultos mayores que atiendo en la cama y en quince días, se vuelven a levantar. Yo he ayudado a gente que viene aquí a morir. Han durado hasta 15 días sin comer y ahora usted los ve caminado y la gente se sorprende.

¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga y la estabilidad laboral en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI) y en caso de que, si le represente estrés laboral, ¿Cómo se manifiesta en usted y de qué forma lo afronta?

No, pues si se comenta, pero no es que estoy enfermo por eso. Yo tengo un decir: Se trabaja más de la cuenta, pero esto es lo que hay, no se puede pedir mucho gusto.

Vea el año pasado se graduaron 60 cuidadores. Clara, les dio oportunidad a dos cuidadores y lo que duraron aquí fue quince días, entonces ¿Para qué estudiar algo a lo que uno no se va a dedicar? ¡Esto no es para ellos! ... ellos quieren título, buen sueldo, pero no quieren trabajar como nosotros.

¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de estos?

Hay que contar hasta diez, saber uno que es parte del oficio, que son cosas que tocan día a día. Todo esto lo aprendí con los años de trabajo y con las capacitaciones. Yo creo que tienen razón. Uno no tiene que ponerse a nivel del adulto en la situación que está. Aquí está estipulado que no se puede agredir a ningún adulto. Está bien hecho, nosotros debemos tener la capacidad para salir adelante.

Yo digo que esa enfermedad, (estrés) es uno el que se la provoca dentro del cuerpo (ese es mi criterio) ... Uno siente cansancio, a veces se siente lento, pero yo no pienso en el trabajo. Yo considero que tengo capacidad de trabajar 10 años más en las mismas funciones.

10. Cuidador: (PC010)

¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?

En este tipo de trabajo, para mí, es fundamental. Lo he estado hablando y se lo expresado a Clara (administradora) si yo no tengo un buen compañero de equipo, porque somos dos, esto no funciona. Inclusive, esto va a interferir en su paz, en las ganas de venir a trabajar, en que yo me desempeñe bien en mi trabajo. Me ha tocado aquí con compañeros maravillosos, que usted dice que lindo. Me levanto voy para mi trabajo y sé que voy a tener un compañero de equipo. ¿Qué es un compañero de equipo? Que los dos vamos a ir de la mano, haciendo el trabajo, que no tengo que decirle, mira hay que hacer camas, mira hay que barrer, revisa las ventanas. Todo es en equipo. Me imagino que en todo lugar que se trabaja en equipo, es muy fundamental.

Esta la parte personal, yo me califico como una buena persona, una buena trabajadora, puntual que le gusta hacer las cosas bien, más bien a veces creo que todas las cosas tienen que ser muy perfecto y también he cambiado eso, porque sé que estreso a la otra persona, verdad. Pero para mí es muy importante tener un buen compañero. Demasiado importante, es algo armonioso, Yo he llegado a decirle a la patrona: *yo no puedo trabajar con julano*, no puedo no me deja, más aquí, que el trabajo es duro. El trabajo en un hogar de ancianos es duro y tiene que haber personas muy responsables, en puntualidad y en lo que van hacer. Porque aquí un compañero que falte, se va todo para abajo. Yo puedo decir que tengo un compañero de trabajo, pero resulta que usted hizo todo. Importantísimo el trabajo en equipo, pero que sea parejo.

¿A usted le provoca estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño laboral?

No, vieras que no. No, no. Aquí se han impartido y con la psicóloga de aquí se han impartido charlas y nos han instruido, pero que no haya esta formación, a mí, no me causa estrés. Cuando entré aquí, lo compañeros me enseñaron técnicas de cómo manipular a los adultos mayores, algunas técnicas para bañarlos. Yo estudie preescolar y cuide a mi madre, pero lo que se de adultos mayores lo aprendí de mis compañeros, cuando llegue aquí.

¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse de mejor forma como cuidador (a) de PAMI?

Yo soy una persona muy espiritual, ante situaciones especiales acudo mucho a la oración o ayuda espiritual. Tenemos otras técnicas como: ejercicio, salir a caminar, comentarlo con mis hijas. Cuando ya es mucho, voy a la oficina que corresponde y le expreso a la jefa ¿Por qué me siento incomoda en el trabajo?, ¿Por qué el compañero me está causando estrés? Otra cosa que hago antes de ir donde Clara, hablo con el compañero: Mire, eso no me parece. Estamos trabajando en equipo. Está el trabajo muy recargado, eso es lo primero a nivel laboral y luego si Claro no lo soluciona, pues tendré que irme, porque uno no puede estar en un lugar donde no le solucionan. Todo trabajo genera estrés y yo soy como intensa, he aprendido y gracias a Dios, a controlarme. A llevar las cosas con calma: sé que tengo nueve horas para resolver, pues aquí hay una presión, uno sabe que a tal hora hay que bañarlos, para que desayunen, he aprendido a manejar mucho el tiempo. Yo me apuraba mucho en todo, las compañeras me decían, XX, usted sale hasta las 3:30 PM (yo quiero hacer todo... pero hay tiempo).

¿Qué hace usted de forma individual, grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador (a) de (PAMI)?

Forma individual: salir a caminar, tomarme un café, eso me libera mucho, la oración, hacer ejercicio. Para mí es muy importante la parte espiritual, entonces me desahogo mucho con la oración, lectura de la biblia, son cosas que yo uso. Herramientas que utilizo para manejar el estrés.

Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidador (a) (PAMI) ¿Qué cambiaría

Bueno, en el trascurso de estos años he aprendido a ser más tolerante, mucha paciencia, ver el adulto mayor como si fuera mi papá o si fuera mi mamá (como una identidad así), he aprendido que son desconocidos, uno los quiere, sin viejitos, pero sí sé que ahora manejo mejor esas cosas, paciencia, tolerancia y esa relación de que cada vez que yo los toco a ellos, -Yo diga- él podría ser mi mamá o alguien que yo quiero, porque aquí no se establecen lazos de la noche a la mañana, vas conociéndolos, hay una empatía con ellos. (Con unos más que otros) ... entre ellos comentan, ella es buena, el otro en regañón, son cosas que ido aprendiendo. He aprendido que hay tiempo para hacer las cosas, sé que es mi manera de ser, que yo todo lo quiero ya y es lógico. Eso no se puede. Aquí lo principal, lo principal, son ellos. Aquí lo primero es el baño. Nosotros: bañamos, mudamos y que vallan a comer. Las camas bien hechas, porque esa es la casa de ellos, (me encanta que todo esté bien limpio) lego que las telas de araña, que las ventanas, lo que no se pudo hacer en el día, se hace el día siguiente. (hay que cumplir con las normas de aseo).

¿En quién o quienes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo?

Siempre hay una buena compañera de trabajo, que pueda compartir que me siento cansada, que me sentí estresada, que fue pesado) si hay compañeros que te provocan un nivel de estrés, que usted dice, no dice, no de aquí yo no doy... y me voy donde Clara, a ver si ella resuelve. Ella es la que resuelve, ya me pasó y ella me resolvió bien.

¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

Me genera estrés, cuando no tengo un buen compañero de trabajo. Hay compañeros irresponsables, que no viene a trabajar, falta a cada rato, el que se queda viendo para el Ciprés, mientras usted se mata trabajando. (a i me toca ir a la lavandería, recoger, doblar, planchar y guardar), no ayuda a recoger hojas. Todo pasa y no lo hace. Yo en este momento estoy en el área más pesada de este lugar (discapacidad) atendemos a 27 ancianos, las demás áreas son de 11, 12 ancianos, (somos dos por área). Son muchos, baños, muchas camas, mucho piso. Viras que es muy durito. Aquí no rotan, nadie quiere estar en esta área. Yo le digo a “Clarita”, si quiere déjeme aquí, pero con un buen compañero. Yo lo compañero como un matrimonio, el compañero tiene que ir de la mano y en todo. No es que seamos amigos y que nos contemos las cosas. No, es compañero de trabajo. Tenía una buena compañera de trabajo y nos cambiaron y fue duro. El trabajo aquí es rudo, es bonito levantarse con ganas de venir a trabajar sabiendo que hay un buen compañero de trabajo, a pesar de... porque aquí que lo dejen solo, es duro.

Estamos hablando de personas, seres humanos y como le repito aquí no solo es bañar, ponerle la ropita y que lindo... no aquí hay que hacerles de todo, es como una casa.

¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo, usted considera que ha sido positiva o negativa?

Me ha tocado muy buenos compañeros, pero también he tenido experiencias muy negativas. No es que me trate bien, son compañeros que usted llega al área de trabajo y ese día no llegó, (eso es frecuente) y cuando llega, no quiere trabajar. Cada rato, está diciendo, no me gusta hacer esto, o no me mande. También le comparto que he tenido muy buenos compañeros, pero aquí nos rotan, y bueno eso es bueno que el abuelito nos conozca a todo... Yo entiendo a Clara, que no puede dejarnos fijos. Viras que yo pienso que, para mantener la estabilidad emocional, tanto para uno como para el abuelo, lo mejor es que no nos rotaran tanto. Nos rotan cada mes o cada tres meses, pero bueno Clara, sabrá porque ella tiene esa estrategia. Ella quiere que todos "sepamos" de todo. (a mí solo me mantiene en área). Para mí lo fundamental aquí es el trabajo en equipo.

¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones?

He tenido ganas de irme por el mal compañero de trabajo. No por el trabajo. Interesante. Yo le digo a mis hijas – ¿mami cómo se siente? – Bien, ¿Es duro el trabajo? – Sí, no importa a mí me gusta, yo soy de ponerle. Toda la vida he sido de ponerle, muy trabajadora – Pero estuve a punto de irme. – Ve que vacilón – no por el trabajo... – es que es muy pesado–, salario. No, no, eso nada que ver... un mal compañero. Un mal compañero, puede hacer que usted se rinda, se obstine. En una palabra, que usted diga, ya no aguanto, me voy, porque el patrón debe actuar, pero si el patrón no actúa. En este caso el mío ya actuó. Gracias a Dios. Reubico a la persona, hablo, bla, bla, bla. Y me puso otro compañero y se solucionó el asunto. Yo no dije estoy harta de julano y de mengano. Yo no, fui y hablé con Clara.

¿Ha tenido que negociar con alguien? ¿Cómo lo ha manejado?

Si casualmente con los trabajos compartidos, pero negociar de una manera muy saludable, Per ejemplo: yo baño, usted viste. Yo limpio, ahí estamos negociando usted barre. Limpiemos ventanas entre los dos (estoy negociando). Yo aplancho, usted guarda la ropa, ve así se negocia aquí.

Como le digo esta área está llena, unos de estos días nos llegaron 3 ingresos y no a mí, me gusta estar ocupada. Yo podría estar en mi casa tranquila, pero me gusta mucho. Mis hijas son adultas, pero a mí el día se me hace eterno por eso acepte el trabajo. Clara, me dijo cuando usted se canse, me avisa. Con debido tiempo y responsablemente, pero a mí me gusta estar ocupada. De eso que yo llego cansada, preparo comida y todo y después me acuesto, el otro día vengo y este trabajo es muy dinámico y a mí me gusta que sea así. y se va, me gusta estar ocupada Hay compañeros que se ponen –hay no, pero yo hice esto. Otros no, yo hice esto, como que todo fluye. Si perfecto. Hoy hay que recoger hojas, vamos llevemos un rastrillo cada uno. Si no, usted no se preocupe, yo quito las hojas usted guarda la ropa, verdad. Eso es negociar. Hay que negociar eso. Sino vendrá algunos que se cargan mucho y otros que hace y hacen como yo. Me

ha tocado que hay compañeros que no se puede negociar, entonces uno recorre a la oficina. No me hace caso, entonces vamos a la oficina, a ver si “Clara” lo convence. Aquí tenemos que dividirnos las tareas porque son muchas. Ahorita, yo estoy bañando, otro compañero viste, igual si el compañero esta “full”, entonces, yo salgo paro el baño y le ayudo.

¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga laboral y la estabilidad laboral en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

Sobrecarga de trabajo. Me da ansiedad, como nervios, inquieta. Físicamente, los famosos dolores de cabeza, insomnio, entonces ya me empiezo a preocupar, llego a la casa y quiero dormir y no puedo porque estoy penando. A veces, se me quita el apetito o pueda que como más. Yo lo canalizo, hablando con mis hijas, haciendo ejercicio, o con la oración. Pero que me da me da. Yo soy muy preocupada por las cosas.

¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de los mismos?

Lo peor que uno le pueda pasar en este trabajo es llegar al área y que no llegue un compañero. Porque el trabajo es de dos, es peligroso que se le caiga un “abuelo”, es prohibido entrar solo al área a bañar. Dios guarde. Si no vino un compañero, lo primero me encomiendo a Dios y le digo aquí voy Señor. Por supuesto, no me van a dejar sola y luego llega la ayuda. Pero esto me generó estrés, angustia, ansiedad, pero no me ataque a llorar, no dejé el trabajo botado, mañana no vengo. Voy donde Clara y le digo, mañana vendrá el compañero, hoy me tocó sola y es muy duro. Son 27 personas (unos se bañan solos, otros pesan demasiado, tiene que haber un hombre para que lo levante). Narra *cómo fue la experiencia de estar sola*. No angustiarme, ya no me da ese miedo de antes.

11. Cuidador: (PC011)

¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?

A un cien por ciento tiene que ser. Empezando por una caída, en fin, son tantas cosas, a veces el paciente se pone agresivo, o se evita un malentendido, que vengan y digan – No_ es que ella fue que me agarró del brazo y me jaloneo y por eso tengo este rasguño. Hay un testigo que pueda decir lo que realmente pasó. Para mí es muy importante que siempre uno como asistente, mínimo para mí trabajar con un compañero. Nunca trabajar solo, siempre que esté otra persona a la par de uno cuando le toque atender a un “abuelo”, hasta para lo más mínimo. Ha pasado que un adulto mayor pide un suéter y por su condición especial, diga que el cuidador le se lo tiró, entonces si usted está solo es su palabra contra la del abuelo y “diay” el encargado toará la decisión.

2. ¿A usted le provoca estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño laboral?

Si causa estrés. Siempre es necesario capacitarse. El no saber técnicas para manipular a un adulto mayor puede provocar un accidente. Hay que saber que una persona mayor no se puede jalar de la mano, para ayudar a levantarlo, es necesario tomarlo del omóplato en son de abrazo para arriba, para evitar un accidente.

3. ¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse de mejor forma como cuidador (a) de PAMI?

A mí me gusta mucho acercarme al adulto mayor. Uno dice: “voy a ir a molestarlos un ratillo”. Les acaricio el cabello, le digo algún piropo, le pregunto sobre lo que hace, le hablo con cariño. Muchas veces dicen incoherencia y una le sigue la corriente. A mí eso, me des estresa y, además, me permite conocer el grado de demencia. Otra es buscar a un compañero y comentarle sobre el cansancio que siento en el momento y uno pregunta si quieren que le ayude hacer algo. Esto es para hacer otra cosa, mientras tanto uno habla con el compañero y cambia la rutina. También, el mantenerme ocupada me ayuda a no pensar mucho en lo que tengo que hacer, siempre busco como ayudar o voy con mis hijos al parque, liberarse del estrés de alguna manera porque “si uno se la deja adentro, Dios guarde”. Desde pequeña he estado con psicólogos y siquiátras, siempre me recomendaban que me mantuviera ocupada. A mí me des estresa hacer lo que hago, pero acompañada, so no hay nadie yo enciendo el televisor o escucho música para sentirme acompañada.

¿Qué hace usted de forma individual, grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador (a) de (PAMI)?

Si estoy dentro del trabajo ahí mismo, busco a un compañero de trabajo y nos ponemos a vacilar. Uso los chistes. Digamos estamos guardando ropa o algo, entonces le digo: ¿Cómo me veo con esa chaqueta? Nos reímos juntos, Si Estoy con un adulto mayor, trato de no estresarme, él puede morder, escupir... yo puedo ser peor... entonces lo que hago es que lo vacilo y entonces me dice no me vacile, usted es el que me está molestando y pasa.

Escucho música en radio pequeño que tengo, ciento me libera del estrés. Yo estoy diagnosticada de trastorno mixto ansioso, esquizofrenia, (por parte de mi papá y mi mamá). Si yo sé que me va a dar un ataque depresivo, paranoia o de ansiedad, yo busco a alguien. De hecho, mi mamá vive al frente y mi hermano al lado. Cuando estuve hospitalizada por el nacimiento se mi primer hijo, estuve amarrada porque soy muy agresiva. Yo lo evito, ya que me autolesiono. Cuando he estado en crisis nunca he agredido a otra persona. Yo soy alegre pero no feliz, nada me llena el vacío que siento... “tengo tiempillo de no hacer tonteras”. Los niños no tienen estrés, por esta razón usted siempre me ve con el cabello pintado de colores, me pinto las cejas, uso pirsin, entre otros. El infantilizarme, me ayuda a des estresarme.

Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidador (a) (PAMI) ¿Qué cambiaría? (esta pregunta va a rastrear aquellas acciones que son necesarias para el afrontar el estrés laboral

La cantidad de funciones que tenemos, además de asistir el adulto mayor: hay que bañarlos, limpiar el piso, tender las camas, aplanchar, acomodar la ropa, por área tenemos un espacio que limpiar: Yo no puedo irme antes de barrer los jardines, limpiar las sillas del jardín, barrer las

rotondas. Suena la campana todos tenemos que ir al área de comedor para ayudar a servir los alimentos, algunas veces alguno de los adultos mayores hace una necesidad y tengo que salir corriendo a cambiarle el pañal para evitar que se queme y corra voy corriendo a terminar de barrer el jardín y así la carga de funciones es igual todos los días. Cuando hay charlas, me toca limpiar ventanas, los marcos de las puertas y ventanas y acomodar los muebles, si un compañero de lavandería falta, hay que cubrirlo, puede que me manden al banco de alimentos, si algo se queda sin hacer se acumula para el día siguiente con las funciones asignadas que uno sabe que no le va a dar tiempo y toso esto genera mucho estrés, también hay que cortar el zacate que sale de los muros. Entonces yo hago bromas para manejar el estrés

¿En quién o quiénes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo? En mis hijos, e mi mamá y mi hermano.

¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

Cuando no puedo ponerme de acuerdo con mi compañero de equipo, trato de arreglarlo con el compañero, nos vamos a la oficina de la administradora y lo exponemos porque así, yo no puedo trabajar con usted y si no, nos ponemos de acuerdo nos separan y nos mandan para otra área, así aprendemos a trabajar juntos buscando siempre negociar el centro.

¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo, usted considera que ha sido positiva o negativa?

Depende del compañero de equipo, lo más importante es la negociación y siempre se busca un equilibrio en la distribución de las cargas de trabajo.

¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones? Diga lo que quiera y escucha lo que no quiere... eso decía una "abuela" Yo antes de mandarlo a comer ... usted ya sabe, o meterle un solo porque se lo está ganando Yo doy media vuelta y me voy, me retiro del área. Si los niveles de estrés son muy altos voy donde Clara y le digo, ya no aguanto más, yo estoy obstinada, o me voy a dar una vuelta. Algo que yo detesto es el chisme...

¿Ha tenido que negociar con alguien? ¿Cómo lo ha manejado?

Hay que negociar siempre, se busca un equilibrio que no afecte a uno o a otro. Tenemos que trabajar por igual y repartirnos el trabajo de manera que ninguno se vea afectado

¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga y la estabilidad laborales en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI) y en caso de que, si le represente estrés laboral, ¿Cómo se manifiesta en usted y de qué forma lo afronta?

Si provoca mucho estrés. Alnos trabajamos 9 horas o más horas, por ejemplo, a ayer trabajé de 6.30 a 5.30 y si llega el punto en que uno no aguanta, le duele la espalda, está uno como durmiéndose, no aguanto la espalda, me duele todo, que estresante. Yo puedo estar estresada pero no lo puedo manifestar en el momento, porque pueda que yo esté dándole de comer a el"

abuelo” lo que hago es molestarlo, “abra la boca pollito” ... y hago el sonido del pollo Se me traba la lengua, eso me dice que ya tengo mucho estrés, se me cruzan los cables y no puedo pronunciar bien, se me olvidan la cosas, si estoy sola, me siento y hago técnica de respiración, y cambio el pensamiento: me pongo a ver para arriba veo las hojas de los árboles, le pongo atención al viento y cambio mis pensamientos porque sé que ahí viene el pensamiento malo. Me digo porque no deja todo esto votado y me tiro en una cama y ojalá me regañen, peor... digo que obstinado, que obstinado, uno no sirve para algo entonces para qué va a estar uno aquí. Así que después de la técnica de respiración, levántese dele un sentido a algo, a veces me quedo viendo a una hormiga caminado, me quedo viendo y procurar que me dé la crisis, largo de un paciente. No porque le valla hacer nada, pero no tiene porqué verme a mí en la crisis. Ellos vienen a terminar sus últimos años en paz. Le pido ayuda a mis compañeros y les digo deme 5 minutos, solo vigílelos, necesito cinco MTS afuera, y me dicen, si tranquila. Ya empiezo y a temblar, se me altera la respiración y empiezo a decirme: cálmese, cálmese y el ritmo cardiaco va bajando, ya siento que el pulso se va normalizando y ya siento que me calmé, ya me siento bien. Cuando regreso y me preguntan los adultos que donde estaba lo disimulo con un chiste, ve, pero es para que la persona no se entere.

¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de estos?

Solucionando el problema de una vez, si yo me lo guardo llego a la casa a desquitarme con mis hijos, por situaciones que no tienen que ver con él. Así que los cosas se resuelven en el momento. Yo busco soluciones rápidas.

12. Cuidador: (PC012)

¿De qué forma considera usted que el trabajo en equipo y el apoyo de otros puede favorecer su buen desempeño en el trabajo?

El trabajo en equipo es esencial porque. ¡Díai! uno siempre se apoya al compañero, para que el trabajo salga mejor que le ayude a pasar a un adulto mayor para bañarlo, cambiarlo, porque uno solo no puede, puede ser muy pesado. Siempre es mejor en equipo.

¿A usted le provoca estrés cuando se considera en desventaja por no contar con alguna capacitación o habilidad necesaria para su eficiente desempeño laboral?

Si, a veces sí. Uno ocupa más capacitación, para mejorar, mejorar, mejorar muchas cosas también. Hay abuelos con la piel muy sensible, hematomas y otras situaciones particulares. Cuando vienen entran con miedo. ASOCONAPA. Nos envían a capacitar por grupos.

¿Qué estrategias de afrontamiento ante las manifestaciones de estrés utiliza usted que le ayudan a desempeñarse de mejor forma como cuidador (a) de PAMI?

Cuando ya el estrés es mucho, me voy para la casa y lo que hago es quedarme en la casa oír música, es como lo que más me des estresa y a veces sí, me pongo a llorar, así saco el estrés y ya cuando vengo aquí... *hace una pausa y respira profundo*. Cuando es el trabajo busco a la enfermera o a la psicóloga, ellas me ayudan mucho y así me quito el estrés, porque ellas me

escuchan. Así saco el estrés. Ella me dice, está tranquila, yo le digo si, si y así saco el estrés, otras veces salgo respiro y otra vez voy para adentro.

¿Qué hace usted de forma individual, grupal o personal para ese estrés que normalmente suele manejarse como cuidador (a) de (PAMI)?

Yo casi, siempre lo hago individual, cuando tengo mucho estrés me meto en la música, eso me relaja mucho, o hago ejercicios, algunas veces en los compañeros, pero no todo el tiempo.

Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de lo que hace y cómo lo hace en el desempeño de sus funciones como cuidador (a) (PAMI) ¿Qué cambiaría?

Mmmmmm, Cambiar, cambiar no, todos los días uno va viendo y viendo y va a prendiendo, pero si me gustaría aprender mucho más oso para ayudar más a los abuelos

¿En quién o quienes se apoya usted cuando se siente estresada en su trabajo?

En la enfermera y en la psicóloga, con solo que la escuchen ella se siente bien.

¿Existe alguna situación en particular que le genera estrés en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)? A veces es costosillo, no crea, porque a veces uno tiene problemas en la casa, problemas aquí, el estrés. Como que uno junta a veces todo, entonces uno... como le digo en mi casa a veces yo quiero gritar, entonces grito, entonces no me siento capacitada ¿Porque tanto estrés? Entonces me pongo a llorar, oír música, entonces ya, cuando ya me pasa eso, ya vuelvo como que ya. Déjenme sola un tiempo déjenme sola, trato de alejarme un poquito, hasta que ya se me baja un poco el estrés. Yo me encierro, como para no afectar a otro y me ha servido. Cuando yo me siento tranquila vuelvo hacer como la misma: la que jodo, la que empiezo a joder a todo mundo, ja, ja, ja.

¿Cómo ha sido su experiencia de trabajo en equipo, usted considera que ha sido positiva o negativa?

El trabajo en equipo es positivo, porque aquí cuando nos juntamos somos uno solo, *es vacilón*. Cuando tenemos una actividad grande nos organizan demasiada bien y *todo mundo se menea*, es como una sola persona todo. *Entonces me da gracias*. En áreas he trabajado prácticamente con todos. Ahí uno se pone solo en su trabajo, porque yo digamos, aunque esté con el compañero, yo me enfoco en el trabajo, hacer las cosas con él, bien, que los abuelos estén bien bañados, bien vestidos, que las áreas estén bien. Ya al terminar uno dice, ya gracias a Dios, sacamos a los “abuelos” y estamos bien. En equipo, yo trabajo bien por el momento. A veces, como siempre, hay problemas, así en la casa, o el mismo estrés. Tal vez como que uno viene estresado, entonces el mismo estrés se lo pasa uno al otro compañero. Entonces, como que uno está indispuerto, como que uno siente... *¡Que pereza!* Uno dice. Bueno, ahí vamos. Entonces lo que uno hace es seguir, trabajar. Como te dijera ya después que se le pasa un poco el estrés, uno como que vuelve a los mismo. Cuando, mi compañero está así o yo, lo que hago es hacer el trabajo, pero no hablo. Saco el trabajo vuelvo a ser lo mismo, a joder y a vacilar. Entonces uno saca el estrés de diferentes maneras.

¿Qué situaciones se han presentado dentro de su trabajo que le han provocado estrés y como han sido sus manifestaciones?

El estrés se me manifiesta a mi tal vez cuando en la casa tengo mucho problema. Yo trato, como de dejarlo ahí en la casa porque aquí en el trabajo son otros. A veces *“siento como un mono en mi cuerpo”*, a veces siento como que no soy yo, no soy yo, siento el cuerpo como adormecido, como que no quiero hacer nada y me bloqueo yo sola. -Entonces yo digo-, yo tengo que salir, tengo que salir, por mí, más que todo y con el trabajo donde estoy yo, pero a veces me bloqueo tanto, que lo que hago es encerrarme, pero como le digo a veces me da una zozobra y yo misma me saco el estrés o voy donde la enfermera o la psicóloga y ellas son las que me escuchan a mí. Entonces saco el estrés ahí. Otra manera en cuando me duele todo el cuerpo (la parte baja de la espalda), entonces voy al hospital para que me inyecten un relajante muscular. Cuando me da migraña, (empieza con un dolorcillo de cabeza que tarda como tres días) voy al “Ebais” para que me pongan una inyección (solo así se me quita). Tomo Aliv o acetaminofén con codeína, mientras voy al Ebais.

¿Ha tenido que negociar con alguien? ¿Cómo lo ha manejado?

Siempre que me pidan un cambio de horario, lo cambio. Así tengo ese cambio ahí, por si lo necesita más adelante. Sí, porque a veces yo tengo cita, un compañero me cambia o yo le cambio a él. Un día nos tocó la cita a la misma hora, entonces yo dije, yo entro a las seis y usted entra después y a si nos pusimos de acuerdo.

¿Para usted representa estrés laboral el excesivo número de horas trabajadas, la sobrecarga laboral y la estabilidad laboral en su puesto de trabajo como cuidador (a) de (PAMI)?

No, al principio cuando empecé si porque tenía que acostumbrarme. Vieras que vacilón, pasado el tiempo. Yo me acostumbre. Me encanta cuidar a los abuelos, no sé por qué. Ellos me cuentan anécdotas y yo los escucho. Entonces lo que hago es como distraerme. En la noche, uno se jode. Yo lo que hago es encomendarse a Dios y voy con todo.

¿Cómo maneja usted aquellos eventos o situaciones que puedan afectar su salud mental y como identifica qué pensamientos y acciones influyen en el estado de ánimo y así tener un mejor control de los mismos?

Mmm, lo que hago, no puedo estresarme más de la cuenta porque me vuelvo loca. Vieras que es vacilón. Pongo la mente en blanco, me desconecto, me bloqueo. Me quedo así un rato y Digo, bueno, que sea Dios el que me ayude. Yo vuelvo a ver para arriba y digo: *“Dios mío no me sueltes de tus manos y a lo que tú digas”*. Porque es el de arriba el que me ayuda. Bueno, es de ahí donde me agarro más que todo, porque si yo me pongo, que esto que el otro... voy a generar más estrés.

Los abuelos a veces le gritan a uno, a veces le pegan, yo tengo que comunicar. Uno se queda como respire hondo, baje, porque usted no puede, no, jamás pelear con un abuelo. ¿Qué hago yo? Compromiso, ya vengo, ya vengo. Ya voy tomo agua y me devuelvo otra vez... ya se le pasó. Sí, ya. Discúlpeme. A bueno, tranquilo. Yo no puedo ponerme al nivel de él. No solo nosotros tenemos estrés, ellos también tienen estrés, ellos sacan, tal vez el estrés de ellos es

muy diferente al de nosotros. Nosotros nos vamos, ellos están aquí, eso debe generar estrés y si yo me pongo con el estrés de ellos, a estresarme. Me dicen ¡disculpe! - *No te preocupes, me acomodaste la cara-* y ya, se ríen. Cuando algún adulto va a levantar la mano, yo le tomo la mano y le digo, *suave*, no me pegue, lo estoy ayudando. Cuando son palabras de insulto, lo que hago es que lo gravo y se lo doy a Doña Clara o a la enfermera y le digo, esto está pasando. ¡Ayúdeme!

ANEXO 5.

CARTA DE APROBACIÓN

CARTA DEL TUTOR

San José, 12 de junio del 2023

Carrera Psicología

Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante Segura Ureña Karen, cédula de identidad número 1-0763-0647, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE LAS MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS LABORAL DE LAS PERSONAS CUIDADORAS DE LA POBLACIÓN ADULTA MAYOR EN UN HOGAR GERIÁTRICO DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ (COSTA RICA)** el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

En mi calidad de tutora, 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; conclusiones y recomendaciones.

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

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	9
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20

C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	28
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	19
0e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		96

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



Licda. Beatriz Parra Parra
117000079117
Código 11446

ANEXO 6.

15 de agosto, 2023

CARTA DE LECTOR

San José

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
Sede Llorente

Estimado Señor:

La estudiante Karen Segura Ureña, cédula de identidad 107630647, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE LAS MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS LABORAL DE LAS PERSONAS CUIDADORAS DE LA POBLACIÓN ADULTA MAYOR EN UN HOGAR GERIÁTRICO DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ (COSTA RICA)”**, el cual ha elaborado para obtener el grado de licenciatura en Psicología.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se ha hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.:



Lic.: Luis Diego Ballester Murillo
Lector
Cédula.: 110490144

ANEXO 7.

DECLARACIÓN JURADA

Yo Karen Segura Ureña, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-0763 – 0763 egresado de la carrera de Psicología de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido 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 en Psicología, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado:

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE LAS MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS LABORAL DE LAS PERSONAS CUIDADORAS DE LA POBLACIÓN ADULTA MAYOR EN UN HOGAR GERIÁTRICO DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ (COSTA RICA), 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 quince días del mes de septiembre del año dos mil veintitrés.



Firma del estudiante

Cédula: 1-763-647

ANEXO 7.

**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, 15 de septiembre, 2023

Señores:

Universidad HispanoamericanCentro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Karen Segura Ureña con número de identificación 1-0763-647 autor (a) del trabajo de graduación titulado *“Estrategias De Afrontamiento Ante Las Manifestaciones Del Estrés Laboral De Las Personas Cuidadoras De La Población Adulta Mayor En Un Hogar Geriátrico De La Ciudad De San José (Costa Rica)”*.

presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Psicología; (SI) 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,



1-0763-647

Firma y Documento de Identidad



ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.