

Laura Yajaira Valencia

REVISIÓN DOCUMENTAL SOBRE PROGRAMAS ENFOCADOS EN ESTRATEGIAS DE AFRONTA...

Resumen de fuentes

0%

SIMILITUD GENERAL

1 Montserrat Durán, Manuel García-Fernández, Juan Carlos Fernández, Beatriz Sanjurjo. "Afrontamiento, estrés parental y calidad de vida de los cuidadores principales de personas TEA || Afrontamiento, estré... **<1%**

CROSSREF

Se excluyeron los depósitos de búsqueda:

- Trabajos entregados
- Internet

Excluido del Informe de Similitud:

- Bibliografía
- Citas textuales
- Citas
- Coincidencias menores (15 palabras o menos)

Se excluyeron las fuentes:

- Cecilia Reyna, Constanza Bracco. "Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en acompañantes terapéuticos", Revista de Investigación en Psicología, 2014, Crossref, 1%
- Francisco Javier Rosas-Santiago, Ana Delia Delia López-Suárez, Samantha Jiménez-Herrera. "Afrontamiento en pacientes con diabetes mellitus 2 con y sin retinopatía", Psicología y Salud, 2019, Crossref, 0%
- Lucía Morales-Sánchez, Paloma Gil-Olarte, Rocío Gómez-Molinero, Rocío Guil. "Estrategias de afrontamiento y crecimiento postraumático en mujeres con y sin cáncer de mama", International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología., 2019, Crossref, 0%
- Sandra Liliana Uribe, Ingrid Guarín, Sandra Gómez, Laura Vergel. "Prevención de los peligros y promoción de entornos saludables en el teletrabajo desde la perspectiva de la salud pública", Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, 2020, Crossref, 0%
- Mimbela Vallejo, Renee Matilde. "Organización del Trabajo y Riesgos Psicosociales en el Colegio de Alto Rendimiento de la Libertad 2017.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2020, publicación, 0%
- Jose Jaimes-Morales. "Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: una revisión desde los planes de emergencia", IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria, 2018, Crossref, 0%
- Becerra Heraud, Silvia Amanda. "Rol de estrés percibido y su afrontamiento en las conductas de salud de estudiantes universitarios de Lima.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2021, publicación, 0%
- María Paula Bolívar Murcia, Joan Paola Cruz González, Luz Angélica Rodríguez Bello. "Simulation of changes on the psychosocial risk in the nursing personnel after implementing the policy of good practices on the risk treatment", Investigación y Educación en Enfermería, 2018, Crossref, 0%

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA EL ESTRÉS LABORAL

1



**REVISION DOCUMENTAL SOBRE PROGRAMAS ENFOCADOS EN
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA ESTRÉS LABORAL**

Laura Yajaira Valencia Moreno

Programa de Psicología, Universidad Antonio Nariño Uan

Decimo Semestre

PHD: José Amilkar Calderón Chagualá

Ibagué- Tolima

Mayo - 2021



**REVISION DOCUMENTAL SOBRE PROGRAMAS ENFOCADOS EN
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA ESTRÉS LABORAL**

Laura Yajaira Valencia Moreno

Programa de Psicología, Universidad Antonio Nariño Uan

Decimo Semestre

Director: José Amilkar Calderón Chagualá

Ibagué- Tolima

Mayo-2021



Nota de aceptación

Docente asesor

Jurado lector

Jurado 2

Ibagué, Mayo 2021



Dedicatoria

Quiero agradecer primeramente a DIOS por guiar mi camino, darme las fuerzas y fortaleza para culminar lo que hace unos años atrás era solo un sueño.

Es imposible no mencionar a las personas que fueron mi motor durante este proceso, son mis padres, Ruth Belina Moreno, Ferley Valencia Ante, y a mi hermano Andrey Felipe Valencia Moreno, a ellos gracias por su apoyo incondicional, esfuerzo, comprensión, amor y por motivarme siempre a alcanzar mis metas, quienes estuvieron presentes en ciertas situaciones difíciles que se presentaron en mi vida, para lograr a culminar con mi más grane sueño de ser una profesional.

De igual forma agradezco a mis compañeros, amigos y tutores, que contribuyeron a que este trabajo de investigación llegase a su fin.

Laura Yajaira Valencia Moreno



Agradecimientos

La autora expresa sus agradecimientos a:

Mi familia por brindarme el apoyo moral y económico para culminar el proyecto.

Al Dr. José Amilkar Calderón Chagualá y la Dra. Erika Fernanda Gallego por sus conocimientos, orientaciones, esfuerzo, paciencia y su motivación que han sido fundamentales para realizar este trabajo, los cuales estuvieron presentes durante todo mi proceso hasta culminar con mi carrera profesional.

Al Dr. Helmer Chacón, por aportar sus conocimientos para nuestra formación profesional.

A mis compañeros con quienes compartimos momentos de felicidad y tristezas, pero aun siempre éramos un apoyo incondicional, de cada uno de ellos aprendí mil cosas positivas los llevo en mi corazón, en especial a dos grandes amigas las cuales construimos una linda amistad a pili y xiomí.



A todos mis docentes que los llevare en mi corazón por brindarme cada uno de sus conocimientos de todos me llevo un recuerdo muy bonito, quiero nombrarlos porque son grandes personas, a la Dra. Norbelly por su bonita dedicación y preocupación por querer que aprendiéramos para un buen futuro, a la Dra. Cristina me llevo el recuerdo de sus anécdotas que nunca faltaban en todas sus clases, por esa paciencia en las aulas, a la Dra. Sandra gracias por esas experiencias laborales que nos contaba, algunas quedaron grabadas en mí para ser implementadas como profesional y a esa bonita forma de enseñarnos, a la Dra. Ana teresa a quien admiraba por su amplio conocimiento, y siempre decía en mí tan chévere saber tanto como ella, al DR Helmer como olvidar sus parciales y dedicación hacia toda la facultad, al Dr. Amilkar quien siempre nos generaba un temor al escuchar que era el docente más duro de todos, y en clases tan serio, pero finalmente descubrí que es una gran persona con mucha experiencia y paciencia en enseñarnos, y a la Dra. Erika a quien al inicio de mi carrera no la quería mucho por sus parciales que siempre perdía y se enteró, pero mil gracias por esa bonita forma de tratarnos nunca olvidare su expresión “hija”, quien siempre estuvo presente con su enorme paciencia escuchándome



Me voy muy feliz de haberlos tenido como mis docentes y orientadores en todo este proceso, de cada uno aprendí valiosos conocimientos, un abrazo gigante y mis mejores bendiciones les deseo a ustedes, nunca me alcanzarán los agradecimientos hacia cada uno.



Contenido

Contenido.....	8
Introducción.....	14
Planteamiento del problema	15
Objetivos	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	19
Justificación.....	19
Marco Teórico.....	20
Estrés.....	20
Tipos de estrés	21
Eustrés:.....	21
Distrés:	21
Fases del estado del estrés	21
Fase 1 (reacción de alarma):.....	22
Fase 2 (resistencia):.....	22
Fase 3 (agotamiento):	22
Estrés laboral.....	22
tipos de estrés laboral.....	23
Episódico:	23
Crónico:	23
Factores intervinientes en el estrés laboral.....	23
Recursos personales:	23
Recursos laborales:	23
Demandas laborales:.....	24
Niveles de estresores	24
a. Estresores individuales son los aspectos personales.....	24
b. Estresores extra organizativos	24
c. Estresores organizativos	24
Causas y consecuencias	25
Consecuencias en dos ámbitos	26
a. Ámbito personal:.....	26
b. Ámbito organizativo:.....	26
Estrategias de afrontamiento	28



a. Estrategias primarias.....	28
Activas:.....	29
Pasivas:.....	29
Maneras de afrontamiento.....	30
Afrontamiento dirigido al problema:.....	30
Afrontamiento dirigido a la emoción.....	30
Las estrategias de intervención se contemplan en tres niveles	30
a. Nivel individual:.....	30
b. Nivel grupal o interpersonal	30
Revisión Documental	31
Antecedentes	31
Metodología.....	39
Fuentes de información	39
Criterios de Inclusión	40
Instrumento	40
Procedimiento.....	40
Fase I: construcción teórica	40
Fase II: construcción de la matriz de análisis	41
Fase II: Análisis de la revisión bibliográfica	41
Fase IV: Socialización	41
Marco Legal.....	41
Aspectos Éticos	41
<i>Artículo 1:</i>	42
<i>Artículo 5</i>	42
Decreto 1443 de 2014. Decreto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	42
Análisis de Resultados.....	43
Tabla 1. Procedencia de artículos científicos	43
Gráfico 1. Procedencia de artículos científicos	44
Tabla 2. Años de publicación de los artículos científicos.....	44
Gráfico 2. Años de publicación de los artículos científicos	45
Tabla 3. Total, de Programas enfocados en estrategias de afrontamiento al estrés laboral encontrados e implementados, número de participantes	45
Gráfico 3. Total, de Programas enfocados en estrategias de afrontamiento al estrés laboral encontrados e implementados, número de participantes	46
Tabla 4. Países participantes dentro de los artículos seleccionados	47
Gráfico 4. Países participantes dentro de los artículos seleccionados	48

Tabla 5. Áreas laborales que implementan estrategias de afrontamiento para el estrés laboral	48
Gráfico 5. Áreas laborales que implementan estrategias de afrontamiento para el estrés laboral	49
Tabla 6. Estrategias de Afrontamiento más utilizadas	49
Gráfico 6. Estrategias de Afrontamiento más utilizadas	50
Tabla 7. Estrategias de Afrontamiento menos utilizadas	53
Gráfico 7. Estrategias de Afrontamiento menos utilizadas	53
Discusión	55
Conclusión	57
Recomendaciones	58
Limitaciones	59
Matriz	60
Referencias	63



Resumen



La presente investigación plantea como objetivo general Identificar programas enfocados en estrategias de afrontamiento para estrés laboral a través de una revisión documental, se fundamenta en un diseño no experimental de tipo descriptivo, bajo un enfoque cuantitativo, que permite recolectar información acerca de la revisión documental. El tipo de investigación, se enmarca bajo un paradigma empírico analítico, siendo este de tipo transversal, puesto que es en un solo momento y en un tiempo único, su propósito es describir la información obtenida en las bases de datos.

Los resultados de esta investigación fueron arrojados de acuerdo a los 52 artículos encontrados sobre la temática de los cuales se tomaron 20 de países Iberoamericanos, los otros fueron excluidos debido a que no especificaban las estrategias de afrontamiento, era de años anteriores, y los programas no arrojaban resultados bien definidos, siendo así se halló que las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los trabajadores en dichas investigaciones fueron, el apoyo social, estrategia centrada en el problema, evitación, resolución del problema, la religión, focalizada en la emoción, reevaluación positiva, apoyo profesional, expresión emocional, y otras estrategias que las personas las tuvieron en cuenta para ejecutarlas encontrado una solución a su problemática, que se presenta como una amenaza laboral las cuales fueron, la autonomía, confrontación, reiterada social, autocrítica, pensamiento desiderativo, reestructuración cognitiva, análisis lógico y expresión de la dificultad.

Finalmente debido a los programas enfocados en estrategias de afrontamiento para el estrés laboral, se identificaron que el área donde fueron más diseñados e implementados en la parte laboral hospitalaria, en el área educativa, es decir a los docentes y estudiantes, por último, también fueron contruidos y aplicados en otras empresas como talleres, call center.

Palabras claves: Estrés, estrés laboral, Estrategias de afrontamientos, Programas enfocados en estrategias de afrontamiento al estrés laboral.



Abstract

The general objective of this research is to identify programs focused on coping strategies for work stress through a documentary review, it is based on a descriptive non-experimental design, under a quantitative approach, which allows collecting information about the documentary review. The type of research is framed under an analytical empirical paradigm, being this of transversal type, since it is in a single moment and in a single time, its purpose is to describe the information obtained in the databases.

The results of this research were obtained from the 52 articles found on the subject of which 20 were taken from Latin American countries, the others were excluded because they did not specify the coping strategies, were from previous years, and the programs did not show well-defined results, thus it was found that the coping strategies most used by workers in these investigations were social support, Other strategies that people took into account in order to execute them were autonomy, confrontation, social reiteration, self-criticism, desiderative thinking, cognitive restructuring, logical analysis and expression of the difficulty, which were found to be a solution to their problem, presented as a work threat.

Finally, due to the programs focused on coping strategies for work stress, it was identified that the area where they were most designed and implemented in the hospital labor area, in the educational area, i.e. to teachers and students, finally, they were also built and applied in other companies such as workshops, call center.



Key words: Stress, work stress, Coping strategies, Programs focused on coping strategies for work stress.



Introducción

El estrés laboral es una amenaza que genera un efecto notable en la salud y la calidad de vida de las personas, así como en el rendimiento de las empresas y en la economía, una excelente gestión de riesgos psicosociales evita el malestar en la salud de las personas, favoreciendo su compromiso con lugar de trabajo, siendo así la empresa genera oportunidad para innovar y garantizar la sostenibilidad tanto en el trabajador como en la organización (Azcona, et al.,2016)

Al percibir un evento estresante implica amenazas también a nivel personal como la autoestima, el bienestar físico, las metas, compromisos laborales, problemas financieros , pérdida del afecto hacia otra persona, baja aprobación y el respeto de los demás, si se valora un evento como estresante y ciertas demandas ambientales sobrepasan los recursos que el individuo tiene para afrontarlas, generaran comportamientos inadecuados como evitación, aislamiento, uso de sustancias tóxicas, problemas emocionales, entre otros (Urquidí & Rodríguez, 2010).

Dichos cambios que presenta el estrés son generadores de factores estresantes, llevando a cabo una evaluación o respuesta del individuo hacia ellos, incidiendo en aspectos de control y afrontamiento situacionales de cada sujeto, se tiene en cuenta que así mismo como involucra la organización también cae efectos negativos sobre la salud física y mental del trabajador (Londoño.,2016)



El presente trabajo de investigación, corresponde a una revisión documental sobre la identificación de programas enfocados en estrategias de afrontamiento del estrés laboral.

El objetivo principal es llevar a cabo una búsqueda exhaustiva de información relacionada de los programas enfocados en estrategias de afrontamiento al estrés laboral en países Iberoamericanos de la población que se encuentra laborando.

Esta investigación, es de gran utilidad en el área laboral, debido a que brinda información pertinente acerca de las estrategias más utilizadas para el afrontamiento del estrés laboral, facilitando la aplicación de las más implementadas, con el fin de obtener resultados positivos.

Planteamiento del problema

Según la Organización Internacional del Trabajo OIT (2019), indica que diariamente 6.500 personas fallecen a causa de enfermedades profesionales en el área laboral, este estudio de la OIT indico que a nivel mundial las estadísticas arrojaron que las personas fallecidas a causas relacionadas al trabajo creció de 2,33 millones en 2014 y 2,78 millones en 2017, por otro lado la Organización Mundial de la Salud OMS en el año 2017, obtuvo resultados que deja entre los tres países con las cifras más altas de estrés laboral a nivel mundial, los cuales esta con el 75%, México quien se encuentra de primero en la lista, luego se encuentra china que tienen el 73% y finalmente Estados Unidos con el 59%.

Por otro lado, la OMS (2019) señala que existen muchos factores del entorno laboral que afectan la salud mental, los riesgos que conllevan se deben a una interacción inadecuada entre el tipo de trabajo, el entorno organizativo, competencias del personal y las facilidades que se ofrecen a este para realizar su trabajo, es decir una persona



puede tener las aptitudes necesarias para ejecutar sus tareas, pero no cuenta con suficientes recursos o apoyo que necesiten de su entorno laboral.

El estrés es conceptualizado como el reflejo que se pone en marcha cuando una persona percibe situaciones complejas las cuales son amenazantes de sus recursos, estas son relacionadas con cambios que le exigen al individuo un sobreesfuerzo y ponen en peligro su bienestar (Pérez, et al., 2014). Siendo un proceso en el que las demandas ambientales superan la capacidad adaptativa del individuo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos generando ciertas enfermedades, produciendo un desequilibrio entre las demandas del ambiente y la capacidad de respuesta de una persona bajo ciertas condiciones dando como resultado distintas consecuencias (Azcona, et al., 2016).

Existen distintas situaciones de alta exigencia que se presentan en el individuo, en este caso se tiene en cuenta las que produce el entorno laboral, el cual debido a sus consecuencias da como resultado el "estrés laboral" (Gonzales, 2012). Siendo considerado como una enfermedad laboral, derivada de trabajos con sobrecarga, repetitivos, y efectos psicosociales, denominándose como el resultado de la aparición de factores de riesgos en el entorno organizacional, que por sí mismo tiene "alta probabilidad de afectar de forma importante la salud de los trabajadores y el funcionamiento de la entidad" (Osorio & Cárdenas, 2016). De tal forma, el estrés laboral afecta a cualquier persona y puede aparecer en cualquier organización, reduciendo la probabilidad de que aparezcan conductas saludables, generando otros problemas de salud (Posada, 2011), también provocando una serie de síntomas, lo cual puede crear diferentes problemas como conflictos, insatisfacciones y dificultad en su desarrollo social, provocando afectaciones a la salud mental (Pérez, et al., 2014).



El acoso psicológico e intimidación en el trabajo son causas frecuentes de estrés laboral y riesgos para la salud de los trabajadores, ocasionando problemas físicos y psicológicos, generando consecuencias para las empresas, como pérdidas de productividad y una alta rotación de la persona, (OMS 2019). También se denominan dos tipos de causantes por un lado los físicos como ruido excesivo, temperaturas, espacio físico, la luminosidad, maquinas e instrumentos de trabajo entre otros y los sociales como los conflictos interpersonales que se presentan en la vida cotidiana al no ser resueltos desencadenan estrés laboral, al estar expuestos los trabajadores a estresores como los nombrados anteriormente generan enfermedades laborales afectando tanto la empresa como el trabajador (Coduti, et al., 2013).

Teniendo en cuenta que la exposición a ciertos factores de riesgo en el trabajo puede causar diversos trastornos psicológicos, los cuales han sido detallados en el Decreto 1477 del 2014 de Colombia, siendo estos: síndrome de desgaste profesional, trastornos de la personalidad, fatiga crónica, desarrollo de adicción a sustancias psicoactivas, distrés, depresión, sentimientos de fracaso, insatisfacción laboral, insomnio, desórdenes cardiovasculares, desórdenes digestivos y osteomusculares (Botero & Méndez, 2019).

Frente a estas condiciones las cuales generan estrés a nivel personal, social y laboral, el individuo debe estructurar estrategias de afrontamiento que le permitan emplear acciones que los lleven a enfrentar distintas situaciones que se presentan en la vida cotidiana, haciendo parte de los recursos psicológicos de cualquier persona y es una de las variables personales declaradas como participantes en los niveles de calidad de vida, junto con el ser positivo pueden ser factores protectores de la salud (Díaz, 2010).

Ciertas estrategias de afrontamiento son consideradas como esfuerzos que desarrolla cada individuo en particular, utilizando sus herramientas cognitivos y conductuales, que se



encuentran en constantes cambios, desarrollados para manejar demandas externas o internas, como altas exigencias de los recursos con los que cuenta el individuo (Gantiva, et al., 2009). Se realiza a través de la utilización de diferentes estrategias las cuales varían en función del contexto y, por lo tanto, pueden ser diferentes dependiendo de la situación desencadenante (Barquín, 2018).

Diferentes investigaciones a nivel mundial, frente al aumento que se presenta en la actualidad referente a las tasas de estrés laboral con todas las condiciones que estas traen y frente a la necesidad de abordarlas desde sus particularidades y contextos, han desarrollado una serie de evaluaciones con el fin de encontrar cifras relacionadas a las desencadenantes, causas, condiciones y elementos que llevan a mantener las diversas condiciones que generan el nivel de estrés laboral, de las cuales se pueden encontrar según los datos en el estudio Nacional de Salud Mental en Colombia en el año 2017 señaló que el 40% de la población que se encuentra activa laboralmente, es decir entre 18 y 65 años, han padecido un trastorno psiquiátrico relacionado al estrés que afecta tanto el bienestar de la persona como la productividad de la compañía. También la OIT 2019, En Colombia, refiere que los factores psicosociales ocupan el segundo lugar entre lo más amenazantes, el 38% de los empleados del país sufren de este tipo de enfermedad, es decir que el estrés es provocado por exceso de trabajo, turnos, inestabilidad en el empleo, falta de trabajo colaborativo, ambigüedad del cargo, estilo de liderazgo, organización del trabajo, entre otros.

Teniendo en cuenta los detalles anteriormente mencionados que permiten plantear la necesidad de investigar referente a las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral, se plantea como la pregunta problema:

¿Qué programas existen enfocados en estrategias de afrontamiento para el estrés laboral a través de una revisión documental?



Objetivos

Objetivo General

Identificar programas enfocados en estrategias de afrontamiento para el estrés laboral a través de una revisión documental en países Iberoamericanos

Objetivos Específicos

Realizar una exhaustiva investigación documental frente a las estrategias de afrontamiento para el estrés laboral

Clasificar el material documental sobre programas enfocados en estrategias de afrontamiento para el estrés laboral

Identificar las estrategias de afrontamiento para el estrés laboral más utilizadas mediante la revisión documental

Socializar la información obtenida por medio de la revisión documental.

Justificación

La problemática amenazante que genera el estrés laboral al individuo, produciendo enfermedades tanto físicas como mentales en el trabajador, de tal forma es significativo y necesario que los trabajadores tengan en cuenta de que manera les afecta el estrés en su salud, los síntomas que produce y que pueden utilizar herramientas para prevenir cierta enfermedad laboral, y posterior a esto tener presente que tipo de estrategias podrán implementar para el afrontamiento del estrés laboral en su vida cotidiana.

Se busca obtener información acerca de los programas basados en las estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral, las cuales son utilizadas por trabajadores, siendo



implementadas con el fin de obtener unos resultados positivos y satisfacer las necesidades de los trabajadores con estrés laboral permitiendo la prevención a conductas estresantes y la habilidad de afrontar cierta enfermedad laboral.

Las estrategias de afrontamiento previenen enfermedades crónicas pero obstante a esto también pueden ser beneficiado en cuanto a su rendimiento laboral, debido a que una persona con niveles de estrés alto no rinde de la misma manera que sin niveles altos de estrés, generando también una baja productividad a la empresa, por eso es importante que las organizaciones brinden su apoyo a los empleados para darle mejoría tanto a ellos como a su empresa, de esta manera es importante que tengan en cuenta la implementación de ciertas estrategias, preocupándose por obtener resultados adecuados frente al estrés que maneja su talento humano, contando con la disposición de sus recursos necesarios para ayudar a disminuir esta problemática.

Marco Teórico

Estrés

El estrés es un proceso en el que, de forma automática, se ponen en marcha un conjunto de respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales que aumentan el nivel de activación con el fin de afrontar un problema por el cual no se tiene suficientes recursos (Urquidi & Rodríguez, 2010). Por otro lado, se ha considerado también como: reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, emocionales, conductuales, entre otros), son estímulo capaz de provocar una reacción de estrés (Pérez et al., 2014). Este se presenta cuando la persona identifica una situación amenazante, exigiendo sus propios recursos de afrontamiento, poniendo en peligro su bienestar, al presentar una alta exigencia de los



recursos y habilidades en la persona al enfrentar dichas consecuencias produce un deterioro fisiológico y psicológico en el individuo generando malas condiciones vitales (Naranjo, 2009).

Al presentar estrés se generan determinadas sintomatologías como: físicas (taquicardia, temblores, insomnio, cefalea, aumento de la actividad respiratoria, sequedad en la boca, hiper sudoración, dilatación de pupilas, entre otras), psicológicas (irritabilidad, atención dispersa, miedo, disminución del rendimiento intelectual, des orientación temporo-espacial entre otras), y conductuales (tensión muscular, situación de alerta, imposibilidad para relajarse, frecuentes bloqueos, caminatas sin rumbo). (Maturana & Vargas, 2015).

Tipos de estrés

El estrés se clasifica en dos tipos según Pérez y colaboradores en el (2014):

Eustrés: es el estrés positivo donde el individuo mantiene su mente abierta, y se prepara completamente para una función adecuada, en este estado, el individuo origina alegría, bienestar y equilibrio, siendo capaz de enfrentarse a los problemas y resolverlos.

Distrés: el estrés negativo produce una sobrecarga de trabajo que la persona no se siente capaz de asimilarla, el cual ocasionalmente provoca un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una disminución de la productividad del individuo y la aparición de enfermedades.

Fases del estado del estrés



Se determina que en el momento de presentar una situación estresante se dé una respuesta adaptativa a los próximos eventos, con el fin de tomar el control de la situación (Maturana & Vargas,2015)

Fase 1 (reacción de alarma): en esta fase se indica que, ante la primera exposición a un estresor, la resistencia fisiológica disminuye, mientras el organismo reúne sus fuerzas para la resistencia. esta etapa se caracteriza por una baja resistencia ante los agentes productores de tensión.

Fase 2 (resistencia): en esta etapa depende mucho de la fuerza y la capacidad del individuo. se caracteriza por manifestaciones clínicas (físicas) y mentales.

Fase 3 (agotamiento): es la incapacidad de afrontar la tensión pueden aparecer enfermedades psicosomáticas.

Estrés laboral

El estrés laboral es el conjunto de reacciones negativas que afectan la salud física y mental del trabajador, distintas reacciones se tienen en cuenta a la incapacidad del individuo a dar respuesta ante situaciones excesivas, las cuales son el resultado del propio trabajo o del entorno laboral, donde esta incapacidad se refiere a la de no poder responder ciertas presiones laborales, evitando así reacciones positivas, estas reacciones van a depender de la percepción del trabajador en cuanto a su trabajo, lo cual que cada individuo va a tener una reacción distinta frente una misma situación (Ramos, et al.,2019).

La intensidad del trabajo se caracteriza en dos aspectos: carga mental y psíquica. La primera es la percepción de señales e informaciones, procesamiento, resolución de problemas, adopción de decisiones y evaluación de actividades.



La segunda es la iniciativa, estatus social de la actividad, grado de comunicación, cooperación, relaciones con otros y nivel de responsabilidad (Collado, et al., 2016)

tipos de estrés laboral (Posada, 2011) los cuales son:

Episódico: Es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron.

Crónico: Es aquel que se presenta de manera repetitiva cuando una persona es sometida a un factor estresante de manera constante, debido a que los síntomas del estrés aparecen cada vez más mientras el individuo no tome medidas para evitar cierta problemática el estrés no desaparecerá.

Factores intervinientes en el estrés laboral

Basado en la teoría de las demandas y los recursos laborales de Evangelia Demeruti (Duran, 2010)

Este Modelo tiene una visión doble, primero el proceso de deterioro en el cual las demandas laborales sobrepasan los recursos tanto laborales como personales hasta llegar al punto de generar Burnout y malestar, y segundo el proceso de motivación donde los recursos personales y laborales mitiga la demanda logrando un engagement y desempeño laboral que repercute en un bienestar total (Duran, 2010)

Recursos personales: son las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, capacidad de control del medio, entre otros aspectos.

Recursos laborales: características del trabajo que disminuyen las demandas estimulando el crecimiento personal, el aprendizaje y la obtención de metas



Demandas laborales: son las características del trabajo que necesitan un esfuerzo físico y psicológico (mental y emocional).

Los factores psicosociales laborales son condiciones de trabajo que pueden ser positivos (factores protectores), facilitando el trabajo, desarrollo de las competencias profesionales, generando altos niveles de satisfacción laboral y motivación en los empleados, también pueden ser negativos (factores de riesgo), presentando niveles de estrés elevados (Brito, Juárez, Nava, et al; 2019)

Niveles de estresores (Duran, 2010), los cuales son los siguientes:

a. Estresores individuales son los aspectos personales

Cognitivo/afectivas. creencias y valores propios, aspiraciones, tipo de personalidad, autoestima.

Conductuales: habilidades, tolerancia a la ambigüedad, entre otros.

Demográficas: edad, género, educación, ocupación, estado de salud, total de horas trabajadas.

b. Estresores extra organizativos

comprende factores políticos, económicos, sociales y familiares que inciden sobre la persona

c. Estresores organizativos

Estresores del ambiente físico. la luz, ruido excesivo, vibraciones, humedad, , entre otros.

Estresores de nivel individual. tipo de trabajo, sobrecarga de trabajo, conflictos y ambigüedad de roles.



Estresores de nivel grupal (interpersonales). trabajo de grupo, conflicto grupal, presiones del grupo, interacción con los demás trabajadores, reconocimiento por el trabajo realizado, apoyo social, carga de trabajo equitativa, acoso.

Aspectos temporales de la jornada laboral. Trabajo nocturno y por turnos, horas excesivas, un ritmo rápido de trabajo, tiempos de entrega, programación de los ciclos de trabajo y de reposo, entre otros.

Contenido del trabajo. Trabajo monótono, con poca variedad de las tareas, tareas o exigencias poco claras o contradictorias; recursos insuficientes para las exigencias o responsabilidades del trabajo. (Duran, 2010).

Un estresor es cualquier circunstancia que la persona percibe como una amenaza del entorno que supera su capacidad para dar respuesta a ciertas situaciones. Constituyéndose en un elemento que se activa para hacerle frente, cuando los estresores son excesivamente fuertes, los trabajadores de todos los niveles pueden sufrir estrés laboral y así todos los agentes estresantes pueden producir trastornos moderados (Azcona, et al.,2016).

Causas y consecuencias

El estrés laboral puede presentarse cuando las exigencias exceden la capacidad del lugar de trabajo del individuo o cuando el conocimiento y las habilidades de un empleado para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas organizativa de una empresa, así mismo el actual entorno competitivo, se encuentra caracterizado por la globalización y las nuevas tecnologías, las cuales trae transformaciones actualizadas en las actividades laborales, implicando consecuencias negativas para la salud física y mental de los trabajadores, disminuyendo así el rendimiento de las organizaciones (Ramos et al.,2019).



De acuerdo a lo anterior, se presenta factores de riesgo que pueden causar estrés; entre ellos se encuentran: el contenido de trabajo, el grado de responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad de rol, los contactos sociales, el clima laboral, atención al cliente, los horarios irregulares, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo, no tener oportunidad de exponer la quejas e inseguridad en el empleo (Mamani, et al.,2017). El estrés producido por el trabajo es definido como un daño físico y una respuesta emotiva que se presenta cuando las responsabilidades del empleo no corresponden a la capacidad, recursos y necesidades del personal trabajador, desencadenando enfermedades y desgastes en el individuo (Palacios & Montes de oca, 2017)

Consecuencias en dos ámbitos (Duran,2010) como:

a. Ámbito personal:

Salud física. Enfermedades cardiovasculares, respiratorios, endocrinas, dermatológicos, musculares, entre otros.

Salud Mental (emocional/cognitivo). Frustración, ansiedad, depresión, irritabilidad, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes.

Dimensión Social. Aislamiento y dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

b. Ámbito organizativo:

Perdida de la producción, falta de cooperación entre compañeros laborales, aumento de solicitudes de cambio en los puestos de trabajo, quejas y conflictos, ausentismo, bajo rendimiento ocupacional. De acuerdo a lo anterior se establecen dos tipos de consecuencias, una directa la cual se evidencia con ausentismo laboral, retraso en el trabajo, rotación de personal, poca participación del trabajador y otra indirecta



relacionada con la ejecución del trabajo y los aspectos organizacionales como: cantidad y calidad de la productividad laboral, accidentes,

instrumentos y maquinarias nuevas y la utilización de las propias creatividades, cuando una situación se presenta por alguno de estas consecuencias y el individuo no logra resolverla permanece hasta aumentar el desgaste fisiológico conllevando a una enfermedad laboral crónica (Mamani, et al., 2017).

Teniendo en cuenta lo anterior es de suma importancia la medición del estrés laboral para cumplir con ciertos criterios en el momento de implementar un programa basado en estrategias de afrontamiento para el estrés laboral , por tanto esta medición se ejecuta para realizar una evaluación y así mismo dar un diagnóstico a los trabajadores, cierto diagnóstico consiste en la identificación de la presencia de estrés laboral , teniendo en cuenta sus características, en la cual se incluye el uso de instrumentos de medición para establecer el nivel de estrés que presentan los trabajadores, se ejecuta una medición del estrés laboral para que de acuerdo a los resultados arrojados se desarrolle una intervención ya sea de manera individual o grupal con el fin de a prevenir o reducir niveles de estrés laboral que afecten la salud de los individuos y afectaciones que este produce a dichas empresas u organizaciones, de cierta manera para la medición del estrés laboral existen pruebas estandarizadas que cumplen con sus variables y características en su análisis de medición, también se debe tener en cuenta desde que perspectiva se evaluara el estrés ya se de forma personalizada, compuesta, globales o integradores (Patlan, 2019)

Enfoques personalizados. Se refieren a la implementación de escalas de medición del estrés laboral para ciertos cargos específicos que se ajusten al contexto, la población, los objetivos y los recursos disponibles.



Enfoques compuestos. En este enfoque se tienen en cuenta los principales componentes del estrés laboral, factores estresantes, efectos psicológicos o fisiológicos individuales, efectos organizacionales y factores mediadores o moderadores que se refieren a características individuales, con el fin que puedan incorporarse en un solo instrumento.

Enfoques globales o integradores. Es aquel enfoque que genera un proceso interdisciplinario en el que intervengan profesionales de la psicología, la medicina y las ciencias de la organización, utilizando distintas metodologías, como los son entrevistas, aplicación de escalas de medición y la observación.

Estrategias de afrontamiento

El afrontamiento es un aspecto muy destacado del funcionamiento personal y se divide en estilos y estrategias de afrontamiento, de tal manera dichos conceptos son

complementarios, estas estrategias son procesos concretos y específicos que son utilizados en cada contexto y pueden estar en constantes cambios, dependiendo de las problemáticas que las desencadenen (Sepúlveda, et al., 2012).

Las estrategias presentan una ventaja positiva, como su forma de ser modificadas, de otra forma se presentan factores que influyen en el individuo como personales, relaciones de parejas estables y la presencia de hijos, siendo estos por los cuales se tenga la necesidad de la aplicación las estrategias de afrontamiento, por lo tanto, clasifican las estrategias en escalas primarias y escalas secundarias (Sepúlveda, et al., 2012) Las cuales son:

a. Estrategias primarias



Activas: Comportamientos relacionados al problema, reflexión de posibles soluciones, búsqueda de información, control emocional y búsqueda de apoyo social.

Resolución de problemas. Estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés, modificando la situación que lo produce.

Reestructuración cognitiva. Estrategias cognitivas que modifican el significado de la situación estresante.

Apoyo social. Estrategias referidas a la búsqueda de apoyo emocional.

Expresión emocional. Estrategias encaminadas a liberar emociones que acontecen en el proceso de estrés.

Pasivas: uso de estrategias como retraimiento, no pensar en el problema, tratar de no sentir nada, ignorar el evento, bromear.

Y las estrategias secundarias se subdividen en ocho sub escalas: (Sepúlveda, et al., 2012).

Evitación de problemas. Estrategias como la negación y evitación de actos relacionados con el acontecimiento estresante.

Pensamiento desiderativo. Estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que la realidad no fuera estresante.

Retirada social. Estrategias de retirada de amigos, familiares, personas significativas asociadas con a la reacción emocional en el proceso estresante.

Autocrítica. Estrategias basadas en la autoinculpación y la autocrítica por la ocurrencia de la situación estresante y el manejo inadecuado.

De esta manera se contemplan varias áreas de interés entre las que destacan las estrategias de afrontamiento que son utilizadas por los individuos, así como su utilidad y eficacia para adaptarse a situaciones de estrés, siendo como prioridad la salud mental, una buena



adaptación al medio, en cuanto adecuadas relaciones interpersonales y apoyo social, se considera como un factor básico para obtenerla (Castaño & León.,2010).

Maneras de afrontamiento (Antón, 2019):

Afrontamiento dirigido al problema: se definen dos grupos: en primer lugar, las relacionadas con el entorno, las estrategias que pretenden “solucionar el problema definiendo el problema, buscando soluciones y estrategias dirigidas a modificar la situación, como son los obstáculos, los recursos, los procedimientos, en segundo lugar, las relacionadas con el individuo, que hacen referencia a las estrategias centradas en la persona generando un cambio motivacional.

Afrontamiento dirigido a la emoción: el afrontamiento se centra en modificar, reducir o eliminar las respuestas emocionales que sean generadas en el entorno y dichas situaciones que se presentan, en este tipo de afrontamiento surge cuando no se puede hacer nada por modificar el problema del entorno.

Las estrategias de intervención se contemplan en tres niveles (Antón, 2019):

a. Nivel individual: dentro de este nivel, se pueden dividir en dos programas:

Programas dirigidos a las estrategias instrumentales. Este se centra en la solución de problemas tal como el entrenamiento del asertividad, comunicación asertiva, entre otras.

Programas dirigidos a estrategias paliativas. Se centra en que la persona obtenga y desarrolle habilidades para el control de las emociones como: trabajar con los sentimientos de culpa, trabajar adquirir técnicas de relajación, entre otras.

b. Nivel grupal o interpersonal: tienen como objetivo potenciar el apoyo social a través de políticas de trabajo cooperativo, el apoyo social ayuda a confrontar los



efectos del estrés laboral. Agregando que este tipo de estrategias deben focalizarse en dar apoyo a los compañeros, valorando su trabajo y dando apoyo.

Por último, decir que, Gil-Monte (2001), resalta la necesidad de incluir evaluaciones periódicas de los profesionales para poder dar una retroacción sobre su rol en el trabajo, es decir, las estrategias que se centran en este nivel se basan en mejorar el entorno social del trabajo, fortaleciendo las relaciones interpersonales de los trabajadores. Así mismo, distintos autores, defiende la importancia del reconocimiento, es decir, consideran la necesidad de que entre compañeros sean capaces de reconocerse las labores que cada uno llevan a cabo .

Revisión Documental

Es una técnica donde se recolecta información escrita sobre un determinado tema, teniendo como objetivo facilitar variables relacionadas con el tema planteado, generando relaciones, posturas o etapas, en los cuales se investigó mediante artículos y tesis, adquiriendo una buena recolección de información y así lograr analizar, criticar e interpretar de manera adecuada proponiendo buenas bases acerca de investigaciones que aporten información a dichos temas (Núñez & Villamil.,2017). Por otro lado, esta recolección de información pretende analizar y estudiar la información de una forma adecuada; adquiriendo la contribución a las bases sobre cierta temática multiplicando investigaciones que proporcionen información relevante (Delgado & Herreño., 2018).

Antecedentes

Diversos autores e investigadores a nivel mundial, se han interesado en conocer las causas, consecuencias y diferentes afectaciones que conlleva el estrés laboral, enfocándose en importancia de generar estrategias de afrontamiento puntuales para el talento humano dentro del contexto de cada organización, debido a esto se detallarán algunas de estas



investigaciones y estudios que permitirán comprender la relevancia y pertinencia del presente trabajo de investigación, logrando comprender el desarrollo de las temáticas desde diferentes percepciones.

En la universidad Extremadura de España, en el año 2010, Elena Felipe Castaño & Benito León del Barco, realizaron un estudio titulado “Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal”, planteando como objetivo describir las relaciones entre el estilo de conducta interpersonal auto informado y las estrategias de afrontamiento utilizando una muestra de 162 estudiantes universitarios (125 mujeres y 37 varones) ante situaciones de estrés general y estrés interpersonal. Para ello como instrumentos se utilizaron las escalas de adjetivos interpersonales y el Inventario de estrategias de afrontamiento.

Este estudio obtuvo como resultados que la estrategia más utilizada fue el apoyo social seguida de la resolución de problemas, mientras que la menos utilizada fue la retirada social seguida de la evitación de problemas. Dichos resultados fueron similares tanto para las estrategias utilizadas de forma general (disposicionales) como ante estrés interpersonal. Por otro lado se encontró una relación significativa entre la edad y la utilización de determinadas estrategias. Finalmente teniendo en cuenta la situación general, se encontraron relaciones significativas y positivas de la variable edad con las estrategias resolución de problemas.

En la ciudad de Bogotá se realizó un estudio titulado “Relación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento en operarios de una empresa metalmecánica”, su investigadora Paola Andrea Ortiz (2010), de la universidad San Buenaventura, con el objetivo describir la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en un grupo de quince operarios de una empresa metal mecánica de la ciudad de Bogotá, esta investigación tuvo un estudio de tipo descriptivo, por el cual define y analiza cada una de las variables implicadas dentro del estudio.



Como estrategia se utilizó el método correlacional para evaluar el grado, la magnitud y dirección de la relación de las variables tanto de estrés laboral como de las estrategias de afrontamiento, la muestra estuvo conformada por quince operarios mediante el muestreo no probabilístico, aplicaron los siguientes instrumentos “perfil del estrés” por Kenneth M Nowack, se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo. En los resultados no se encontraron ninguna evidencia en cuanto a la relación significativa entre las variables de estudio, lo cual representa que la muestra poblacional presenta un empleo considerable de las estrategias de minimización de la amenaza y concentración en el problema en sus situaciones cotidianas, no siendo este producto del estrés.

En la Universidad Cooperativa de Colombia en la ciudad de Santiago de Cali, diseñaron un programa de prevención orientado a desarrollar estrategias de afrontamiento que permitan reducir el riesgo de padecer estrés laboral, en los empleados del área de ventas internas de la organización Filtros y Filtros S.A.S por Isabel Nayibe Barrios Flórez, Jacqueline Guzmán Yate, Johana Ríos Garzón (2013), el cual tuvo como objetivo desarrollar estrategias de afrontamiento que permitan reducir el riesgo de padecer estrés laboral, para esta investigación se tuvo en cuenta el enfoque cuantitativo con un diseño cuasiexperimental, tomando una muestra del área de ventas internas de la empresa comercial Filtros y Filtros SAS de siete trabajadores.

Utilizaron como instrumento la evaluación de la población por medio del cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS para determinar el nivel de riesgo, arrojando como resultados un bajo nivel de riesgo a padecer estrés laboral, también se establecieron las necesidades de la población a intervenir, donde la influencia del líder, la cohesión y respaldo del grupo son características de gran impacto organizacional siendo los más afectados.

En cuanto al programa diseñado se basó en implementar estrategias de afrontamiento y desarrollo de habilidades en cada empleado ya que estas les permitan resolver sus



problemáticas cotidianas, a través de un proceso psicoeducativo y de sensibilización ante la problemática, por medio de talleres y diferentes dinámicas grupales, que permitan aprendizaje, apropiación e interacciones significativas. Finalmente, los resultados del programa de prevención, permitieron una formación empírica en relación a la temática trabajada, teniendo en cuenta que el estrés laboral es una problemática que afecta recurrentemente a la sociedad en especial al sector laboral, encontrando afectación en diversas áreas de la vida del ser humano, en la salud, enfermedades cardiovasculares, obesidad entre otras, también afecta las relaciones de pareja, la calidad del vínculo y la convivencia familiar.

Por otra parte, en la Universidad Católica de Colombia, Velasco Salamanca Marcela en el año (2016), diseñó un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales, el cual el objetivo fue diseñar un programa de intervención en prevención secundaria del estrés laboral en la población de adultos jóvenes que trabajan en el área financiera, del sector de Candelaria de la ciudad de Bogotá, teniendo en cuenta las necesidades que expresaron los asesores comerciales en el cual se concluyó que era importante manejar el afrontamiento del estrés laboral, tuvieron en cuenta el modelo transaccional del estrés como “los ¹esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como que exceden los recursos de los individuos.

El programa fue diseñado en dos fases una de diagnóstico para evaluar las variables que desencadenan el estrés laboral con mayor impacto e intervención que consto de cuatro sesiones para ser implementadas en el periodo de un mes, una vez por semana, en el tiempo de una hora y treinta minutos, la intervención manejó el tema de enseña que es el estrés, trabaja en conceptos como el manejo de la emoción-pensamiento, en técnicas de relajación y estrategias de afrontamiento, como conclusión el programa fue diseñado con el valor de Invertir en la prevención del estrés laboral es rentable para las organizaciones debido



a que previene tener un empleado estresado que puede presentar ausentismo, poco sentido de pertenencia, baja satisfacción, productividad y proactividad, situación que causa pérdidas económicas para las organizaciones (Velasco., 2016)

Carla Araujo Basto Texeira, Edilaine Cristina Donato, Sandra de Souza Pereira, Lucilene Cardoso, Emilene Reisdorfer (2016) desarrollaron un estudio en la ciudad de São Paulo Brasil, titulada “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria”, con el objetivo de analizar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por técnicos y auxiliares de enfermería de un hospital universitario, así como su asociación con variables sociodemográficas. Estudio de tipo transversal con una muestra aleatoria de 310 técnicos y auxiliares de enfermería. Los instrumentos utilizados para la evaluación del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento fueron la Job Stress Scale y la Escala Modos de Enfrentamiento de Problemas, de acuerdo como resultado se obtuvo que a distribución de los participantes Según la puntuación en la escala de estrés indicó que 88,4% de los profesionales participantes del estudio trabajaba bajo alta demanda psicológica, 21,0% presentaba bajo control en cuanto al trabajo a ser ejecutado y 35,2% demostraba bajo apoyo social.

Una investigación en la Universidad de Guadalajara, Jalisco, México por M.^a del Carmen Rodríguez Vega, Valerio Orozco, M.^a de Jesús, Aldrete Aguilar, M.^a Elena, Guadalupe Báez Báez., Godina Herrera, Melva Guadalupe, Ana Cecilia Méndez (2017), titulada “Factores psicosociales y estrategias de afrontamiento asociadas al estrés en profesores universitarios”, su objetivo fue estimar la asociación entre los factores psicosociales del trabajo académico y las estrategias de afrontamiento con el estrés percibido de profesores universitarios, por medio de un estudio transversal analítico



realizado a 109 profesores a los que se les recabó datos sociodemográficos y laborales. Los instrumentos, utilizados fueron la escala de Estrés Percibido “PSS-14”, Inventario de Estrategias de Afrontamiento, el instrumento de Factores Psicosociales. Como resultado se encontró que los factores psicosociales en el trabajo académico no tuvieron asociación con el estrés de los profesores universitarios, las estrategias de afrontamiento que resultaron asociadas al estrés fueron la Reestructuración Cognitiva, en la cual la Evitación de Problemas confunde su efecto, por lo cual permaneció en el modelo, en cambio, la Resolución de Problemas mostró disminuir el estrés en los profesores universitarios.

En Bogotá D.C, realizaron un programa titulado “Diseño e implementación de programa de intervención para el manejo del estrés en la institución educativa C.A S.A.S” por los autores Edgar Andrés Alarcón castillo, Angela Ximena Bello Alvarado, Diana Carolina Rivera Carlos (2017), el objetivo fue motivar e implicar a los trabajadores directamente con la institución, logrando reforzar las capacitaciones y crear trabajadores eficientes y con la posibilidad de enriquecer la necesidad de la mejora profesional al mismo tiempo de crecen con la institución, de acuerdo a lo anterior se utilizó el instrumentos como el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) , cuestionario de Maslach de 1986 y Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social el cual evaluó las condiciones psicosociales que afectan de forma negativa la salud de los trabajadores.

En conclusión, se obtuvo como resultado que los indicadores evaluados comprueban que existe una problemática en el personal administrativo de la institución, se define la presencia del síndrome de burnout , obteniendo puntuaciones altas , Asimismo, existe una clara evidencia de insatisfacción laboral, actitudes negativas hacia compañeros o personas



que atiende, baja autoeficacia, poca autonomía y poca capacidad para afrontar nuevos retos. de dicho programa se espera atacar la problemática y mejorar la gestión de la Institución educativa.

Un estudio realizado por, los autores Valentina Ramos, Odette Pantoja, Eduardo Tejera, Mario Gonzales. (2018), titulado “Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas”, realizado en Ecuador, tiene como objetivo abordar las relaciones existentes entre diferentes fuentes de estrés y mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. Un estudio correlacional – explicativo de carácter cuantitativo, a través de la recolección de datos numéricos, los cuales son analizados mediante técnicas estadísticas.

Se aplicaron dos cuestionarios para la identificación de las fuentes de estrés laboral, el Inventario de Estrés Ocupacional, el cual permite desarrollar una evaluación eficaz del estrés ocupacional (Leibovich & Schmidt, 2004). Las variables analizadas en este inventario fueron la Percepción del estrés, Factores Intrínsecos del trabajo, Rol de la Gerencia, Relaciones con otras personas, Carrera y logro, Estructura organizacional y clima e Interface Casa/Trabajo. Para la identificación de los mecanismos de estrés se aplica el Brief COPE, el cual proporciona una medida breve del afrontamiento basado en la evaluación de los diferentes mecanismos más relevantes (Morán, Landero & González, 2010).

Los resultados obtenidos en el presente estudio fue que el tipo de organización determina tanto las fuentes de estrés, como los mecanismos de afrontamiento, lo cual implica que existen diferentes factores que influyen sobre el estrés dependiendo de la organización; así como también la forma de afrontar dichos factores varía en dependencia de la



organización, se detectaron relaciones muy estrechas entre las diferentes fuentes de estrés analizadas como son Carrera y logro vs Estructura organizacional y clima; Rol de gerencia vs Relaciones con otras personas; Rol de gerencia vs Factores intrínsecos del trabajo; Relaciones con otras personas vs Carrera y logro.

Dichas relaciones evidencian que la existencia de determinada fuente de estrés en el entorno organizacional. Dentro de los mecanismos de afrontamiento abordados, se detectaron fuerte relaciones entre Planificación vs Reinterpretación positiva; Desinversión de comportamiento vs Uso de sustancias; Afrontamiento activo vs Auto distracción, Planificación, Reinterpretación positiva y Expresión de sentimientos; Apoyo instrumental vs Apoyo social-emocional, Expresión de sentimientos y Planificación; Apoyo social-emocional vs Expresión de sentimientos; Negación vs Desinversión de comportamiento y uso de sustancias. La detección de estas fuertes correlaciones implica que suelen ser varios los mecanismos de afrontamiento al estrés que se aplican en los entornos laborales.

En España en la Universidad de Ramon Llull (2019), realizaron una investigación denominada Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en Educadores y Educadoras Sociales que trabajan con personas con diversidad funcional, por Anna Antón Villamizar la cual tuvo como objetivo investigar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que existen con el fin de analizar cuál de ellas es utilizada por los educadores sociales. Para esta se utilizó el método cuantitativo con un muestreo no probabilístico donde la población fue de 75 profesionales sociales que acaban de empezar a trabajar, como instrumento es un cuestionario que estará construido con la finalidad de poder medir qué técnicas de afrontamiento tienden a poner en práctica los educadores sociales en el contexto laboral para afrontar situaciones de estrés.



En el proceso de construcción se llevó a cabo una tabla de comparación con el objetivo de poder plasmar en un mismo espacio las estrategias de afrontamiento analizadas anteriormente y así, poder detectar que estrategias de afrontamiento se repetían entre sí en los diferentes artículos. La finalidad de la tabla es poder detectar que estrategias de afrontamiento han sido las más utilizadas en los estudios analizados y así, poder seleccionar aquellas dimensiones más comunes y así seleccionarlas y utilizarlas en el estudio que se está desarrollando. Como resultado se encontró que las estrategias de afrontamiento de estrés laboral más utilizadas son las de confrontación y la de buscar apoyo social y también se descubre que el porcentaje de bajas laborales es elevado

Metodología

La presente investigación se fundamentó en un diseño no experimental de tipo descriptivo, bajo un enfoque cuantitativo, con un método empírico-analítico, que permite recolectar información acerca de la revisión documental sobre programas enfocados en estrategias de afrontamiento para el estrés laboral.

Fuentes de información

Las fuentes de información utilizadas para la búsqueda y recolección de resultados fueron las bases de datos como Scopus, Science Direct, Pubmet, Dialnet, Scielo-Redalyc facilitadas por la Universidad Antonio Nariño. Además, la información se recolectó bajo las categorías y subcategorías planteadas en la matriz categorial.,

Los documentos que se tuvieron en cuenta para obtener información durante la revisión fueron, trabajos de investigación, artículos, trabajos de grado, dentro del contexto de



países iberoamericanos, la muestra está compuesta por 52 artículos encontrados sobre la temática de los cuales se tomaron 20 de ellos publicados entre los años 2010 a 2020 , los otros fueron excluidos debido a que no especificaban las estrategias de afrontamiento, era de años anteriores, y los programas no arrojaban resultados bien definidos.

Criterios de Inclusión

Estudios desarrollados en países Iberoamericanos en el periodo comprendido del 2010 al 2020, en el cual se evidencie las estrategias utilizadas para el afrontamiento del estrés laboral.

Instrumento

Para la recolección de datos se realizó una revisión documental utilizando una matriz diseñada en Microsoft Excel, estableciendo una serie de parámetros frente a los procesos de inclusión de las publicaciones que se tienen, la cual tuvo contenido nombre del autor, año, país, nombre del artículo, objetivo, tipo de estudio, análisis de resultado y conclusión , con el fin de organizar la información de cada uno de los artículos facilitando la comprensión total de los mismos obteniendo resultados que dieron respuesta a los objetivos planteados.

Procedimiento

Fase I: Revisión y construcción teórica

Para la realización de la presente investigación de revisión documental, fue preciso recurrir a fuentes bibliográficas como Redalyc, Scielo, Scopus, Sciencedirect, Pubmed, entre otras, con el fin de obtener la información pertinente y partir a la elaboración del documento que contiene: introducción, planteamiento del problema, objetivos, justificación, marco teórico y metodología.



Fase II: construcción de la matriz de análisis

Para la clasificación de la información, se diseñó una matriz en el programa Microsoft Excel de 20 artículos seleccionados de los 52 encontrados, teniendo en cuenta datos como

autor, año, país, título, objetivo, resultados y conclusiones. Esta clasificación permitió filtrar información pertinente de investigaciones de los últimos diez años, dentro del contexto de países Iberoamericanos y continuamente obtener los resultados requeridos.

Fase II: Análisis de la revisión bibliográfica

Posterior a la sistematización de los diferentes estudios se crean las variables de análisis que permiten abordar y dar profundidad en las características relacionadas al tema de estudio como estrategias de afrontamiento para el estrés laboral, realizando también gráficos estadísticos que demuestran el proceso, dando a si la respuesta a los objetivos previamente planteados.

Fase IV: Socialización

Finalmente se realizó la presentación de los resultados, socializando los hallazgos encontrados durante todo el proceso de la investigación por medio de gráficos y descripción respondiendo posibles interrogantes, para luego la sustentación final del trabajo de grado ante los jurados de la Universidad Antonio Nariño de la ciudad de Ibagué Tolima.

Marco Legal

Aspectos Éticos



Congreso de la república Ley número 23 de 1982 (28 de enero de 1982) “sobre derechos de autor” el congreso de Colombia.

Artículo 1: autores de obras literarias, científicas y artísticas gozarán de protección para sus obras en la forma prescrita por la presente ley y, en cuanto fuere compatible con ella, por el derecho común. También protege esta ley a los intérpretes o ejecutantes, a los productores de fonogramas y a los organismos de radiodifusión, en sus derechos conexos a los del autor.

Artículo 5 : Las traducciones, adaptaciones, arreglos musicales y demás transformaciones realizadas sobre una obra del dominio privado, con autorización expresa del titular de la obra original. En este caso será considerado como titular del derecho sobre la adaptación, traducción, transporte, etc., el que la ha realizado, salvo convenio en contrario.

Decreto 1443 de 2014. Decreto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud

Artículo 1 Objeto y Campo de Aplicación. El presente decreto tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser implementadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión.

Artículo 3 Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.



Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Análisis de Resultados

Acorde con la revisión literaria de distintos artículos científicos, los cuales se sistematizaron en una matriz diseñada con sus correspondientes características, se permitió obtener resultados que dieron respuesta a los objetivos planteados, de acuerdo a las estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral más utilizada, y los distintos programas enfocados en estrategias de afrontamiento para el estrés laboral que se han diseñado e implementado durante los últimos diez años.

Se obtuvo como resultado general 52 artículos de los cuales fueron seleccionados 20 de las siguientes bases de datos Scielo (10), Sciece Direct (8) Scopus (2). Estos documentos desarrollaron la temática de estrategias de afrontamiento para el estrés laboral más utilizadas.

Tabla 1. Procedencia de artículos científicos

Base de datos	Cantidad	Porcentaje
Scielo	10	50%
Sciece Direct	8	40%
Scopus	2	10%
Total	20	100%





Gráfico 1. Procedencia de artículos científicos

En cuanto al gráfico se evidencia que la base de datos que menos arrojó información precisa para el presente trabajo investigativo fue Scopus con un 10%, y la base de datos Scielo con un 50%, fue la que mostró más información de Programas enfocados en estrategias de afrontamiento para el estrés laboral.

Tabla 2. Años de publicación de los artículos científicos

Años de publicación	Cantidad	Porcentaje
2010	2	10%
2013	1	5%
2016	4	20%
2017	3	15%
2018	3	15%
2019	5	25%
2020	2	10%
Total	20	

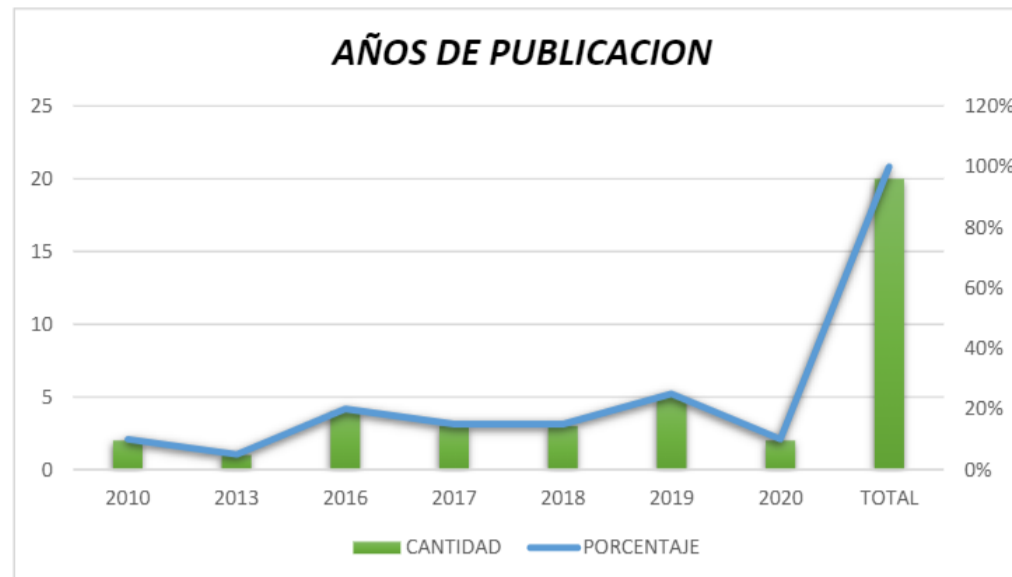


Gráfico 2. Años de publicación de los artículos científicos

De acuerdo a los años que se tuvieron en cuenta para la búsqueda de los artículos científicos desde el 2010 a 2020, el año de publicación que más aportó información acerca de la temática abordada fue en 2019 con un 25% y en el año donde menos información se encontró fue en 2013 con un 5%, pero aun así se lograron obtener datos pertinentes para la construcción de esta investigación.

Tabla 3. Total, de Programas enfocados en estrategias de afrontamiento al estrés laboral encontrados e implementados, número de participantes

Nombre del programa	Número de participantes	Porcentaje
Programa de prevención orientado a desarrollar estrategias de afrontamiento que permitan reducir el riesgo de padecer estrés laboral, en los empleados del área de ventas internas de la organización Filtros y Filtros S.A.S.	7	10%



Diseño de un programa de prevención del estrés laborales para asesores comerciales	15	21%
Diseño e implementación de un programa de intervención para el manejo del estrés en la Institución Educativa C.A S.A.S	50	69%
TOTAL	72	100%

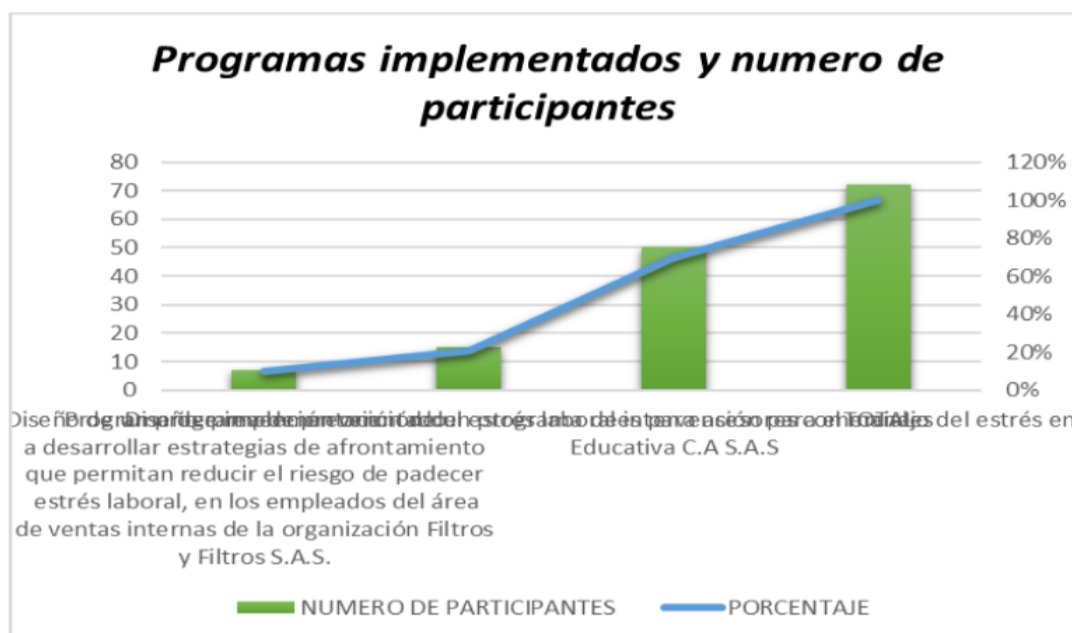


Gráfico 3. Total, de Programas enfocados en estrategias de afrontamiento al estrés laboral encontrados e implementados, número de participantes

De acuerdo a la revisión documental que se realizó, de los 20 artículos seleccionados 3 de ellos fueron programas que se han diseñado e implementado a dicho número de participantes dentro de un entorno laboral, como se muestra en la figura anterior, cabe describirse el nombre del programa con la cantidad de participantes, donde el cual obtuvo una

población participante con 50 personas arrojando un 69% fue el Diseño e implementación de un programa de intervención para el manejo del estrés en la Institución Educativa C.A S.A.S



Tabla 4. Países participantes dentro de los artículos seleccionados

País	Cantidad	Porcentaje
Brasil	1	5%
Bolivia	1	5%
Colombia	9	45%
Ecuador	1	5%
España	2	10%
México	2	10%
Perú	4	20%
TOTAL	20	100%

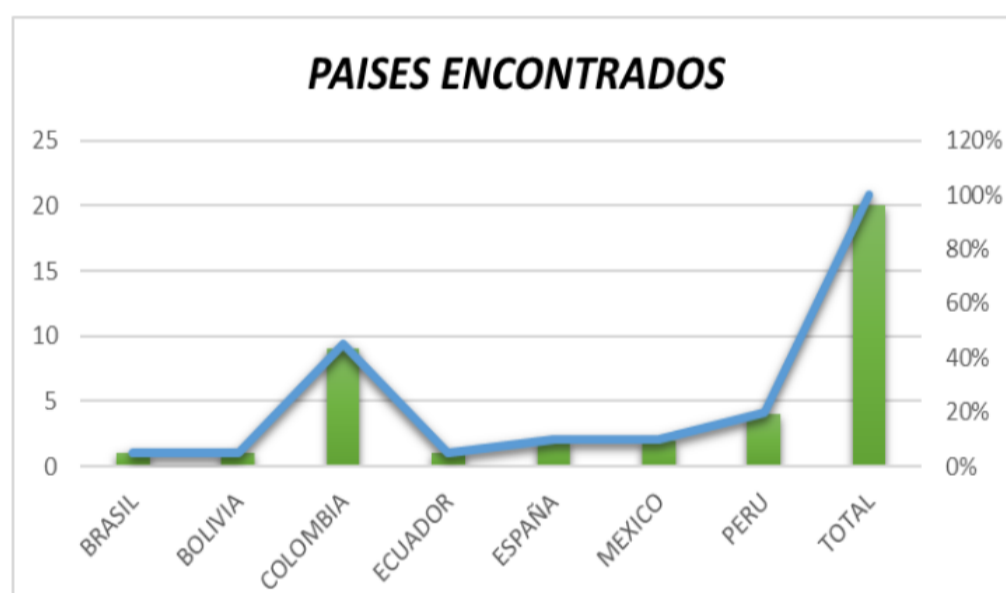




Gráfico 4. Países participantes dentro de los artículos seleccionados

Teniendo en cuenta la gráfica se especifican los países en los cuales fueron participes de los artículos seleccionados, siendo así Colombia con un 45% fue donde más estudios se han realizado frente a esta temática abordada y países como Bolivia y Brasil con un 5% fue donde menos se ha realizado este tipo de investigaciones, teniendo en cuenta los años entre 2010 y 2020 revisados.

Tabla 5. Áreas laborales que implementan estrategias de afrontamiento para el estrés laboral

Área Laboral	Cantidad	Porcentaje
Hospitalaria	8	40%
Educativa	5	25%
Comercial	3	15%
Telecomunicaciones	2	10%
Mecánica	1	5%
Seguridad Privada	1	5%
TOTAL	20	100%

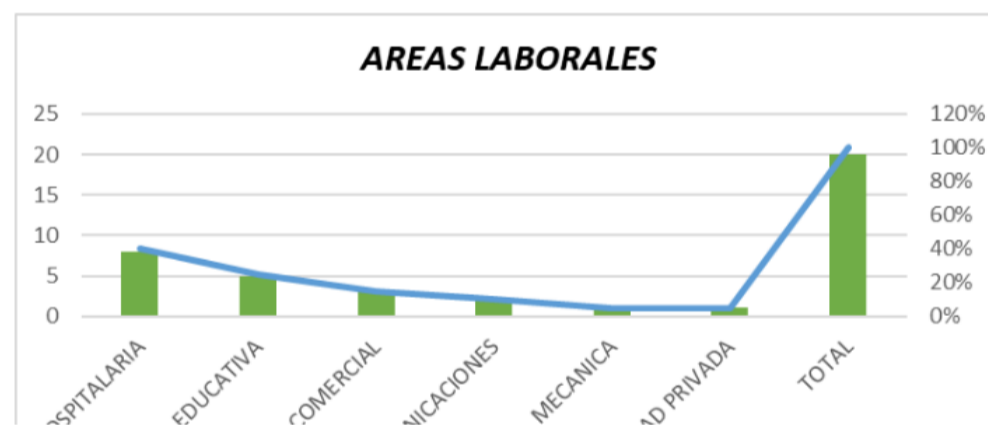




Gráfico 5. Áreas laborales que implementan estrategias de afrontamiento para el estrés laboral

Teniendo en cuenta los resultados arrojados en esta revisión documental, se logró evidenciar que el área laboral donde más estudios se han realizado frente a las estrategias de afrontamiento utilizadas para el estrés laboral es, la Hospitalaria con un 40%, debido a los altos niveles de estrés que manejan profesionales como (médicos-enfermeras y auxiliares de enfermería), en sus jornadas de trabajo, ocasionando un desgaste en el individuo así mismo provocando un bajo rendimiento laboral en sus turnos , seguido se encontró el área Educativa (Docentes) con un 25% brindando clases de enseñanzas a un alto número de estudiantes, los cuales al padecer de estrés les genera afectaciones en su salud tanto mental como física, y finalmente en el área laboral Mecánica y Seguridad privada arrojaron un 5%.

Tabla 6. Estrategias de Afrontamiento más utilizadas

Estrategia	Cantidad	Porcentaje
Apoyo Social	9	25%
Centrada en el Problema	7	19%
Evitación	7	19%
Religiosa	4	11%

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA EL ESTRÉS LABORAL

50



Focalización de la Emoción	3	8%
Reevaluación Positiva	3	8%
Apoyo Profesional	3	8%
TOTAL	20	100%

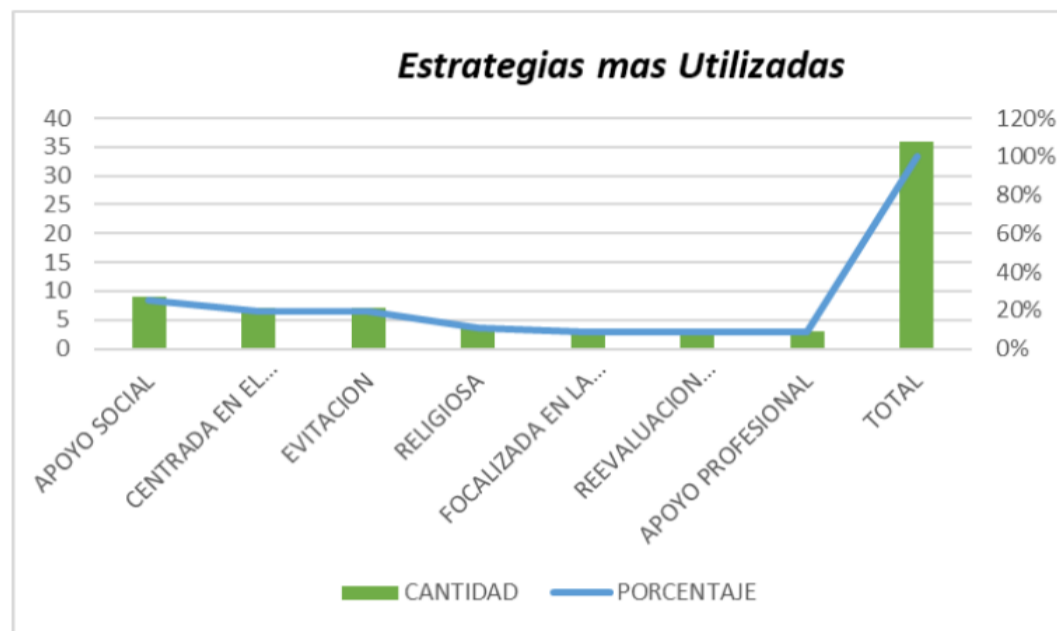


Gráfico 6. Estrategias de Afrontamiento más utilizadas

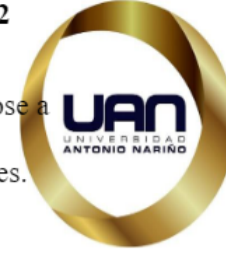
Teniendo en cuenta que el estrés laboral es uno de los factores más influyentes en el trabajador, el cual afecta tanto la salud física y mental del individuo como la organización, por esta razón algunas empresas, entidades, entre otras, implementan evaluaciones que miden los niveles de estrés laboral en el trabajador y así mismo ejecutan programas que contienen estrategias de afrontamiento para reducir o prevenir los niveles de estrés, con el fin que la persona se vea en la capacidad de dar respuesta ante situaciones excesivas en el entorno laboral que se presenten generando están problemática.



Siendo así y teniendo en cuenta las consecuencias que genera el estrés laboral se encontraron las estrategias de afrontamiento al estrés laboral más utilizadas por los trabajadores, como la más implementada en primer lugar fue El Apoyo Social con un 25% , la cual desde la perspectiva de autores, es utilizada en el momento que se presenta un problema el individuo procura comentárselo a un compañero de trabajo o amigo para que le ayude a pensar en soluciones o a la familia para expresar sus emociones(Antón, 2019), siendo una influencia sobre el bienestar social de la persona como el primer paso para los obstáculos y encontrar respuestas (Castaño & León del barco 2010), en este momento el individuo piensa en el afecto y apoyo que pueda recibir de ellos (Aguirre, et al., 2018).

Debido a que la ausencia del apoyo social y una buena relación entre compañeros se convierte en un estresor generando un mal clima laboral, por lo tanto, aminora las habilidades sociales en el momento de buscar soluciones (Huallpa & Ortiz.,2019), de cierta forma generan una cohesión grupal positiva y así fomentan habilidades para afrontar el estrés laboral (Chipana.,2017). En segundo lugar, se encontró la estrategia Centrada en el problema con un 19%, siendo aquella que corresponde a una forma activa de dar respuesta de manera enfocada a un problema buscando solución a dicha situación estresora (Texeira, et al., 2016), fijándose en la actuación individual donde la persona considera sus recursos, limitaciones y expectativas propias para ser utilizadas y ejecutar solución al problema estresor, conduciéndose de tal forma al pensamiento y acción (Muñoz.,2019).

Del mismo sentido se encontró la estrategia de Evitación con un 19%, siendo esta ejecutada, la persona se siente incompetente llegando hasta el punto de desarrollar trastornos psicológicos tales como ansiedad , depresión, frustración al darse cuenta que sus expectativas no se cumplen (Antón, 2019), este es cuestionado como un método de afrontamiento incorrecto desarrollando efectos negativos en aspectos emocionales y el rendimiento laboral, provocando estrés crónico consecuente a la aparición de estados negativos y psicopatológicos



(Aguirre, et al., 2018). El cual también genera la evitación con otras personas limitándose a encontrar soluciones y se dirige a auto culparse reduciendo las relaciones interpersonales. (Castaño & León.,2010).

Seguido se encontró la estrategia Religiosa con 11%, esta hace referencia en el momento que se presenta una problemática la persona recurre a buscar ayuda espiritual encomendando su fe en encontrar soluciones, teniendo claro que siempre tendrá tranquilidad en su alma para actuar, se ha demostrado que quien opta por esta estrategia presentan menor vulnerabilidad ante problemas psicológicos permitiendo la búsqueda de soluciones (José & Abergu.,2019). Así mismo este afrontamiento religioso incluye la búsqueda de apoyo espiritual, purificación religiosa, conexión espiritual, ayuda y perdones religiosos, con el fin de buscar ayuda en miembros de la iglesia para cumplir con su objetivo de atenuar los efectos del estrés laboral. (Echeverry, Monsalve, Morán., 2016).

Por otro lado, se halló la Focalización en la Emoción con un 8% , tiene como función regular y modificar situaciones estresantes empleando estados emocionales positivos (Ríos & Alfarez., 2020), siendo caracterizada como el control que ejecuta el trabajador frente a una situación de riesgo, provocando alta tolerancia a factores estresores así mismo lograra retornar a su trabajo y encontrar dichas soluciones, se logra identificar el impacto que genera la emoción frente a una situación estresante, donde la persona trata de corroborar una acción no correcta para dar solución a la problemática (Muñoz.,2019), por consiguiente, también se encontró la estrategia de Reevaluación Positiva con un 8%, esta buscar dejar una experiencia de dicha problemática estresante, identificando los aspectos positivos en los cuales se encontró solución y como se actúa frente a ello, con el fin de enfrentarse a un problema y olvidarse de lo desagradable (Antón, 2019).

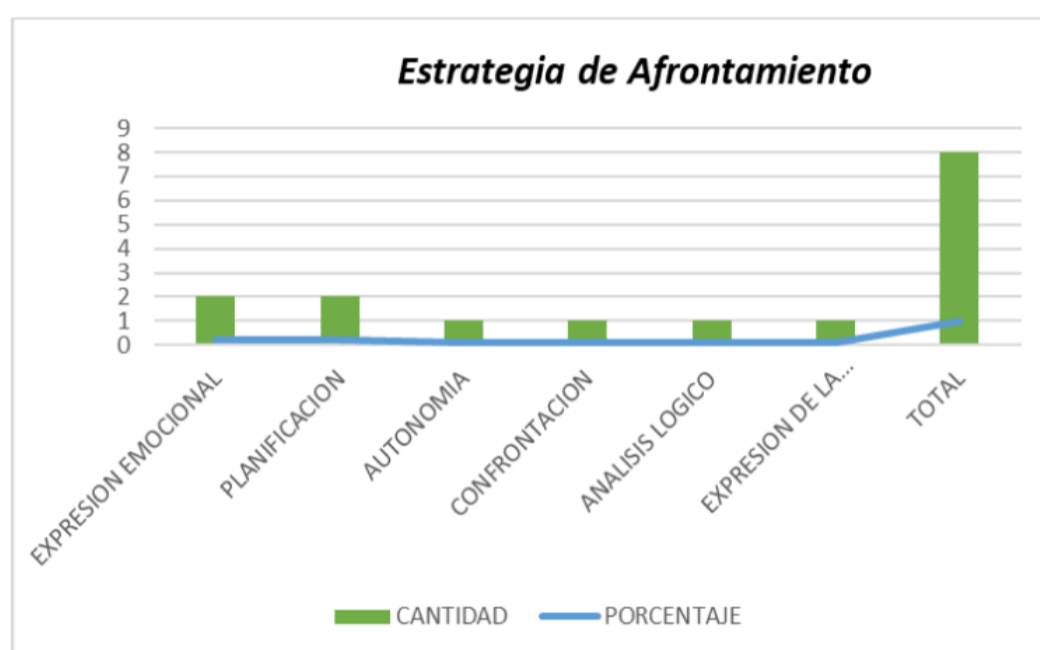
Seguidamente esta la estrategia enfocada en el Apoyo Profesional con un 8%, en la cual el trabajador busca ayuda u orientación profesional con el fin que ayude a encontrar



solución a una situación estresante, también es un apoyo donde la persona logra encontrar y utilizar sus propios recursos con los que cuenta pero que nunca han sido descubiertos y así podrá darle manejo a dicha situación (Echeverry, Monsalve, Morán., 2016).

Tabla 7. Estrategias de Afrontamiento menos utilizadas

Estrategia de Afrontamiento	Cantidad	Porcentaje
Expresión Emocional	2	25%
Planificación	2	25%
Autonomía	1	13%
Confrontación	1	13%
Análisis Lógico	1	13%
Expresión de la dificultad	1	13%
TOTAL	8	100%





De tal forma como se encontraron las estrategias de afrontamiento más implementadas también se evidenciaron las menos utilizadas por los trabajadores es la Expresión Emocional, es considerada como una herramienta positiva, la cual el individuo expresa sus emociones en el momento de experimentar una situación y de esa forma se libera emocionalmente para continuar con la búsqueda de una solución de una manera sana, sintiendo que se ha desahogado de una pesada carga (Ramos et al., 2019).

Teniendo en cuenta las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores antes mencionadas, además se han empleado otras que si bien cierto no son tan importantes de acuerdo a dichos autores, como lo es la Planificación, esta es basada en acciones planeadas y organizadas por el individuo para afrontar la situación estresante que antes de dar solución es detallada para proceder con esta ejecución (Antón, 2019), seguida esta la estrategia de Autonomía, en la cual el sujeto busca las soluciones a dicha situación que le genera estrés de una manera independiente, encontrando sus propias herramientas sin necesidad de pedir ni contar con el apoyo de otra persona (Echeverry, Monsalve, Morán., 2016), continua a esta se encontró la Confrontación, es aquella donde se acepta la situación demandante y sus consecuencias que esta conllevara, pero el individuo tiene la capacidad de afrontarla buscando una solución positiva sin evadir de ella (Antón, 2019).

Por otra parte se halló el Análisis Lógico, en el cual es un proceso del que se toma para actuar frente al estresor organizando, escogiendo las mejores estrategias de acción para manejar dicho problema (Huallpa & Ortiz., 2019), seguida esta la Expresión de la Dificultad, donde es de gran importancia que el sujeto se autoevalúe cuáles son las tensiones producidas por el estrés, debido a que en esta situación se le presenta dificultad al afrontar las emociones generadas por esta problemática presentándosele un obstáculo en la búsqueda y ejecución de las soluciones (Echeverry, Monsalve, Morán., 2016), finalmente se encontraron otras estrategias de afrontamiento como la Reiterada Social, Autocritica, Pensamiento

Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, de las cuales no se evidencio ningún aporte por parte de los autores para estas.



Discusión

En la presente investigación, se estudió el estrés laboral y aquellas estrategias de afrontamiento utilizadas para la mejoría de este, en dicho aspecto este tipo de estrés genera reacciones negativas que afectan tanto el estado físico como mental del trabajador, poniendo en incapacidad al individuo en dar una respuesta positiva a los efectos provocados por el entorno laboral, según (Ramos, et al.,2019) cada persona va a tener una reacción distinta frente una misma situación estresante. Estas pueden aparecer de forma episódica, es decir cuando un factor amenazante se presenta de manera momentánea y el sujeto tiene la capacidad de afrontarlo con ciertas estrategias dando como resultado la desaparición de este, o de otra forma se viene presentando crónicamente cuando un trabajador es sometido a un efecto estresante y cada día los síntomas aumentan generando la incapacidad de tomar medidas preventivas o estrategias de afrontamiento para dicha problemática.

De tal forma cuando se percibe un estresor para la persona es una amenaza que proviene del entorno laboral o personal, cuando estos son excesivamente fuertes eleva los niveles de estrés y ahí es donde se producen ciertos síntomas que afectan la salud del individuo, es de gran importancia identificar cada uno de los niveles estresores que intervienen en este tipo de problemática, en base a esto (Duran, 2010) señala que los estresores individuales son los aspectos personales como Cognitivo- afectivos en la cual hace parte las creencias, valores propios, aspiraciones, tipo de personalidad y autoestima, en las Conductuales se encuentran las habilidades, tolerancia a la ambigüedad, entre otros y en Demográficas edad, género, educación, ocupación, estado de salud, total de horas trabajadas,



Por otro lado están estresores extra organizativos en los cuales se encuentran factores políticos, económicos, sociales y familiares que inciden sobre la persona , también están los que hacen parte del área laboral como lo son los estresores organizativo los cuales son,

amenazas del ambiente físico, estresores de nivel individual, y finalmente los estresores de nivel grupal (interpersonales) y aspectos temporales de la jornada laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior estos estresores le indican al trabajador como se desarrollan los niveles de estrés laboral altos, generando en cada uno la capacidad de utilizar estrategias de afrontamiento ya sean de su habilidad propia o aprendidas para ser ejecutadas en dicha situación estresante, también cabe señalar (Sepúlveda, et al., 2012) que las estrategias son procesos concretos y específicos que utilizados en cada contexto estando en constantes cambios, dependiendo de las problemáticas que las desencadenen.

Siendo así los resultados obtenidos en la revisión documental realizada en este estudio acerca de las estrategias de afrontamiento enfocadas al estrés laboral encontradas en un listado de las más a las menos utilizadas por trabajadores, se relacionan con la clasificación de estas, según (Sepúlveda, et al., 2012) indica que en las estrategias primarias (activas) se encuentran , resolución de problemas, reestructuración cognitiva, apoyo social, expresión emocional, y las estrategias secundarias (pasivas) están la evitación de problemas, pensamiento desiderativo, retirada social, autocrítica.

Debido a los programas enfocados en estrategias de afrontamiento al estrés laboral, se identificaron que la gran parte de estos fueron diseñados e implementados en el área laboral hospitalaria, debido al nivel alto de estrés que manejan los profesionales de la salud en este ámbito, siendo de gran importancia brindar educación a estos sujetos acerca de cómo lograr encontrarle una solución a una situación que les genere estrés, con el objetivo de prevenir enfermedades en estas personas y mejorar el rendimiento hospitalario, en el cual también



podría llegar a afectar al paciente que se encuentra dentro de estas entidades requiriendo ayuda profesional, seguido se aplicaron programas también en el área educativa, es decir a los docentes, finalmente también fueron construidos y aplicados en otras empresas de mecánica y seguridad privada.

Finalmente se tuvo un amplio panorama de la importancia que requiere un trabajador en tener el conocimiento de cada una de las estrategias de afrontamiento para evitar o reducir niveles de estrés laboral, ampliando la capacidad de afrontar dicha situación la cual afecta tanto al sujeto como al entorno laboral.

Conclusión

Después de este análisis exhaustivo de resultados se podrá plasmar que se determinó la importancia del conocimiento de las estrategias de afrontamiento en cada trabajador, con el fin que logren afrontar los factores amenazantes que perjudican la salud tanto física como mental, por otro lado es de consideración que cada una de las entidades, empresas, organizaciones entre otras, estimen significativamente el exponer e implementar dichas estrategias a los empleados, con el objetivo de que no solo afecta al sujeto si no al entorno laboral, en el cual se desarrolla un ambiente negativo, disminuyendo la productividad de esta, generándole quebrantos en la parte económica y reconocimiento de esta, llegando hasta el punto de no cumplir sus objetivos, por causa de no educar e implementarle a sus trabajadores herramientas como dichas estrategias para que sí mismos afronten este malestar, de lo contrario estas superarán cualquier factor amenazante que aparezca en sus empleados

Por otro lado, se identificaron aquellas estrategias que fueron más utilizadas por los trabajadores para afrontar el estrés laboral, en las cuales se encontraron el apoyo social,



estrategia centrada en el problema, evitación, resolución del problema, la religión, focalizada en la emoción, reevaluación positiva, apoyo profesional, expresión emocional, estas estrategias fueron las más implementadas en el área laboral, debido a que los sujetos tenían conocimiento o fueron aprendidas refugiándose en estas para confrontar dicha situación estresante

Seguido de estas se encontraron otras estrategias que las personas las tuvieron en cuenta para ejecutarlas encontrado una solución a su problemática, que se presenta como una amenaza laboral las cuales fueron, la autonomía, confrontación, reiterada social, autocrítica, pensamiento desiderativo, reestructuración cognitiva, análisis lógico y expresión de la dificultad, fueron muy poco los resultados obtenidos acerca de la implementación de estas.

Finalmente debido a los programas enfocados en estrategias de afrontamiento al estrés laboral, se identificaron que el área donde fueron diseñados e implementados en el área laboral hospitalaria, en el área educativa (Docentes) , por último también fueron construidos y aplicados en otras empresas como talleres, call center.

Recomendaciones

Se recomienda estudiar más a profundidad este tipo de investigación, debido a que es una problemática que se encuentra en nuestro diario vivir laboral y afecta la salud física - mental, teniendo en cuenta que esta temática tiene un amplio panorama que nos muestra la realidad del trabajador, ya que tiene una vida laboral, social y familiar en las cuales pueden llegar hasta provocar un daño en general.

También se deja como recomendación diseñar e implementar programas enfocados en estrategias de afrontamiento al estrés laboral en todos los ámbitos laborales, teniendo en cuenta que en cualquiera de estos existen factores estresantes, ejecutando la orientación al



trabajador para que si mismo afronte sus problemas y estos no generen daños tanto individuales/ personales como laborales.

Limitaciones

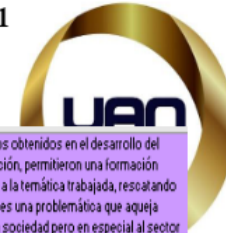
Durante el proceso de dicha investigación, se encontraron limitaciones como la pandemia que se presentó a partir del 2020 limito el diseño de un programa enfocado en estrategias de afrontamiento, el cual se iba a implementar, debido a esto se recurrió por ejecutar una revisión documental, finalmente los artículos encontrados en ciertas bases de datos fueron muy pocos para obtener los resultados, debido a que no especificaban bien las estrategias de afrontamiento.



Matriz

AUTOR, AÑO Y PAIS	TITULO	OBJETIVOS	DISEÑO METODOLOGICO	RESULTADOS	CONCLUSION
Teixeira, C. A. B., Gherardi-Donato, E. C., Pereira, S. S., Cardoso, L. y Reisdorfer, E. 2016 Sao Paulo Brasil	Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria	Analizar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por técnicos y auxiliares de enfermería de un hospital universitario, así como su asociación con variables sociodemográficas.	Estudio epidemiológico de corte transversal, descriptivo-exploratorio, de abordaje cuantitativo, de corte transversal con una muestra aleatoria de 310 técnicos y auxiliares de enfermería	Entre los profesionales identificados sin estrés laboral hubo predominio de las estrategias focalizadas en el problema en 61,72%. Para el grupo de profesionales con estrés laboral este porcentaje fue de 48,16%. Las estrategias focalizadas en la emoción estuvieron presentes en solo 1 sujeto del grupo sin estrés laboral y 5,56% de los sujetos con estrés laboral. Las estrategias de busca por prácticas religiosas/ pensamientos fantásticos prevaleció en 19,14% de los sujetos identificados sin estrés laboral y 25,33% de aquel identificados con estrés laboral. En el grupo sin estrés ocupacional las estrategias de busca por soporte social fueron las más utilizadas por 18,75% de los profesionales, sin embargo, en el grupo con estrés este porcentaje fue de 20,37%. Entre los cuatro factores evaluados por la EMEP, las estrategias focalizadas en el problema presentaron mayor media de escore (3,7), seguidas por las prácticas religiosas (3,3). La menor media de puntuación tuvo lugar en las estrategias focalizadas en la emoción. El tipo de estrategia más utilizada por los profesionales del estudio fue la focalizada en el problema, correspondiendo a 53,4% de la muestra. Las estrategias focalizadas en la emoción presentaron la menor frecuencia, siendo identificadas en solo 1,3% de los profesionales	Los hallazgos de la presente investigación indican la relevancia de los estudios sobre el estrés ocupacional y las estrategias de enfrentamiento, en el sentido de medir la problemática instalada en el contexto laboral de auxiliares y técnicos de enfermería trabajadores en ambiente hospitalario. En este sentido, el comportamiento de las estrategias enfocadas en la emoción y enfocadas en el problema con relación al estrés laboral, revelaron informaciones que pueden ayudar la orientación de las intervenciones de promoción de la salud mental más asertivas en el contexto de trabajo de estos profesionales, a partir de acciones que enfoquen la reducción y la resolución de situaciones estresantes relacionadas con la forma como los sujetos reaccionan al ser expuestos al estrés ocupacional.
Anna Anton Villamilal España 2019	Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en Educadores y Educadoras Sociales que trabajan con personas con diversidad funcional	Conocer que tipos de estrategias de afrontamiento de estrés son más utilizadas por los educadores sociales en el contexto laboral	Muestreo no probabilístico, método cuantitativo Población: 75 profesionales sociales	Tal como se puede observar con 699 la estrategia con mayor puntuación es la estrategia de confrontación, con 617, la segunda estrategia con mayor puntuación es la de buscar apoyo social. En tercer lugar, con 576 encontramos la estrategia de planificación y seguido, con 553 encontramos la estrategia de reevaluación positiva. En quinto lugar, encontramos con 389 la estrategia de buscar apoyo profesional y, con 388 concretamente, encontramos la estrategia de escape - evitación, último, con 271, encontramos la estrategia de pensamiento no productivo.	En cuanto a los resultados obtenidos sobre a las estrategias de afrontamiento podemos exponer que gran parte de los profesionales, tal y como se ha dicho anteriormente, afrontan las situaciones problemáticas a través de planes de acción y una previa organización. Así mismo, muchos encuestados, afirman que dan más importancia a los aspectos positivos que a los negativos y que, también buscan la ayuda de amigos, familiares y compañeros para afrontar la situación. Finalmente, concluimos que las circunstancias y el sistema laboral condicionan al profesor universitario a emplear estrategias, conductas y la experiencia que le permita resolver problemas y con ello, reducir los niveles de estrés de su vida académica.
Mª del Carmen Rodríguez Vega, María de Jesús Orozco Valerio, María Elena Aguilar Aldrete, Mª Guadalupe Laura Baez Baez, Melva Guadalupe Herrera Godina, Ana Cecilia Méndez Magaña 2018 Guadalajara México	Factores psicosociales y estrategias de afrontamiento asociadas al estrés en profesores universitarios	Estimar la asociación entre los factores psicosociales del trabajo académico y las estrategias de afrontamiento con el estrés percibido de profesores universitarios.	Estudio transversal analítico Población: 109 Profesores	La presencia de factores psicosociales en el Trabajo Académico que influyeron en esta población fueron: la Carga de Trabajo (87,2%), la Interacción Social y los Aspectos Organizacionales (84,4%), y las Condiciones del Lugar de Trabajo (83,8%). Las estrategias de afrontamiento que utilizan los profesores y no les resultan efectivas para reducir el estrés fueron: Retirada Social (80,7%), Autoconfianza (79,8%), Evitación de Problemas (56,0%), Pensamiento Desiderativo (50,5%), Expresión Emocional (43,1%), Apoyo Social (24,8%), Reestructuración Cognitiva (24,8%) y Resolución de Problemas (16,5%).	
Edgar Andres Alarcon Castillo, Angela Ximena Bello Alvarado, Diana Carolina Rivera. 2017 Bogota, Colombia	Diseño e implementación de un programa de intervención para el manejo del estrés en la Institución Educativa C.A.S.A.S. Bogotá	Desarrollar un proyecto de investigación dirigido al diseño de un programa de intervención para el manejo de estrés laboral de una institución educativa en Bogotá	Instrumento: Cuestionario Breve de Burnout Población: 50 trabajadores	Los resultados de los indicadores evaluados comprueban que existe una problemática en el personal administrativo de la institución. Como se mencionó anteriormente, se define la presencia del síndrome, obteniendo puntuaciones altas en las dos primeras sub escalas y baja en la tercera. Asimismo, existe una clara evidencia de insatisfacción laboral, actitudes negativas hacia compañeros o personas que atiende, baja autoeficacia, poca autonomía y poca capacidad para afrontar nuevos retos.	El entregable del cierre del proyecto, se hará mediante un Acta de cierre que contiene el informe final de la implementación del programa, donde se registrará y se verificará el desempeño del proyecto. El documento debe cumplir con los planes que apliquen a dicho programa para ser presentado a la Junta Directiva y población objetivo para su aprobación, desarrollo y cierre.
Elena Felipe Cataño y Benito Leon del Barco 2010 España	Estrategias de afrontamiento y estilos de conducta interpersonal	Describir las relaciones entre el estilo de conducta interpersonal y las estrategias de afrontamiento al laboral	Análisis Descriptivo Población: 162 Estudiantes Universitarios	De acuerdo a los resultados realizado mediante el programa estadístico SPSS 15.0, la estrategia de afrontamiento más utilizada fue el apoyo social seguida de resolución de problemas, mientras que la menos utilizada fue la reiterada social seguida de la evitación de problemas	Las estrategias de afrontamiento y estilos de afrontamiento son complementarios en el sentido que los sujetos modifican sus estrategias en función a la situación
Ramos Valentina, Pantoja Odette, Tejera Eduardo, Gonzalez Mario 2019 Ecuador	Estudios del estrés laboral y mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas Ecuatorianas	Abordar las relaciones existentes entre diferentes fuentes de estrés y mecanismos de afrontamiento, así como se investiga el estrés desde el ángulo colectivo e individual en instituciones públicas	Estudio correlacional- explicativo, cuantitativo a través de la recolección de datos numéricos Población: 861 Servidores en 6 entidades	Según los resultados se detectaron relaciones estrechas entre las diferentes fuentes de estrés relacionadas como son carrera y logro vs estructura organizacional y clima, rol de gerencia vs relaciones con otras personas, relaciones con otras personas vs carrera y logro. Siendo en común la influencia de varias fuentes de estrés en determinando entorno dentro de los mecanismos de afrontamiento se detectaron fuertes relaciones como planificación vs reinterpretación positiva, afrontamiento activo vs autodistracción, planificación, reinterpretación positiva y expresión emocional vs apoyo social emocional, expresión de sentimientos y planificación, la detección de estas fuertes correlaciones implican que suelen ser varios los mecanismos de afrontamiento al estrés que se aplica en los entornos laborales. Frente a determinado grado de estrés sufrido, el individuo tiende a utilizar más de un mecanismo que le permita evadir, asimilar o amortiguar	En base a los resultados se puede concluir que el tipo de organización determina tanto las fuentes de estrés como los mecanismos de afrontamiento, lo cual implica que existen diferentes factores que influyen sobre el estrés dependiendo la organización
Paola Andrea Ortiz Chaustre 2010 Bogota, Colombia	Relación de estrés y estrategias de afrontamiento en operarios de una empresa metalmeccánica	Describir la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en un grupo de operarios de una empresa metalmeccánica	Estudio descriptivo con un método correlacional Población: 15 Operarios	De acuerdo a los resultados en referencia al estrés y su relación con el estilo de afrontamiento CENTRADA EN EL PROBLEMA con porcentaje más alto el 75 % presentan este estilo de afrontamiento ante situaciones estresantes en su medio laboral y se halla a su vez que el 24,8% no lo implementan	En conclusión se halló una estrategia de afrontamiento más utilizada, pero no se encontró evidencia significativa entre las variables del estudio, lo cual significa que la muestra poblacional presenta un empleo considerable de las estrategias.
Esther Alívia Rios Taborda - María Angélica Álvarez Álvarez 2020 Villavicencio, Colombia	Estrategias de afrontamiento frente al estrés relacionado con el trabajo en casa, en mujeres adultas cabeza de hogar en Villavicencio	Describir las estrategias de afrontamiento frente al estrés relacionado con el trabajo en casa, de mujeres adultas cabeza de hogar en Villavicencio	Investigación de enfoque cualitativo de tipo descriptiva Población: 10 mujeres cabeza de hogar	De acuerdo a la entrevista realizada, las estrategias más utilizadas en las mujeres cabeza de hogar son estrategia de afrontamiento centrada en el problema y centrada en la emoción	En conclusión se lograron identificar las estrategias de afrontamiento más utilizadas en las mujeres adultas cabeza de hogar así mismo teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, datos obtenidos de la entrevista semiestructurada implementada
Aguirre Florido- Katherin Julieth Carbone, Mónica Mercedes Piana	Estrategias de afrontamiento	Analizar las estrategias de afrontamiento teniendo en	Estudio transversal descriptivo Población: 37 Colaboradores de	En los resultados obtenidos se evidencia las estrategias utilizadas frecuentemente por los colaboradores ante la situación de estrés, entre las cuales cabezas de hogar con mayor	A nivel general los colaboradores manifestaron la utilización de maneras predominantes de afrontar

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA EL ESTRÉS LABORAL



<p>sabel Nallybe Barrios Flórez Jakeline Guzmán Yate Johana Tios Garzón 2013 Cali, Colombia</p>	<p>Programa de prevención orientado a desarrollar estrategias de afrontamiento que permitan reducir el riesgo de padecer estrés laboral, en los empleados del área de ventas internas de la organización Filtros y Filtros S.A.S</p>	<p>Desarrollar estrategias de afrontamiento que permitan reducir el riesgo de padecer estrés laboral, en los empleados del área de ventas internas de la organización Filtros y Filtros S.A.S</p>	<p>Enfoque cuantitativo, con un diseño "Cuasi- experimental Poblacion: 7 trabajadores</p>	<p>De acuerdo a la clasificación de las categorías de acuerdo a los estresores organizacionales referenciados en el marco teórico donde: Las categorías de influencia del líder (64%), respaldo del grupo (63%) y falta de cohesión (57%) puntuaron con alto nivel de afectación lo cual permite inferir que la población se encuentra en riesgo aunque de acuerdo a la escala de Interpretación del Cuestionario de la DIT se ubican en un bajo nivel de estrés al encontrarse los porcentajes. Con las estrategias de afrontamiento se busca evitar la aparición de consecuencias biológicas, psicosociales y psicológicas que podrían desencadenar una enfermedad; es decir que el afrontamiento actúa como un regulador ante la aparición de algún malestar, en caso contrario podría afectar a la persona a nivel biopsicosocial y la salud en general. Las estrategias de afrontamiento efectivas suelen convertirse en un factor protector de la salud ante situaciones estresantes que se presenten en la cotidianidad.</p>	<p>Los principales logros obtenidos en el desarrollo del programa de prevención, permitieron una formación empírica en relación a la temática trabajada, rescatando que el estrés laboral es una problemática que aqueja constantemente a la sociedad pero en especial al sector laboral, encontrando afectación en diversas esferas de la vida del ser humano, en la salud altos niveles de depresión, enfermedades cardiovasculares, obesidad entre otras, identificando que también afecta las relaciones de pareja, la calidad del vínculo y la convivencia familiar, si la persona no logra tener un manejo adecuado del estrés, este puede desencadenar dificultades conductuales como una separación, hijos en la drogadicción y comunicación poco asertiva. Se pudo evidenciar la pertinencia de crear programas de prevención los cuales son mínimos en nuestro país y más hacia el contexto o sector laboral, que permitan mejorar y equilibrar una sana y adecuada vida del recurso humano, el crecimiento y productividad de las</p>
<p>Jennifer Guerra Baquero Bogota, Colombia 2016</p>	<p>Diseño de un programa de prevención del estrés laborales para asesores comerciales</p>	<p>Diseñar un programa de intervención para la prevención del estrés laboral, en la población de adultos jóvenes que se desempeñan como asesores comerciales en recuperación de cartera del sector financiero.</p>	<p>El programa fue diseñado en dos fases: una de diagnóstico para evaluar las variables que desencadenan el estrés laboral con mayor impacto e intervención que consto de cuatro sesiones para ser aplicadas en el periodo de un mes, una vez por semana, en el tiempo de una hora y treinta minutos. Poblacion: 15 empleados</p>	<p>El Programa de Prevención en Estrés Laboral Atarata cobra valor al ofrecer a la población de asesores comerciales, un programa que tiene en cuenta la opinión de estos para conocer sus necesidades, igualmente la primera fase del programa es diagnóstica con el objetivo de no generalizar la forma de intervenir en los distintos ambientes laborales ya que cada uno es único, así pues Atarata ofrece una visión más amplia y detallada de lo que comprende el estrés laboral, cuales son los desencadenantes o estresores que se presentan en los distintos contextos de las personas en su cotidiano vivir y como a través del uso de estrategias de afrontamiento, como el manejo de las emociones, un uso apropiado de nuestros pensamientos y conductas, podemos generar alternativas que permitan a las personas ser menos susceptibles a verse afectadas por el estrés laboral.</p>	<p>A diferencia de otras compañías que trabajan sobre la prevención de riesgos laborales en especial las ARL que son la competencia que tienen mayor fuerza por su trayectoria y reconocimiento, Atarata enfoca su atención en la prevención del estrés laboral y en el trabajo con la población de los adultos jóvenes que son una muestra representativa en la población de empleados que recaudan cartera vía telefónica, debido a que se estima que el 82% de los empleados son menores de 35 años, el 36% pertenecen al grupo de personas con edades comprendidas entre los 18 y 24 años de edad, sin embargo esto no significa que personas de otras edades, no puedan participar, ya que las distintas estrategias de</p>
<p>Marily Muñoz Urbano 2019 Cali, Colombia</p>	<p>Estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral en los</p>	<p>Identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores de una</p>	<p>Cualitativo con un marco explicativo teórico, utilizando el alcance descriptivo en cuanto recoge datos detallados de la</p>	<p>Después de estudiar la información obtenida, mediante observaciones participantes y una entrevista grupal, referente a las estrategias de afrontamiento frente al estrés que utilizan los empleados de una empresa digital, se categoriza, según la literatura, en estrategias centradas en el problema y centradas en la emoción</p>	<p>El presente trabajo se basó en la teoría de las estrategias de afrontamiento (coping) frente al estrés planteada por Lazarus y Folkman, para identificar que los empleados de una empresa de servicios digitales en la ciudad de Cali</p>
<p>Aguirre Florido- Katherin Julieth Cardenas-Maritza Mercedes-Diana Catherine 2018 Bogota, Colombia</p>	<p>Estrategias de afrontamiento según los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones</p>	<p>Analizar las estrategias de afrontamiento, teniendo en cuenta los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicación en la ciudad de Bogotá</p>	<p>Estudio transversal descriptivo Poblacion: 37 Colaboradores de la organización</p>	<p>En los resultados obtenidos se evidencia las estrategias utilizadas frecuentemente por los colaboradores ante la situación de estrés, entre las cuales sobresalen con mayor prevalencia la Negación y Apoyo Social, asimismo se identificó altos niveles de estrés y según la percepción de los colaboradores se presentan constantemente situaciones de estrés en el área de trabajo.</p>	<p>A nivel general los colaboradores manifestaron la utilización de manera predominante de dos estrategias, las cuales son el Apoyo Social y la Negación, indicando la búsqueda de soluciones externas o evitativas para dar respuesta a la situación de estrés presente, por otro lado se estimó el alto nivel de estrés según los resultados de la escala del estrés de la batería de Riesgo Psicosocial y en relación con el sustento teórico se evidencia las afectaciones que pueden presentar los colaboradores dentro del área de trabajo, lo cual es necesario para identificar las estrategias de afrontamiento que pueden emplear estos, según la carga laboral y la autonomía para llevar a cabo las funciones. Por tanto, se evidencia en el estudio que existen factores como el manejo del tiempo, la libertad para llevar a cabo las funciones y las exigencias del área de trabajo que influyen en la capacidad de las</p>
<p>Hulpa Quispe-Maria Isabel Ortiz Mamani-Leyla Danitza 2019 Arequipa, Peru</p>	<p>Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Honorio Delgado y clínica</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la sestrategias de afrontamiento del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Honorio Delgado y la</p>	<p>Investigación de tipo descriptivo de corte transversal y diseño correlacional Poblacion: 26 Enfermeras</p>	<p>Los resultados obtenidos muestran que las enfermeras que laboran en el Hospital Honorio Delgado y la Clínica San Juan de Dios, presentan escaso nivel de estrés laboral, seguido de mediano nivel; las situaciones que con mayor frecuencia generan estrés en la dimensión ambiente físico, es la sobrecarga de trabajo, en el ambiente psicológico es muerte y sufrimiento de pacientes y falta de apoyo. En la relación a la variable Estrategias de Afrontamiento, las enfermeras presentan mediano nivel, es decir afrontamiento hacia etres por aproximación utilizando el análisis lógico, La Reevaluación Positiva, Búsqueda de Apoyo profesional, Orientación y Resolución de Problemas. Por lo que existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento</p>	<p>La estrategias de afrontamiento que utilizan las enfermeras son con respuesta de afrontamiento por aproximación, estas respuestas son análisis lógico, revalorización positiva, búsqueda de apoyo, orientación y resolución de problemas. A nivel global la capacidad de afrontamiento con respuesta por aproximación esta presente en la mayoría de las enfermeras, seguido de respuesta por evitación.</p>
<p>Johana Quispe Peña La Paz, Bolivia 2018</p>	<p>Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal de PROFOCOM-SEP ESFM " Simon Bolívar"</p>	<p>Determinar el grado de relación entre estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal del programa de Formación Complementaria del Sistema Educativo Plurinacional de la Escuela Superior de Formación de Maestros " Simon Bolívar"</p>	<p>Investigación de tipo cuantitativa con un diseño no experimental de tipo transversal y estudio de tipo correlacional Poblacion : 21 Personas del programa</p>	<p>En los resultados obtenidos frente al nivel de stres, los participantes fueron evaluados con el Inventario de Estrés General para Adultos EEE2 RC ADULTOS, donde 15 personas representan nivel de estrés leve 5 estrés moderado y tan solo 1 personas presenta nivel de estrés alto. De acuerdo a las estrategias de afrontamiento, as utilizada por los participantes con mayor frecuencia utilizan LA REEVALUACION POSITIVA, en segundo lugar FOCALIZACION EN LA SOCIALIZACION DE PROBLEMAS y en tercer lugar los resultados indican que la estrategia de afrontamiento mas utilizada por el personal del PROFOCOM- SEP son LA EVITACION Y LA RELIGION cada una con un 12 %, y en cuarto lugar con un 12 % las mas utilizadas tambien son LA BSUQUEDA DE APOYO SOCIAL y en ultimo lugar sin porcentaje se encuentra la EXPRESION EMOCIONAL ABIERTA.</p>	<p>Como conclusión el nivel de correlación entre estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal del Programa de Formación Complementaria del Sistema Educativo Plurinacional de la Escuela Superior de Formación de Maestros " Simon Bolívar" se encontró un nivel de correlación positiva débil, co 0.21 en la escala de valoración de pearson, Por lo tanto se puede referir que no hay mucha relación entre ambas variables, no llega a hallarse una relación significativa.</p>
<p>Jose Fernando- Abregu Cornelio 2019 Lima, Peru</p>	<p>Estrategia de afrontamiento al estrés laboral en</p>	<p>El objetivo fue determinar las estrategias de afrontamiento al estrés</p>	<p>Estudio de tipo cuantitativo, de corte transversal y metodo descriptivo Poblacion:</p>	<p>Los resultados obtenidos muestran que el 53% 16 enfermeros tienen un afrontamiento al estrés BAJO , por lo que es mas susceptible ya que no busca la manera de afrontarlo, seguido de un 30% (9) que presento un afrontamiento al estrés ALTO y el 17% (5)</p>	<p>De acuerdo a los resultados se da la conclusión que el personal de enfermería muestra un nivel bajo de afrontamiento al etres en el servicio de medidna y</p>



Jose Fernando- Abregu Cornelio 2019 Lima, Peru	Estrategia de afrontamiento al estrés laboral en enfermeras (os) del servicio de medicina y especialidades Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion	El objetivo fue determinar las estrategias de afrontamiento al estrés laboral en enfermeras (os) del servicio de medicina y especialidades en el hospital Daniel Alcides Carrion	Estudio de tipo cuantitativo, de corte transversal y metodo descriptivo Poblacion: 30 Enfermeras	Los resultados obtenidos muestran que el 53% 16 enfermeros tienen un afrontamiento al estrés BAJO , por lo que es mas susceptible ya que no busca la manera de afrontarlo, seguido de un 30% (9) que presento un afrontamiento al estrés ALTO y el 17% (5) personal de enfermeria un afrontamiento al estres MEDIO. De acuerdo a las estrategias de afrontamiento UN 57% muestra bajo afrontamiento segun la dimension de focalizacion en la SOLUCION DEL PROBLEMA, seguido de AUTO FOCALIZACION NEGATIVA con un 60%; un 47% en dimension EXPRESION EMOCIONAL ABIERTA , en cuanto a la dimension mayor de afrontamiento ALTO un 50%; en la BUSQUEDA DE APOYO SOCIAL y con respecto a la dimension religion 60%.	De acuerdo a los resultados se da la conclusion que el personal de enfermeria muestra un nivel bajo de afrontamiento al estres en el servicio de medicina y especialidades en el Hospital Daniel Alcides Carrion en las dimensiones : FOCALIZACION EN LA SOLUCION DEL PROBLEMA- AUTO FOCALIZACION DEL PROBLEMA Y EXPRESION EMOCIONAL ABIERTA, mientras que mostro un nivel ALTO de afrontamiento al estres en la dimension de BUSQUEDA DE APOYO
Gaby Tello Chaparro Lima, Peru	2020 Estrés laboral y estilos de afrontamiento en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana	El objetivo de esta investigación es conocer como se expresa el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en agentes de seguridad d una empresa privada de Lima Metropolitana	La investigación tuvo un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico Poblacion: 12 Agentes varones de seguridad	Los resultados corroboran que las reacciones que expresan frente al estrés laboral son emocional, fisiologicas y comportamentales, mientras que el estilo de afrontamiento que expresan realizar frente a situaciones de estrés laboral es el estilo de afrontamiento Centrado en el Problema	Se concluye que el estrés laboral que expresan influye significativamente en los agentes de seguridad produciendoles reacciones emocionales, fisiologicas y comportamentales. Finalmente se identificaron dos modos de afrontamiento Centrado en el Problema que expresan realizar : Confrontacion y Busqueda de Apoyo Social. Aunqu , algunos expresaron realizar el estilo de afrontamiento centrado en la emocio como una estrategia de Autocontrol.
Vanessa Andrea Aguirre Galvis 2016 Armenia, Quindio	Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés Laboral en personal de Enfermería de una Unidad de Cuidados Intensivos de la ciudad de Armenia Quindio en el año 2016	Describir las Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés Laboral usadas por parte del personal de Enfermería de una Unidad de Cuidados Intensivos de la ciudad de Armenia Quindio.	La investigación fue de tipo cuantitativo con un diseño No-experimental transversal con un corte descriptivo utilizando la Escala de Estrategia de Coping (EE-M) Poblacion: 35 Personas que laboran en la UCI	Los resultados evidencian presencia de estrés laboral alto en el personal de salud y que usan estrategias de afrontamiento Centradas en la Resolucion del Problema, ademas existe una correlacion positiva ntre el uso de estrategias de Resolucion de Problemas y estres laboral, frente a los niveles de estres laboral se encontro un 77% puntuando alto, comparado con un 22,8% Medio lo que indica que la realizacion de actividades y las situaciones a las que constantemente se ve expuesto el personal de enfermeria son generadores de esta condicion.	De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia una tendencia hacia el uso de las estrategias enfocadas en la Resolucion de Problemas, lo que permite dar respuesta al objetivo, donde se busca identificar la presencia y prevalencia de estas por parte del personal de enfermeria. De tal forma presenta predisposicion a la presencia de estres laboral alto, debido a las actividades propias de su profesion, al entorno en que se desenvuelven y las circunstancias que de este se desprenden, por tal motivo se ve en la necesidad de hacer uso de estrategias de afrontamiento enfocadas en la Resolucion del Problema o Centradas en la Emocioin , a fin de disminuir la
Noris Leon-Martha Lilia- Javier Lopez Gonzalez- Mayra Hallen Posada Tello-Leticia Gutierrez Serrano- Salvador Sarmiento Yega 2017 Veracruz, Mexico	Estrés y estilos de afrontamiento de las enfermeras de un Hospital en Veracruz	El objetivo de este estudio fue determinar el estrés y los estilos de afrontamiento del personal de enfermería de cuidados intensivos de un hospital en Veracruz Puerto.	La metodología aplicada fue cuantitativa, descriptiva , transversal y prospectiva. Aplicando el instrumento una entrevista y prueba de perfil del estrés de Novack Poblacion: 33 enfermeros del Hospital los cuales	Los resultados mostraron que 21 enfermeros (2 enfermeros y 19 enfermeras) reportaron percepcion moderada de estrés y resto baja. En estilos de afrontamiento 16 enfermeros (4 hombres y 12 mujeres) usaron moderadamente la valoracion positiva ante un problema presentado.	Con base en el perfil de estrés, se concluye que el estrés en el hospital estudiado es moderado y en el caso de los estilos de afrontamiento se observaron respuestas adecuadas en soluciones positivas ante una situacion laboral estresante.
Marino Ismael-Chipana Chavez 2017 Lima, Peru	Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un Hospital de MINSA de Chanchamayo.	El objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que aplican las enfermeras de un hospital del Minsa de Chanchamayo y con el proposito de contribuir a mejorar la calidad de vida de los profesionales y por ende la calidad de atencion que se brinda al paciente	El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, metodo descriptivo de corte transversal, con utilizacion de los instrumentos para el nivel de stres laboral la Nursing Stress Scale (NSS), y el cuestionario de Afrontamiento del estres (CAE) Poblacion: 40 Enfermeras	Los resultados que se obtuvieron de acuerdo a niveles de estrés laboral fueron 40 enfermeras encuestadas 100%, un 73% presentan un nivel bajo de estrés laboral y un 27% un nivel medio, y frente a las estrategias de afrontamiento se obtuvo los siguientes resultados: de un total de 40 enfermeras encuestadas, el 82.5% refiere Buscar Apoyo Social como estrategia de afrontamiento frente al estres laboral, 80% utilizan la Expresion Emocional, el 77.5% la Evitacion al Problema, el 75% el uso de la Focalizacion, el 72.5% se acoge a su Religion y el 67.5% a la Solucion del Problema.	De acuerdo a los resultados se concluye que la mayoría de enfermeras tienen un nivel bajo de estrés y afronta totalmente el estrés a través de la aplicación de estrategias de afrontamiento como la Focalizacion, Apoyo Social, Expresion Emocional, Evitacion del Problema, Religion, Evaluacion, Solucion del Problema
Diana Milema Echeverry Vargas- Diana Marcela Monsalve Velasquez-Mania Alejandra Moran Lagos 2016 Cali, Colombia	Estrategias de afrontamiento para el estrés laboral en docentes de un colegio de Cali	Identificar la estrategia de afrontamiento para el estrés laboral mas usado por los docentes que presentan nivel d estrés muy bajo y bajo de un colegio de la ciudad de Cali	Fue un estudio descriptivo, de tipo cunatitativo y de modalidad no experimental, utilizando instrumentos como: cuestionario para la evaluacion de estrés y escala de estrategias coping-modificada (EEC-M) Poblacion: 42 Docentes	Los resultados señalan que la estrategia de afrontamiento para el estrés laboral mas usada por los docentes que cumplieron con los criterios de inclusion y que presentaron niveles de estrés muy bajo y bajo fue la Solucion del Problema siendo la mas utilizada con un 41%, seguido con la misma cantidad de personas la estrategia de la Religion, la Reevaluacion Positiva y el Apoyo profesional con un 17% y finalmente encontrando la estrategia de Evitacion Cognitiva con un 8% y las menos usadas fueron: evitacion emocional 25%, Expresion de la dificultad 17%, reaccion agresiva 17%, estrategia de negacion 8% autonomia 8% apoyo profesional 8% y busqueda de apoyo social 8%.	Como conclusiones de la presente investigación en cuanto al estres laboral se encontro que 12 docentes participantes dele estudio según los criterios d inclusion, presentaron nivel de estrés muy bajo 7% y bajo 2%, siendo esta la informacion como linea base de la investigación; asi mismo las estrategias de afrontamiento mas usadas por los 12 docentes que presentaron nivel de estres bajo y muy bajo son Solucion de problemas,



Referencias

- Aguirre, K, Cárdenas, M, Gonzáles, D. (2018) Estrategias de afrontamiento según los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Bogotá D.C, *tesis de grado*, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Soacha-Cundinamarca.
- Alarcón, E, Bello, X, Rivera, C. (2017) Diseño e implementación de programa de intervención para el manejo del estrés en la institución educativa C.A S.A.S, *Tesis de grado*, Universidad Piloto, Bogotá D.C, <https://doi.org/20.500.12277/4121>
- Antón, A.(2019) Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en Educadores y Educadoras Sociales que trabajan con personas con diversidad funcional. (*tesis post grado*), Universidad Ramon Lull, España, 112, 42-80.
- Azcona, J, Guillen, C, Meléndez, A, Pastrana, J. (2016) Guía sobre el manejo del estrés desde la medicina del trabajo. Barcelona España
- Barquín, R, Medina, M^a, Pérez, G. (2018) El uso de estrategias de afrontamiento del estrés en personas con discapacidad intelectual. *Revista Psychosocial Intervention*, 27, 89-94, <http://dx.doi.org/10.5093/pi2018a10>
- Barrios, I, N, Guzmán, J, Ríos, J. (2013) Programa de prevención orientado a desarrollar estrategias de afrontamiento que permitan reducir el riesgo de padecer estrés laboral, en los empleados del área de ventas internas de la organización Filtros y Filtros S.A.S. Tesis de Pregrado. Universidad Cooperativa de Colombia, Santiago de Cali.
- Botero, A, Méndez, J.(2019) Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial, Universidad Santiago de Cali, *revista archivos venezolanos* 38, 501-508
- Brito, J, Juárez, A, Nava, M, Castillo, J, Brito, E, (2019) Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería un modelo de trayectoria, *revista ENEO*, México, 6, 1665-7063



- Castaño, F, León. (2010) Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *Revista internacional Journal of Psychology and Psychological Therapy*, Almeria-España, 10 (2), 245-257
- Chipana, M. (2017) Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un hospital de Minsa de Chanchamayo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Tesis de grado*. Lima-Perú.
- Coduti, P, Belén, Y, Sarmiento, L, Schmid, A. (2013) Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional., *tesis pre- grado*, Universidad Nacional del Cuyo.
- Delgado, M, Herreño, B. (2018) Revisión documental: el estado actual de las investigaciones desarrolladas sobre discriminación hacia personas con discapacidad auditiva en países latinoamericanos de habla hispana entre los años 2009 al primer trimestre de 2018. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Soacha Bogotá D,C,
- Diaz, Y, (2010) Estrés académico y afrontamiento en estudiantes de medicina. *revista Humanidades De Medicina*, 10 (1), 1727-8120
- Duran, M, M, (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el Contexto laboral, *Revista nacional de administración*, Costa Rica.
- Echeverry, D, Monsalve, D, Moran, M. (2016) Estrategias de afrontamiento para el estrés laboral en docentes de un colegio de Cali. Pontificia Universidad Javeriana. *Tesis de grado*. Cali-Colombia.
- Ediciones Jurídicas, (2009), Decreto 2566 de 2009, UNED. 1,71-84
<https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Gantiva, C, Luna, A, Dávila, A, Salgado, M. (2009) Estrategias de afrontamiento en personas con ansiedad, *revista Científicas De América Latina*, 4, 63-72
- García, M, C, Gil, M. (2016) El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Revista Persona*, Lima Perú, 19, 11-30
- Gonzales, N. (2012) Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud



un acercamiento a narrativas cotidianas. Argumentos México, 25, 0187-5795

Huallpa, M, Ortiz, L.(2019) Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Honorio Delgado y Clínica San Juan de Dios. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Tesis de grado. Arequipa- Perú.

José, F, Abregu, C .(2019) Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en enfermeras (o) del servicio de medicina y especialidades Hospital Nacional Daniel Carrión, *tesis de grado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

Londoño, L.F.(2016) Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la corporación universitaria lasallista de caldas Antioquia, *Revista de Difusión cultural y científica*, Universidad La Salle, Bolivia, 17, 39-60

Mamani, A, Obando,R, Uribe,A,M, Vivanco,M. (2017) Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia, *Revista Per Obs En*, 3, 50-57

Maturana, A,Vargas, A. (2015) Estrés Escolar, *Revista Médica Clínica Las Condes*.
26 (1),34-41, <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2015.02.003>

Méndez,J, Botero, A.(2019) Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. Universidad Santiago de Cali revista AVFT, vol. 38

Mendoza, Argentina,Collado, P, Soria, C, Canafoglia, E, Collado, S. (2016)Condiciones de trabajo y salud en docentes universitarios y de enseñanza media de Mendoza, Argentina: entre el compromiso y el desgaste emocional, *revista salud colectiva*, 12, 203-220

Ministerio De Salud (1993), consultado en febrero 2020,recuperado de
<https://www.minsalud.gov.co/salud/Lists/Normatividad%20%20Salud/DispForm.aspx?ID=2110&ContentTypeId=0x0100A08A4A1DF8E9D448BEF600BFAC0E7622>

Ministerio Del Trabajo (2019), consultado en febrero 2020, recuperado de
<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/mintrabajo-es-noticia/2019>

Ministerio del Trabajo 2014). Decreto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud. Consultado en diciembre 2020, recuperado de
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Decreto+1443.pdf/e87e2187-2152->



a5d7-fd1d-7354558d661e

Muñoz, M. (2019) Estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral en los empleados de una empresa de servicios digitales, *tesis de grado*. Universidad San Buenaventura, Santiago de Cali

Naranjo, L. (2009) Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo, *revista educación*, Costa Rica, 33, 171-190

Navarro, I, López, B, Heliz, J, Real, M. (2018) Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. *Revista de Ciencias Sociales*, 78, 68-96,

Núñez, J, Villamil, T. (2017) Revisión Documental: El estado actual de las investigaciones desarrolladas sobre empatía en niñas y niños en las edades comprendidas entre los 6 a 12 años de edad surgidas en países latinoamericanos de habla hispana, entre los años 2010 al primer trimestre del 2017. *Tesis Pre grado*, Universidad Minuto de Dios Bogotá D, C

OIT (2019) Organización internacional del trabajo, informe consultado en febrero 2020 recuperado de https://www.ilorolima/documents/publication/wcms_732198.pdf

OMS, (2017). Organización Mundial De La Salud, consultado en febrero 2020 https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=EAIaIQobChMIhcPyi_L17wIVu-y1Ch0cOQcMEAAAYASAAEgJm-fD_BwE

OMS,(2019). Organización Mundial De La Salud, consultado en febrero 2020 <https://www.who.int/es/campaigns/world-health-day/world-health-day-2019>

Ortiz, A,(2010) Relación entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en operarios de una empresa metalmecánica (tesis de pre grado), Universidad San Buenaventura, Bogotá DC

Osorio, E, Cardenas, L.(2016) Estrés laboral: estudio de revisión, Universidad San Buenaventura, 13 (1), 081-090, <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>.

Palacios, M, & Montes de Oca, V, (2017). Condiciones de Trabajo y Estrés en



Académicos Universitarios, revista Ciencia y Trabajo, Mexico, 58, 49-53
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100049>

Patlan, J. (2019) ¿Qué es el estrés laboral y como se mide?. *Revista de salud uninorte*, México, .35

Pérez,D, Núñez,L García, García,T,Vaquez,D, Cabreras, M. (2014) Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud, *revista Cubana De Medicina General Integral*, Cuba,30 (3),354-393

Posada, J. (2011) La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos.
Revista CES Salud Pública, 2(1): 66-73, <https://doi.org/10.21615/1449>

Ramos,V, Pantuja,O, Tejera,E, Gonzales.(2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas, Ecuador, *Revista Espacios*, 40 (07)

Rios, A, Alfarez, A. (2020) Estrategias de afrontamiento frente al estrés relacionado con el trabajo en casa, en mujeres adultas cabeza de hogar en Villavicencio, *tesis de grado*. Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio, <https://doi.org/10.1037/str0000149>

Rodríguez,C, Orozco,V, María, Aguilar A, María, E; Baez , Mª ,Guadalupe L, Herrera,G , Melva, G,Méndez, M, Ana,C. (2018) Factores psicosociales y estrategias de afrontamiento asociadas al estrés en profesores universitarios. *Revista Asoc Esp Espec Med*, 27,197-203, <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2019.0015.05>

Sepúlveda, A,Vildósola , L, Jaramillo,L,Villanueva,(2012). Estrategias de afrontamiento y su relación con depresión y ansiedad en residentes de pediatría en un hospital de tercer nivel, *revista Bol Med Hosp Infant . Mex*, 69 (5), 347-354

Stravroula, Leka. (2004) La organización del trabajo y el estrés, informe de la OIT Y OMS, Reino Unido, 1729-5510

Texeira, C, Donato, G, Pereira, S, Cardoso, L, Reisdofe,E,(2016) Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Revista Electrónica Trimestral De Enfermería*,15, 288-298



Urquidi,E, Rodriguez,J. (2010) Estrés en profesorado universitario mexicano, *Revista Actualidades Investigativas En educación*,10 (2),1-21

Velasco, M (2016) Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales. *Trabajo de grado*, Universidad Católica de Colombia, Bogotá D.C