



Estrategias de afrontamiento para el estrés en voluntarios de la Cruz Roja

Colombiana U.M Cartago

Melissa Berrio Escobar

20251812734

Universidad Antonio Nariño

Programa de Psicología

Facultad de Psicología

Cartago, Colombia

2022

**Estrategias de afrontamiento para el estrés en voluntarios de la Cruz Roja
Colombiana U.M Cartago**

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:
Psicólogo

Director (a):

PhD. Jhoana Edilsa Molina Parra

Línea de Investigación:

Psicología clínica y salud

Grupo de Investigación:

Esperanza y Vida

Universidad Antonio Nariño

Programa de Psicología

Facultad de Psicología

Cartago, Colombia

2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado

Cumple con los requisitos para optar

Al título de _____.

Firma del Tutor

Firma Jurado

Firma Jurado

Cartago noviembre 2022.

Contenido

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Planteamiento del problema.....	11
Justificación.....	13
Objetivos.....	15
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos	15
Estado del arte	16
Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento en voluntarios que trabajan con pacientes oncológicos.....	20
Marco Teórico.....	25
Salud Mental	25
Bienestar psicológico	28
Emociones	29
La angustia	31
Burnout y Agotamiento emocional	32
Estrés.....	35
Causas	36
Efectos.....	37
consecuencias.....	38
Estrategias de afrontamiento.....	39
Voluntariado	45
Tipo de voluntariado	46
Factores psicosociales en voluntarios	48
Datos sociodemográficos	52
Metodología.....	58
Tipo de investigación.....	58

Diseño	58
Alcance	58
Criterio epistemológico.....	58
Fuentes de información.....	59
Población.....	59
Muestra.....	59
Aspectos éticos	60
Instrumentos.....	61
Hipótesis	63
Grupo y línea de investigación	63
Procedimiento	64
Imagen No. 1. Procedimiento	64
Presentación de resultados.....	65
Apartado I datos sociodemográficos.....	65
Apartado II estrategias de afrontamiento.....	71
Apartado III causas y síntomas del estrés	80
Apartado IV niveles de estrés en el último mes.....	91
Discusión.....	97
Análisis sociodemográfico del grupo de voluntarios.....	97
Causas y síntomas del estrés en personal voluntario de la CR	102
Estrategias de afrontamiento en el grupo de voluntarios de la Cruz Roja.....	103
Niveles de estrés según la escala la Perceived Stress Scale (PSS-10) de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), adaptada por el Dr. Eduardo Remor.....	109
Conclusiones.....	111
Recomendaciones.....	113
Referencias	116
Anexo	128
Anexo 1:.....	128
Anexo 2.....	136
Anexo 3.....	139
Anexo 4:.....	140

(Dedicatoria)

A mis padres y mis sobrinas.

Agradecimientos

Este proyecto de investigación fue elaborado gracias a la institución de la Cruz Roja por permitir investigar a sus voluntarios y estar dispuestos a ayudar en todos los procesos de la misma, agradezco a la universidad Antonio Nariño por permitir trabajar con excelentes asesoras a las cuales agradezco su paciencia y determinación al momento de responder preguntas y disponer a dar lo mejor de ella para que la investigación saliera de la mejor manera posible.

Resumen

La salud mental es un estado de bienestar del ser humano en su eje integral como persona, no es solamente la ausencia de enfermedad, sino un estado de equilibrio en todas las áreas que permite el desarrollo personal. En algunas ocasiones dicho estado se puede ver afectado debido a varios factores, entre ellos el estrés, el cual puede convertirse en una patología, cuando el ser humano se encuentra en situaciones de alta demanda sin capacidad de respuesta efectiva, por lo cual puede afectar tanto la salud física como la mental del individuo. Por eso el objetivo de la investigación fue analizar las estrategias de afrontamiento para el estrés en los voluntarios de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago, para ello se utilizó una metodología cuantitativa, de diseño no experimental y alcance descriptivo; los participantes fueron 30 voluntarios de la Cruz Roja Colombiana de entre 15 y 50 años de las agrupaciones de juventud y socorrismo, para identificar los niveles de estrés se utilizó la escala de estrés percibido y para la identificación de las estrategias de afrontamiento, se creó un instrumento para evaluar a los voluntarios. Se encontró que el voluntario presenta niveles medios de estrés por las diferentes situaciones que puede ocurrir dentro de la institución y se identificó que el voluntariado cuenta con estrategias de afrontamiento para el estrés como la búsqueda de apoyo, aunque no los usan con mucha frecuencia.

Palabras claves: estrés, voluntarios, estrategias de afrontamiento

Abstract

Mental health is a state of well-being of the human being in its integral axis as a person, for which is not the absence of a disease at some point in life may be prone to care needs. One of the warning signs of the mental health is the stress it can be a pathology where the human being is in situations of threats or high demand. Therefore, it can affect both the physical and mental health of the individual. That's why, the objective of the research was to analyse the strategies of stress coping in volunteers of the Red Cross municipal unit Cartago, for this it was used a quantitative methodology, of non-experimental design and a disingenuous scope; the participants were 30 volunteers of the "Cruz Roja Colombiana", between the 15 and 30 years old, of youth groups and lifeguards, to identify the stress levels it was used the perceived stress scale (PSS-10 Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R) and to identify the strategies of stress coping, an instrument was created to evaluate the volunteers. It was found that the volunteers present medium stress levels because of the various situations that can occur inside the institutions and it was identified that the volunteers count with stress coping strategies, but they do not use them often.

Introducción

De acuerdo con la OMS (2001) la salud mental se entiende como un estado de bienestar integral de las personas, en los últimos años es una de las áreas más estudiadas, ya que, nadie está exento de sufrir de alguna enfermedad que afecte la psique humana, a pesar de ser un área muy estudiada se ha invertido muy pocos recursos a nivel mundial, referente a las políticas públicas que rigen cada país, lo cual puede generar poco acceso de la población a un tratamiento en salud mental.

Existe gran variedad de factores ambientales y sociales que pueden llegar a afectar la salud mental de una persona, ya sea de forma combinada o separada, entre ellos se encuentra la pobreza, el estatus socioeconómico, la educación y las normas que nos rigen como sociedad, estos factores que afectan la salud mental de una persona pueden generar trastornos como son depresión, ansiedad, suicidio, estrés entre otros; estos trastornos son frecuentes unos de los más frecuentes en Colombia.

El estrés es considerado como una patología en donde el ser humano se encuentra en situaciones de alta demanda ante estímulos que puede experimentar a lo largo de su vida, es un cansancio de la mente que se produce por la repetición de situaciones negativas (Sandoval,2021) afectando así a la persona que padece de estrés; también se define como un sentimiento de tensión física o emocional que puede surgir de cualquier situación o pensamiento que no se pueda controlar, o que desborda los recursos personales, afectando así su bienestar; así mismo, es claro que se pueden generar múltiples momentos estresores en el día a día.

Cuando el estrés se vuelve consecutivo en una persona puede desencadenar un punto de quiebre, el cual, se conoce como agotamiento emocional, donde la persona no siente la capacidad

de seguir avanzando, esto sucede cuando la persona no ha puesto límite en su trabajo y sobre esfuerza su capacidad, teniendo actitudes negativas en donde puede afectar su vida profesional (Dávila & José, 2022) dichas actitudes son reconocidas como estrategias de afrontamiento.

Las estrategias de afrontamiento son herramientas que permiten enfrentar diferentes factores estresantes, Coping citado por Belloch, Sandín & Ramos (2009) define que existen dos categorías ante las estrategias de afrontamiento, los represores y sensibilizadores en el cual el primero responde a un estado evitativo o de negación y el segundo a patrones expansivos y vigilantes, por lo cual, las personas que interiorizan los problemas tienden a poseer niveles de estrés más altos. Los estilos de afrontamiento se ven como procesos por los cuales se manejan las demandas externas o internas de una persona, lo anterior no quiere decir que las estrategias son generalizables, cada individuo tiene estrategias funcionales, cada estrategia permite controlar situaciones de estrés de cada individuo, entendiendo que existen poblaciones más vulnerables ante situaciones de estrés, para este caso los voluntarios de la Cruz Roja Colombiana.

La Cruz Roja es una de las entidades humanitarias más grandes de todo el mundo, contando con una gran cantidad de voluntarios a su servicio los cuales están expuestos a diferentes riesgos físicos y psicológicos por la sobrecarga de situaciones que enfrentan y en pocas ocasiones cuentan con las estrategias de afrontamiento necesarias para desenvolverse con normalidad después de una emergencia (Urrea, 2013). En diferentes partes del mundo la Cruz Roja es una de los primeros respondientes en las emergencias de desastres naturales frente a la comunidad y en muchas ocasiones estos voluntarios se exponen a largas horas de servicio ayudando a los afectados, cada voluntario se esfuerza con la finalidad de cumplir con un excelente servicio, de acuerdo al principio que acogieron el día que se consagraron como voluntarios, todos ellos necesitan una atención especial para cuidar de su salud física y mental.

Debido a lo anterior la presente investigación se planteó como objetivo Analizar las estrategias de afrontamiento para el estrés en los voluntarios de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago. Para ello se trabajó con 30 voluntarios de la agrupación de socorrismo y juventud con una metodología cuantitativa de diseño no experimental ya que se trabajó en base a su contexto natural como voluntario es de tipo descriptivo con un con un enfoque empírico analítico, se creó una encuesta estructurada pensada solamente para el voluntario y cuáles eran sus estrategias de afrontamiento más utilizadas y cuáles eran las causas y síntomas del estrés, para medir los niveles de estrés se utilizó la escala de estrés percibido (PSS-10) de de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983,) adaptada por el Dr. Eduardo Remor.

Para desarrollar esta investigación fue necesario construir un marco teórico que desarrolla temas como: salud mental, estrés, estrategias de afrontamiento y voluntarios; posteriormente se presenta el apartado de presentación de resultado con su respectiva discusión lo que hace posible desarrollar las conclusiones y las recomendaciones correspondiente. Así mismo se entrega al lector la lista de referentes teóricos y finalmente se presenta los anexos que dan cuenta de los instrumentos utilizados en la investigación.

Planteamiento del problema.

La Cruz Roja Colombiana dio sus inicios en 1859 en la Batalla de Solferino gracias a un hombre llamado Henry Dunant, el cual al ver tantos soldados heridos tomó la decisión de ir a socorrerlos sin importar de que bando fuesen; desde ese entonces el objetivo de Dunant fue socorrer a las víctimas de guerra mediante benefactores, los cuales estarían preparados para atender dichos heridos de forma voluntaria y sin ánimo de lucro (De la batalla de Solferino a las vísperas de la Primera Guerra Mundial, 2004). Desde allí la Cruz Roja, o bien, Media Luna Roja en toda Europa, se convirtió en la red humanitaria más grande de todo el mundo, cuya misión es prevenir y aliviar el sufrimiento humano.

Los voluntarios están expuestos a múltiples factores de riesgo que puede repercutir en su entorno social y familiar, en muchas ocasiones ellos acuden por múltiples horas con víctimas de desastres intentando salvarles y sin tener logro alguno, estos voluntarios pueden llegar a presenciar cómo las víctimas perecen en el acto (Castellano, 2018) (Ortega, Amarillo & Atehortúa como se citó en García, 2020).

Por lo anterior, es claro que los voluntarios atienden varios tipos de situaciones críticas, se ven expuestos a la presión tanto física como psicológica, lo cual genera efectos importantes para su bienestar integral. Así mismo, vemos que los voluntarios podrían desarrollar respuestas poco adaptativas y procesos psico-traumáticos que pueden afectar el desempeño a la hora de atender.

En Estados Unidos de América, la Cruz Roja es una entidad la cual se ha encargado de los desastres más grandes, como terremotos o atentados. Se han realizado estudios donde queda demostrado que estos voluntarios presentan secuelas de los sucesos y altos niveles de estrés, cambios de vida negativos ahondando a una angustia emocional, sin embargo, la Cruz Roja ha

buscado brindar psicoeducación en los impactos de cambio de vida para la recuperación de los voluntarios frente a los desastres y mecanismos de afrontamiento (Adams, 2007).

En Italia han centrado una investigación sobre el *burnout* que es resultado del estrés crónico causado por diferentes factores del lugar donde se trabaja y se demostró que los voluntarios que acuden a la atención de emergencias presentan altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y niveles bajos de ánimo a comparación de los voluntarios que se dedican a otros campos dentro de atención (Chirico et al, 2021).

De acuerdo a lo anterior se ha podido observar la escasa información sobre el estrés en los voluntarios de la Cruz Roja, se sabe que están expuestos a múltiples factores de riesgo tanto físicos como psicológicos, ya que, pasan múltiples horas con víctimas de un desastre o con la comunidad. Urrea (2013) señala que el voluntario cuenta con pocas estrategias de afrontamiento para seguir su vida después de haber estado en una emergencia.

En la unidad municipal de Cartago, se ha encontrado escasa información sobre los voluntarios, pero de acuerdo con lo que se ha venido observando, muchos voluntarios han presentado síntomas de estrés, por lo cual se considera importante desarrollar un estudio contextualizado que permita resolver la siguiente pregunta problema:

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento para el estrés en los voluntarios de socorrismo y juventud de la Cruz Roja Unidad Municipal de Cartago Valle del Cauca en el 2022?

Justificación

De acuerdo con el estudio de Vargas (2015) al investigar 51 voluntarios de la Cruz Roja ecuatoriana, se observa que por rasgos de insatisfacción 58,8% de los voluntarios presentaron niveles de estrés altos, de una forma marcada y exacerbada, ya que el individuo supone haber sido tratado injustamente (Vargas, 2025, p.108). En el estudio de Dávila & Chacón (2004) se comprobó que, de los 364 voluntarios, un 33,3% tiene puntuaciones bajas en burnout, otro 33,3% tiene puntuaciones altas en burnout, mientras que el último 33,3% de los participantes presenta puntuaciones altas en otros síntomas diferentes al burnout, pero relacionados al estrés. En la investigación de Velásquez, Castillo, Mancilla, López & Arenales (2019) donde 31 voluntarios fueron analizados, se encontró que: 20% de los voluntarios presentan síntomas de depresión y el 10% de los voluntarios presentan síntomas de estrés postraumático.

Teniendo en cuenta las anteriores investigaciones y todos los desencadenantes que pueden llegar a afectar un voluntario, se ha visto la necesidad de prestarle más atención a las personas que trabajan voluntariamente y sin ánimo de lucro para el bienestar de la población y proporcionarles unas adecuadas herramientas para que puedan enfrentar su día voluntario con mayor facilidad.

Dado que los voluntarios es una población que ha demostrado estar dispuesta a atender las emergencias con las mejores actitudes y competencias, es importante observar las consecuencias del agotamiento físico y mental que estos presentan, ya que, en algunas ocasiones se ve afectado el entorno físico y social del individuo, lo anterior debido a que los voluntarios en ocasiones carecen de estrategias de afrontamiento y aparte faltan estrategias institucionales para psicoeducar a la población ante estas condiciones.

Por ello es importante la realización de esta investigación, ya que, da una vista más amplia y completa de los voluntarios, asimismo aborda las consecuencias de su trabajo voluntario incluyendo la motivación por la que siguen en la institución esforzándose día a día para aliviar y mitigar el sufrimiento humano. Al ser la Cruz Roja una entidad que proporciona la primera respuesta en situaciones de desastres, se ven muchas veces confrontados a situaciones inesperadas y en ocasiones altamente caóticas (Pérez et al.,2020).

La novedad del presente estudio corresponde a la posibilidad de crear un instrumento oportuno y pertinente, de acuerdo a las características de la población objeto de estudio, ya que, al analizar diversos test sobre estrategias de afrontamiento y estrés, se identifica que estos evalúan las estrategias en situaciones muy generales, por lo que es necesario crear algo más personalizado especialmente para voluntarios, así poder evaluarlos de una manera específica, tanto para las estrategias de afrontamiento como para los niveles de estrés, con el fin de obtener unos mejores resultados de utilidad en toda la comunidad de voluntarios, sea en la ciudad de Cartago o en el exterior, también extendiendo su uso en cada unidad municipal y en seccionales de la Cruz Roja.

Para finalizar se resalta que los voluntarios también necesitan una atención especializada al momento de cumplir su labor humanitaria, para saber cómo fue la experiencia y que repercusiones persisten en sus emociones antes, durante y después de la atención que estaban prestando, de tal manera disminuir las secuelas de posibles traumas después de los desastres y evitar que deje huellas en su persona (Beerlage,2020). Por ello es que la presente investigación servirá no solo a la Unidad Municipal Cartago sino a todas y cada una de las seccionales y Unidades Municipales que estén al pendiente de su voluntariado, también se recalca que la línea de acción con la que se trabajo fue la línea de psicología clínica y de la salud.

Objetivos

Objetivo general

- Analizar las estrategias de afrontamiento para el estrés en los voluntarios de la Cruz Roja Colombiana Unidad Municipal Cartago.

Objetivos específicos

- Identificar las causas y síntomas del estrés en las agrupaciones de juventud y socorrismo de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago.
- Conocer las estrategias de afrontamiento en las agrupaciones de juventud y socorrismo de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago.
- Clasificar los niveles de estrés de los voluntarios de las agrupaciones de juventud y socorrismo de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago

Estado del arte

Tabla No. 1 Descripción de antecedentes

Titulo	Autor	Objetivo	Resumen	Año	País	Buscador
<p>¿Influye el burnout en la intención de continuar de voluntarios en actividades de bajo nivel de estrés?</p> <p>Año: 2004 País: España Buscador: Google académico.</p>	<p>M.^a Celeste DÁVILA DE LEÓN Fernando CHACÓN FUERTES</p>	<p>Estudiar la influencia del burnout en la permanencia de dos tipos de voluntariado habitualmente poco estudia</p>	<p>Los resultados indican que los voluntarios comprendidos entre 13 y 34 años de edad estudiados experimentan los síntomas del burnout algunas veces al año, lo que coincide con los niveles de burnout experimentados por voluntarios que realizan actividades tradicionalmente más asociadas a la experiencia de este síndrome</p>	2004	España	Google académico
<p>Rasgos de personalidad y niveles de estrés de los voluntarios de Cruz Roja ecuatoriana junta provincial de Tungurahua</p> <p>Año: 2015 País: Ecuador Buscador: Scielo</p>	<p>Alba Del Pilar Vargas Espín</p>	<p>Determinar los rasgos de personalidad y su relación con los niveles de estrés de los y las voluntarios/as de Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua.</p>	<p>Los resultados mostraron que los voluntarios comprendidos entre 18 y 27 años tienen rasgos de personalidad se relacionaban con los de estrés, y muchos de estos rasgos desencadenaban: apertura, conformismo, control, insatisfacción y concordancia.</p>	2015	Ecuador	SCielo

<p>Inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en el voluntariado de Cruz Roja</p> <p>Año: 2004 País: España Buscador: Google académico.</p>	<p>Marta Corral Martinez</p>	<p>Investigar las relaciones entre la inteligencia emocional, las estrategias de afrontamiento y el bienestar psicológico en voluntariado de Cruz Roja.</p>	<p>Los resultados mostraron que en los voluntarios comprendidos entre 18 y 28 años tiende a que el bienestar psicológico está relacionado significativamente con Claridad Emocional y Reparación Emocional. Las estrategias de afrontamiento relacionadas significativamente con el bienestar fueron Resolución de problemas, Expresión emocional, Reestructuración cognitiva y Apoyo social.</p>	<p>2015</p>	<p>España</p>	<p>SCielo</p>
<p>Estrategias de afrontamiento en un grupo de voluntarios pertenecientes al grupo SAR de la Cruz Roja colombiana seccional Antioquia</p> <p>Año: 2004 País: España Buscador: Google académico.</p>	<p>Giuseppi Sebastián Chinchilla Urrea</p>	<p>Identificar las características de las estrategias de afrontamiento que presentan un grupo de voluntarios pertenecientes al equipo SAR de la Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia, que han estado en situaciones de rescate prolongado y un grupo de voluntarios pertenecientes al equipo SAR que no han sido expuestos a situaciones de rescate prolongado.</p>	<p>Es claro que las estrategias de afrontamiento más utilizadas por voluntarios comprendidos entre 25 a 40 años participantes de esta investigación fueron la búsqueda de apoyo profesional y religión con el fin de enfrentar con un nivel cognitivo las situaciones altamente estresantes, sin embargo, se hace evidente la insuficiencia latente de la mayoría de</p>	<p>2013</p>	<p>Colombia, Antioquia</p>	<p>Google académico</p>

			instituciones incluidas las oficiales en los procesos de afrontamiento que deben elaborar los miembros rescatistas de la Cruz Roja.			
<p>Identificación de los factores de riesgo psicosocial que generan estrés en un grupo de voluntarios del cuerpo de bomberos de Guadalajara de buga 2020</p> <p>Año: 2004 País: España Buscador: Google académico.</p>	<p>Carol Vanessa Muñoz Bolívar</p>	<p>Identificar los factores de riesgo psicosocial que pueda generar estrés laboral en un grupo de voluntarios del cuerpo de bomberos en Guadalajara de Buga 2020.</p>	<p>Cerca de $\frac{3}{4}$ partes de los voluntarios de Bomberos de entre 26 a 36 años presentan factores de riesgo psicosocial laboral, con una proporción de riesgo, Respecto a los factores psicosociales intralaborales, la mayor proporción de voluntarios en riesgo se dio en la dimensión demandas emocionales y demandas ambientales y del esfuerzo físico, seguido de claridad del rol y liderazgo. Ya que estos se ven expuestos diariamente a factores de estrés.</p>	2020	Colombia, valle del cauca	Google académico

<p>Estrategias de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en voluntarios de la Cruz Roja, Ica, 2021</p> <p>Año: 2004 País: España Buscador: Google académico.</p>	<p>Sergio Andres Aparacaba Romeo Mendoza Sotomayor Heydi Marian</p>	<p>Determinar la relación entre estrategias de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en voluntarios de la Cruz Roja, Ica, 2021</p>	<p>Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una relación directa y significativa entre estrategias de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico, lo que indica que a mayores estrategias de afrontamiento al estrés mayor será el nivel de bienestar psicológico. El estudio concluye señalando que los voluntarios al mostrar ser capaces de manejar situaciones adversas mediante herramientas para canalizar el estrés, podrán mantener el equilibrio focalizándose en el problema para poder darle una solución, pudiendo así cumplir de manera satisfactoria metas trazadas en su día a día.</p>	2021	Peru	SCielo
---	---	--	---	------	------	--------

<p>Relación entre las estrategias de afrontamiento y la efectividad en primera ayuda psicológica (PAP) en voluntarios</p> <p>Año: 2004 País: España Buscador: Google académico.</p>	<p>Azzollini, Susana Celeste, Bail Pupko, Vera, Depaula, Pablo Vidal, Victoria Alejandra.</p>	<p>Evaluar la existencia de correlaciones entre las estrategias de afrontamiento y la efectividad en PAP.</p>	<p>Se pudo evaluar que los voluntarios comprendidos en una media de 31.4 años de edad se encuentra una correlación entre la aplicación de la primera ayuda psicológica con el afrontamiento evitativo, quienes temen la situación o no le dan importancia o quienes buscan evitarla no son efectivos para aplicar el protocolo de primera ayuda psicológica, evidenciándose un esbozo de perfil que se debería evitar en los rescatistas.</p>	2018	Argentina	Google académico
<p>Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento en voluntarios que trabajan con pacientes oncológicos.</p> <p>Año: 2004 País: España Buscador: Google académico.</p>	<p>Vigo Mendoza, Lucia De Fátima</p>	<p>Determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el bienestar psicológico en voluntarios que asisten a pacientes oncológicos.</p>	<p>Los resultados de la investigación reflejan una relación relevante entre las variables investigadas, lo que contribuye al conocimiento del bienestar psicológico en voluntarios que trabajan con pacientes oncológicos y podría orientar la intervención psicológica promoviendo las estrategias de afrontamiento que más lo favorezca. Son voluntarios</p>	2022	Perú	SCielo

			comprendidos entre 18 a 59 años.			
Relación entre estilos y estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes	Remedios Gonzalez Barrun, Inmaculada Montoya Castilla, Maria. M. Casullo y Jordi Bernabeu Verdu	la relación entre el afrontamiento y el bienestar psicológico, así como la incidencia de la edad y el género sobre estas variables.	Los voluntarios comprendidos entre 15 a 18 años, los resultados señalan una escasa relación de la edad con el afrontamiento y el bienestar psicológico. En cuanto al género, las mujeres poseen mayor repertorio de estrategias de afrontamiento y menos habilidad para afrontar los problemas que los varones. El nivel de bienestar psicológico establece diferencias más claras respecto a las estrategias de afrontamiento utilizadas que la edad y el género	2002	España	Google académico

<p>Diagnóstico de burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la Quinta Región de Chile</p>	<p>Cecilia Quass</p>	<p>Diagnosticar el nivel de burnout de los profesores universitarios y determinar las técnicas de afrontamiento utilizadas</p>	<p>Los profesores en la etapa de adulto que padecían algún grado de burnout, utilizaban con mayor frecuencia la negación como estrategia de afrontamiento al estrés, diferenciándose de los sujetos que no presentaban el síndrome, quienes se caracterizaban por utilizar la reinterpretación positiva.</p>	<p>2008</p>	<p>Chile</p>	<p>Google académico</p>
<p>Estrés en docentes de educación básica: estudio de caso en Guanajuato, México.</p>	<p>Lucía Rodríguez, Arlene Oramas & Elizabeth Rodríguez</p>	<p>identificar las principales fuentes de estrés en los profesores de educación básica de Guanajuato, México</p>	<p>Estudios han demostrado que los docentes de etapa adulta tiene aumento de la presión y la tensión en el trabajo como docente ha incrementado los niveles de estrés en ellos no se encontró diferencias de acuerdo al sexo, género o zona en donde trabaja.</p>	<p>2007</p>	<p>México</p>	<p>Scielo</p>

Tendencias:

De acuerdo a la tabla anterior, Se ha podido observar que algunos voluntarios pueden experimentar síndrome del burnout esto asociado con los altos niveles de estrés que conlleva realizar una actividad diaria; el voluntario tiene a tener una personalidad con rasgos de estrés el cual podría desencadenar insatisfacción en su servicio voluntario, llevando así a la tendencia que muchos rasgos de personalidad de los voluntarios tienden a estar relacionados con el estrés, en anteriores investigación se ha tratado el bienestar psicológico y las estrategias para manejar las emociones, muchas de las estrategias utilizadas por el personal voluntario está asociado a la resolución de problemas, expresión emocional y apoyo social.

De acuerdo a la población que estudiamos se halló una investigación que habla sobre el voluntario de la Cruz Roja colombiana y cuáles son sus estrategias más utilizadas arroja cuales son las estrategias más utilizadas por el voluntario al momento de situaciones estresantes se demostró que el voluntario utiliza estrategias tales como la búsqueda de apoyo profesional y la religión.

En la investigación que se puede observar en la tabla con los voluntarios bomberos se identificó que estos están expuestos a altas demandas emocionales, ambientales y esfuerzo físico, todo esto genera diariamente un factor de estrés que pondría en riesgo la salud mental del voluntario.

De igual manera se ha observado que lo voluntarios evaluado el estrés en el personal docente, para dichas investigaciones se tuvieron en cuenta diferentes docentes de distintos grados: primaria, secundaria y universitarios, se concluyó en una investigación que la mayoría de docentes utilizan la negación para no aceptar el grado de estrés por el que están pasando, resistiendo así a

la aceptación de lo que están padeciendo, teniendo al agotamiento emocional que los podría llevar a un burnout por los altos niveles de estrés.

En la tabla se evidencia las estrategias de afrontamiento empleadas por los adolescentes para el manejo del estrés, también muestra los tipos de estrategias y la propensión a tener un mejor manejo de dichas estrategias, de igual manera si el bienestar psicológico puede influir en las diferentes estrategias que son usadas. Se observó que las mujeres son más propensas a tener un mejor uso de estrategias y mayor facilidad de resolver problemas, al igual que a mayor bienestar psicológico mejor se usó de estrategias para afrontar los momentos de crisis.

Los voluntarios tienden a padecer altos niveles de estrés de acuerdo a las actividades que realizan en las tareas de voluntariado; debido a las altas exigencias que puede generar el momento de una primera ayuda en un desastre o emergencias; se ha investigado que algunos de los voluntarios no tienen una amplia gama de herramientas adecuadas para descargar ese nivel emocional, la gran mayoría de ellos prefieren evitar o posponer esos sentimientos con la finalidad de no abordar sus propios sentimientos lo cual podría desencadenar en lo que conocemos como agotamiento emocional y burnout por temporadas o una huella que les queda en todo el trabajo.

Marco Teórico

El estudio del estrés y las técnicas del afrontamiento se ha buscado comprender desde distintas teorías, no obstante para comprender cada una de ellas, lo primero será definir algunos conceptos claves para el tema del estudio entre los cuales se encuentran: Salud mental, dentro de esta categoría se encuentra la del estrés sus efectos, sus consecuencias y características, como segunda categoría se abordaron las técnicas de afrontamiento y las diferentes técnicas que cada persona puede llegar a utilizar, para finalizar la categoría de factores psicosociales en los voluntarios, donde se encuentra todos los componentes que pueden generar estrés u otras afectaciones a un voluntario de acuerdo a sus actividades como voluntario.

Salud Mental

la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001) citado por Correa (2021) propone la siguiente definición de salud mental: “Un estado completo de bienestar mental, físico y social y no simplemente la ausencia de la enfermedad” (p.31). La salud mental se ha investigado en estos años evidenciando que cada vez son más las personas que poseen algún trastorno mental y son discriminados por ello. Además, la poca inversión pública a nivel mundial en dicha área hace que muchas personas no tengan los recursos necesarios acceder a tratamientos eficaces produciendo la persistencia del sufrimiento humano y el aumento de problemas en diferentes áreas (OMS, 2001), ante dichas afirmaciones, es evidente que todos los individuos somos vulnerables y que en algún momento se puede generar la necesidad de ser cuidados (Flores et al, 2021).

La OMS (2015) propone unos indicadores básicos que deberían tener en cada país, estos son:

- 1) Política o plan de salud mental independiente
- 2) Ley de salud mental autónoma
- 3) Fuerza laboral de salud mental
- 4) Disponibilidad de servicios
- 5) Promoción y prevención de la salud mental

Con base a esto se puede definir que la salud mental no solo se rige en los cuidados mentales, sino en los factores integrales de una persona, entonces la salud mental es un estado en el que se incorpora todas las dimensiones de la experiencia humana, para tener una mejor construcción social para entender cómo se entiende en todo su círculo cultural y social. (Dudley et al., 2012)

Existen diferentes factores ambientales y sociales que pueden llegar a afectar la salud mental, ya sean de forma separada o combinada, generando gran impacto sobre las personas, entre estos factores esta: la pobreza, la educación, el estatus y las normas sociales; si bien se sabe que la genética también influye, muchos científicos afirman que los factores sociales también involucran un gran riesgo. Para poder cambiar esto se deben optimizar las políticas públicas para tener mayor impacto y que sean promotoras de la salud y que las normas sociales sean un factor clave para toda clase poblacional (Compton & Shim, 2015). En Latinoamérica hay varias barreras que explicarían el desaprovechamiento de la salud mental, por las faltas de garantía de salud las creencias los costos y la falta de información que les proveen (Grey & Hall-Clark, 2015).

En Colombia la encuesta nacional de salud mental dice que es protegida por la ley 1616 del 2013 que define la salud mental como:

Un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la Interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. (Minsalud, 2015, p.62)

La encuesta revela que los trastornos mentales prevalecen en la población con índice de pobreza alto, los trastornos más frecuentes son depresión, ansiedad, déficit de atención, suicidio, estreses postraumáticos muchos de estos generados por la violencia o el conflicto armado, ya que este genera daños físicos, emocionales, psicológicos y morales afectando no solo a un individuo sino a todo un grupo familiar. (Minsalud, 2015)

La política nacional de salud mental (Minsalud, 2018) busca posicionar la salud mental como eje primordial para el país, con métodos de prevención e intervención para el bienestar integral del grupo poblacional, ya que, reconoce la salud como un derecho internacional humanitario, como ejes primordiales están:

- La prevención de la salud mental individual y colectivamente.
- La promoción de la salud mental como bien integral.
- Atención en la respuesta de los servicios de salud mental.
- Rehabilitación eh integración en comunidad e inclusión social.

La salud mental siempre ha sido un eje primordial mundial solo que las políticas no le han dado el valor fundamental ni han invertido suficientemente en ella, se ha venido trabajando a través de los años para poder mejorar en este sector de la salud.

Bienestar psicológico

El bienestar psicológico está relacionado con varias dimensiones sociales, subjetivas y psicológicas, es una parte integral de la calidad de vida en la cual se define en un estado positivo en el que se puede encontrar el individuo.

El bienestar se puede tomar como subjetivo, ya que, se encuentra relacionado con la percepción de cada persona como individuo entre afectivo y cognitivo, que es, lo que le satisface a una persona y la tiene en su punto de agrado específico en su entorno social (Viniegras y Benitez, 2000).

Carol Ryff desarrolló una escala de bienestar psicológico, la cual se compone de 6 dimensiones explicados a continuación: *Autoaceptación*, se refiere a no preocuparse de buscar aprobación de otras personas, aceptar lo que se siente y la identidad propia para así ser consciente de las ideas y acciones, en el caso de las *Relaciones positivas* se refiere a saber escoger las personas con las que se comparte el tiempo y que sea de calidad y de aporte positivo a la vida, en cuanto a *Propósito de vida* se refiere a la búsqueda de una meta la cual seguir, tener sentido de vida y seguir luchando por lo que se desee realizar para el logro de dichos objetivos, en el caso de *crecimiento personal* se refiere a los elementos positivos y las habilidades de las personas, el aprendizaje de ellas en cuanto al crecimiento de todo su potencial, seguir creciendo y aprendiendo como persona integral, la siguiente dimensión es la de *Autonomía* que evidencia los principios e independencias en el entorno personal, ser capaz de tomar las mejores decisiones para el sujeto y así resistir la presión social que puede ocasionar depender de otros y no saber que escoger, y ya para finalizar *Dominio del entorno* que hace referencia al estar

preparado para las exigencias que puede originar el entorno, saber tomarlas y encajar de acuerdo a tus necesidades y exigencias como persona. (Riff,2022)

Viniegras y Benitez dice que el bienestar está dividido en el presente y el futuro, ya que, es lo que se logra obtener con los bienes de logros, del mismo modo es un equilibrio en el cual se tiene proyección propia del futuro y valoración del presente en el cual se alcanza una satisfacción a nivel personal; por otra parte, el desarrollo económico puede ser un factor de satisfacción debido a que las condiciones de vida pueden influir en el bienestar (Viniegras y Benitez, 2000).

Finalizando el apartado se ha podido notar que las condiciones de tener un buen estado de bienestar, se ve influenciado de diferentes variantes a nivel tanto inter e intra personal, las necesidades psicológicas, espirituales, ambientales, culturales y políticas forman uno solo para determinar la forma en la que se encuentra cada individuo.

Emociones

Las emociones son reacciones que los seres humanos experimentan ante ciertos estímulos, por las cuales se toman decisiones y se reacciona de diferentes maneras antes las situaciones de la vida, Platón señalaba que las emociones eran caballos salvajes que tenían que ser refrenados por el cochero del intelecto, que en muchas ocasiones las emociones eran la primera reacción a la que se enfrenta el ser humano por ende, no se piensa o habla frente a una emoción fuerte (Greenberg,2000).

Las emociones son respuestas biológicas que preparan al cuerpo para que se adapte a las reacciones fisiológicas, ya que, el cuerpo experimenta la activación de uno o varios organismos, las emociones son funcionales debido a que ayudan al individuo a afrontar diferentes situaciones al momento de actuar y finalmente las emociones también son fenómenos sociales, por lo

tanto, a través de ellas existe un proceso de comunicación y expresión con los demás; para concluir se evidencia que las emociones son fenómenos multidimensionales que sirven para adaptarnos al entorno en el que vivimos (Reeve, 1994).

Lawler citado por Bericat (2012) define las emociones como unos estados evolutivos que contienen elementos fisiológicos, cognitivos y neurológicos sean positivos o negativos que influyen en la vida, por otro lado, Brody (1999) ve las emociones como un sistema motivacional que varían según la intensidad de la emoción sea positiva o negativa, y que suelen ser provocados por diferentes situaciones que atentan a el bienestar psicológico del individuo.

Los seres humanos contamos con emociones básicas como lo son: la sorpresa, el miedo, rabia, angustia, asco, alegría e interés. *La sorpresa* es una respuesta neural repentina que se da al instante sin esperarlo y sin ser anunciada, tiene una duración muy breve y suele pasar a una segunda emoción rápidamente, la sorpresa prepara al ser humano para afrontar de forma repentina los acontecimientos inesperados y sus consecuencias, se puede diferenciar *del miedo* que se activa cuando el individuo siente que está en peligro o puede hacer daño, el miedo se siente cuando el bienestar tanto físico como psicológico de la persona se encuentra en peligro, esto permite que se proteja ante algo que puede hacer daño y se busque una salida que asegure protección, cuando la protección no es posible el miedo ayuda a afrontar el temor y facilita el aprendizaje de las habilidades de afrontamiento.

Por otra parte, *la rabia* es una de las emociones tiene mayor dificultad en cuanto a el control, es una sensación de querer ir en contra de las reglas, y de limitaciones propias, esta emoción tiene varias formas de reacción donde puede existir violencia y descontrol corporal en la búsqueda de liberar de manera rápida todo el malestar, por ello las personas tienen comportamientos como lanzar cosas contra la pared, agredir físicamente o decir palabras

hirientes sin pensarlo, generando daños físicos o psicológicos a otras personas. *El asco* es una emoción de rechazo ante cualquier estímulo como: los olores, la comida, la vestimenta, sabores, etc. La persona con asco es aquella que rechaza, elimina, aparta lo que le genera ese repudio, así el asco se protege y conserva un lugar sano y limpio para inhibir el deterioro físico en el entorno.

La angustia tiene dos activadores principales que es la separación y el fracaso es una descarga neuronal sostenida de niveles elevados en los cuales motiva a la persona a generar cambios para aliviar esa sensación, todo lo contrario a la *alegría* la cual es una emoción que alivia el dolor y trae consigo una gran satisfacción, es un alivio la cual se activa por descargas positivas, por haber logrado una meta propuesta que genera una satisfacción o una sensación de triunfo, la alegría motiva a las personas a compartirla con otras personas y fortalecer el entorno social, el mayor estímulo de dicha emoción es la sonrisa, que en muchas ocasiones puede transmitirse de persona a persona, para finalizar tenemos *el interés* es la emoción que motiva la exploración, estar en una actividad que agrada al sujeto, si la tasa de interés es elevada la concentración también incrementará, derivando en mayor capacidad de aprendizaje y cambio (Reeve, 1994).

Jasper (2011) establece una tipología de emociones derivadas como impulsos corporales y emociones reflejas y emociones reflexivas; los impulsos corporales son aquellas como el deseo sexual o la necesidad de evacuar y las emociones reflejas, que son reacciones de corta duración a nuestro entorno inmediato, sea físico o social, como la ira, el miedo o la alegría; humores, o estados afectivos perdurables, poco intensos; por último las emociones reflexivas se refiere, a 'lealtades afectivas', como el amor, el respeto o la confianza, o 'emociones morales', que implican sentimientos de aprobación o desaprobación. De con lo anterior se puede definir que las emociones tanto primarias y secundarias están influidas por nuestro entorno y necesidades

específicas las cuales se expresan de diferente modo y que las emociones secundarias son una mezcla relacionada entre la primaria y el entorno social.

Resulta difícil estudiar las emociones porque pueden modificarse, multiplicarse de manera consciente e inconsciente, voluntaria o involuntariamente. Se puede pasar fácilmente de una emoción a otra sin dar cuenta del proceso que llevan, los mecanismos de defensa como la negación, la represión la proyección y muchos más pueden llegar a alterar las emociones (Turner, 2008) Por lo tanto, es imposible experimentar las emociones de forma aislada ya que estamos constantemente experimentando situaciones nuevas que pueden desencadenar una serie de emociones y una estructura emocional sólida.

Los voluntarios como personas reaccionan y validan sus emociones para adaptarse al entorno para saber cómo afrontar una situación diariamente al realizar diferentes actividades de campo o al momento de atender desastres a los que no saben cómo reaccionar ni que pensar de los hechos que están pasando sus emociones los preparan a ello.

Burnout y Agotamiento emocional

El agotamiento emocional es un proceso que se encubre lentamente en una persona hasta llegar a un punto de quiebre en donde ya no se siente en la capacidad de seguir avanzando, se puede decir que es un tipo de colapso en la vida de una persona, ya que no soporta esa sensación de pesadez, en la mayoría de casos se ve acompañado de una fatiga emocional y física (José & Dávila 2022). Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia el agotamiento emocional se origina como una consecuencia por no tener un equilibrio adecuado entre lo que se da y se recibe como individuo en interacción con los otros, es decir, el no saber en qué momento se deben poner los límites y se realizan mayores esfuerzos que sobrepasan al organismo.

Cuando una persona suele sentirse con una de las características anteriores se ven perfilados según la organización mundial de la salud (OMS) a un fenómeno conocido como síndrome de burnout (Barreto & Salazar, 2020) el cual puede impactar a diferentes personas, generalmente el síndrome también es conocido como síndrome del quemado, que se ve relacionado al estrés se padece en diferentes situaciones laborales, lo que marca la diferencia en este tipo de situaciones es no poner un límite y seguir trabajando, este síndrome se compone de tres aspectos fundamentales: el agotamiento emocional que se caracteriza por el sobreesfuerzo o disminución emocional y física; Despersonalización ser insensible hacia las personas y tener actitudes negativas constantemente y como última la baja realización personal evaluar el trabajo que se hace de forma negativa tener una baja autoestima profesional (Dávila & José, 2022.)

Gutierrez, Axayacalt, Aceves, Ángel, López, & Moreno Jiménez, (2022) proponen unas secuencias de un cuadro clínico:

- Etapa 1. Se percibe desequilibrio entre demandas laborales y entre recursos materiales y humanos de forma que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.
- Etapa 2. El individuo realiza un sobre esfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente (hasta aquí el cuadro es reversible).
- Etapa 3. Aparece el síndrome de burnout con los componentes descritos.
- Etapa 4. El individuo deteriorado psicofísicamente se convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de los servicios.

El burnout se reconoce en la actualidad como un proceso multicausal en donde no solo se ve incluido el estrés y otras posibles variantes que agotan a una persona y lo llevan a un colapso, debemos tener en cuenta que el síndrome no se da de forma repentina o súbita, sino

paulatinamente ya que puede ocurrir en diferentes épocas he ir acumulándose (Morales & Murillo, 2015.)

Morales & Murillo (2015) esquematizan un cuadro de cuatros niveles clínicos, se pueden identificar como etapas o los siguientes signos de alarma:

- **Leve:** quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana
- **Moderado:** cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo
- **Grave:** enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas
- **Extremo:** aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios.

Teniendo en cuenta las investigaciones acerca del síndrome de burnout, se puede concluir que en ocasiones algunos voluntarios no ponen límites en su labor, desconociendo hasta dónde puede llegar y siguen aceptando tareas o enfrentándose a situaciones de desastre con la intención de proporcionar el mejor servicio, pero con diferentes factores que afectan su bienestar, lo que hace que a veces no se tenga en cuenta las limitaciones que pueda presentar como individuo y terminar en un colapso tanto emocional como físico, por eso este apartado es de relevancia en esta investigación, para saber si este síndrome no solo afecta a los trabajadores remunerados sino también se pueden incluir con el termino de burnout a los voluntarios de la Cruz Roja Colombiana, ya que dichos voluntarios presentan altos índices de estrés cuando se encuentran presentando algún servicio correspondiente a su labor y dado a sus deficientes estrategias de afrontamiento puede producir un burnout

Estrés

Sandoval (2021) define el estrés como “el cansancio intelectual producido por la repetición de estímulos negativos que generan alteraciones en nuestro organismo.” (p.16) pero el estrés se puede entender de varias formas, ya que, un factor que lo provoca puede ser un factor biológico o estrés al agente, lo cual conduce a que muchas enfermedades psíquicas o corporales son provocadas por factores de estresores (Orlandini, 2021.)

El estrés también puede ser considerado una patología en donde el ser humano se encuentra en situaciones amenazantes o de alta demanda y debe responder adecuadamente ante ellas, estas situaciones pueden ser generadas por diferentes situaciones a las que el individuo se debe adaptar, por otra parte se encuentran diferentes situaciones ante el estrés denominadas eustrés, se define como ante un estímulo estresor la persona responde de manera adecuada y controlada para una mejor adaptación al entorno y el diestrés es cuando se genera una sobrecarga en el organismo que puede generar problemas de salud (Vales,2017.)

El estrés es una patología la cual altera la manera de vivir y ver las cosas, es generado por los diferentes factores que rodean a los seres humanos y es una enfermedad que en muchas ocasiones altera la forma de vivir; este es causado por las situación que superan la capacidad de enfrentar o adaptarse al entorno, se conocen variedad de estresores como son los positivos y negativos, el positivo ayuda a responder a trabajar de manera mas efectiva y adecuada para la adaptación de forma correcta a diferentes situaciones del día a día; por lo contrario el estrés negativo es el que afecta el bienestar y la salud mental, asimismo afecta la capacidad para resolver situaciones y es considerado una amenaza para la persona que lo padece, puede sentirse

como una tensión física o emocional la cual puede provocar en el individuo situaciones de frustración, nerviosismo o enojo.

Lazarus y Folkman (1984) citado por Sandoval (2021) plantea que “el estrés psicológico sería una relación particular entre la persona y el entorno que es evaluada por esta como desbordante de sus recursos y como una amenaza para su bienestar” (p.16) el estrés también es considerado como un estímulo a una respuesta no adaptativa o una nueva situación. (Aferro, 2021)

Causas

El entorno es el que nos proporcionan mayores factores de estresores ya que algunos momentos de nuestra vida pueden actuar como dichos factores, algunos recuerdos de la infancia o adolescencia pueden ser vulnerables a enfermedades psíquicas, de acuerdo al tiempo que duran los estresores están clasificados como muy breves, breves, prolongados y crónicos, ya todo depende del momento en el que actúa, el periodo en el que actúa, la repetición del tema traumático y la intensidad. (Orlandini,2021)

Además, el cuerpo reacciona de diferente manera a los problemas presentados, por consiguiente, todas esas reacciones sobrepasan los recursos personales y por ello trae consecuencia en nuestro diario vivir (Orjuela, Verdugo, Serrano, Penagos, 2022.)

El estrés es impredecible para la vida de las personas, ya que, la mayoría de situaciones que acontecen en el día a día de las personas no están planeadas, es decir, puede ocurrir variedad de eventos para los cuales no se está preparado para afrontarlos, como lo puede ser una enfermedad terminal, un duelo, una separación. por lo tanto, el estrés sirve como estímulo para

afrontar dichos acontecimientos en donde la persona tiene momentos de alerta altos y cuando ya supera la situación puede producirse un cansancio emocional.

Efectos.

El estrés puede desencadenar una serie de efectos negativos tanto en la salud física como en la psicológica, en el ámbito de la salud y también en el ámbito social con otras personas.

El estrés no siempre es negativo como se ha visto anteriormente, ya que, se debe tener en cuenta que son estímulos que permiten mantener un equilibrio tanto mental como físico a las diferentes respuestas del ambiente. Herrera, Coria, Muñoz y Hernández (2017) manifiestan que existe una serie de efectos que produce el estrés entre ellos:

- Enfermedades Cardiovasculares
- Hipertensión Arterial
- Diabetes
- Osteoporosis
- Ansiedad
- Depresión
- Desarrollo de algunos tipos de cáncer

Hay una variedad de tipos de estresores, Orlandini (2021) los clasifica según la intensidad del impacto, en la vida cotidiana del día a día podemos presentar micro estresores estos pueden llegar a ser positivos o negativos, los negativos pueden llegar a provocar una carga alta de estrés. Los Estresores de acuerdo a su naturaleza pueden ser físicos, químicos, fisiológicos, intelectuales o psicosociales.

El estrés al ser una patología mental se puede ver como también afecta la salud física, esto es producido por el estrés crónico el cual es un constante desbordamiento de sobre las cuales no tiene control alguno y la persona de tanto estrés que produce comienza a verse afectada su salud física.

Consecuencias.

El estrés es una respuesta natural que permite al individuo actuar ante diferentes acontecimientos. En algunas ocasiones el estrés puede llegar a ser una sobrecarga, es decir, se convertiría en estrés negativo y podría producir enfermedades físicas y psicológicas, por lo cual a continuación se presentarán algunas clases de estrés como los son el estrés agudo, el estrés episódico y el estrés crónico.

El estrés agudo tiene la capacidad de estimular la ansiedad en las personas como lo menciona Calzada y Oliveros (2012) citado en Sandoval (2021) “el elemento central de este es el trauma psicológico, que tiene como impacto emocional a raíz de determinados sucesos capaz de provocar una serie de manifestaciones físicas y psicológicas” (p.18) Orlandini (1999) citado por Ávila (2014) menciona el estrés episódico como cuando una persona: “afectada asume muchas responsabilidades y no puede organizar la cantidad de exigencias ni presiones; por lo tanto reacciona de forma descontrolada, muy emocional, y suele estar irritable, y sentirse incapaz de organizar su vida.”(p.119) Y el estrés crónico es una reacción desagradable e intensa que sucede después de un evento traumático y se prolonga por menos de un mes (Sandoval, 2021).

Cuando el estrés persiste puede ser signo de que está pasando por un estrés postraumático. (DSM5, 2014) Melgoza (1995) citado por Sandoval (2021) nos propone unas fases por las que pasa durante el estrés estas fases serian “alarma, resistencia y agotamiento”. **La Fase de alarma:**

se define como la fase la huida del individuo al momento de encontrarse con un estresor, aquí el cuerpo se prepara para que el individuo reaccione a una tarea o esfuerzo. (Sandoval, 2021) la **fase de resistencias**: es cuando un organismo intenta por medio de la superación adaptarse o afrontar los factores que son una amenaza para el (Nogareda (1998) citado en Sandoval (2021) **la fase de agotamiento**, ya es cuando el cuerpo siente un cansancio, una ansiedad y una depresión de las cuales se pueden dar por separado o simultáneamente, este cansancio no se puede recuperar con el sueño y viene generalmente acompañado de nervios tensión e ira como lo menciona (Naranjo, 2009, citado en Sandoval, 2021).

El estrés agudo es por el cual las personas pueden verse afectadas en diferentes situaciones que provocan excitación o alguna emoción en el individual, por lo general es una periodo de tiempo breve, comparado al estrés crónico este se considera más prolongado, puede llegar a ser semanas o meses, algunas personas pueden llegar a aprender a vivir con eso sin darse cuenta que están sufriendo de problemas de salud, esto puede desencadenas a más patologías como una depresión o un burnout como se ha visto anteriormente y puede estar relacionado con problemas relacionados en la niñez.

Finalmente, el marco teórico demarca algunos estresores que pueden desencadenar depresión en el individuo justamente cuando, ya todo pasa, saber si el resultado de la acción o la demanda sea positiva o negativa, también es importante recalcar que no todo estrés es negativo, sino que algunos pueden ser positivo siempre y cuando no los llevamos al extremo.

Estrategias de afrontamiento

Los estilos de afrontamiento han sido estudiados a lo largo del tiempo, puesto que es un aspecto relevante en cuanto el funcionamiento personal, inicialmente la teoría psicológica tomo

fuerza con los mecanismos de defensa, de los cuales explicaba ciertas patologías (Cano, Rodríguez & García, 2007). Sin embargo, otras definiciones parten de que se trata de las disposiciones o recursos personales para hacer frente a situaciones de estrés (Belloch, Sandín & Ramos, 2009).

Dadas las definiciones de los estilos de afrontamiento, existen diferentes modelos, ejemplo el de Coping, el cual define dos categorías como represor y sensibilizador, el primero responde a patrones evitativos o de negación, el segundo tiene patrones vigilantes y expansivos. Dichos constructos han sido validados por diferentes investigaciones, las cuales evidenciaron que las personas con un patrón represor, es decir, las personas que interiorizaban los problemas, tenían niveles de estrés más altos, en comparación de aquellos sujetos que tiene estrategias de afrontamiento sensibilizador (personas expansivas) con tendencia a exteriorizar los problemas (Belloch, Sandín & Ramos, 2009).

Más adelante, teorías de corte experimental comenzaron a profundizar sobre esta clasificación realizando investigaciones en los años noventa donde empezaron a incluir variables como autoinformes de ansiedad y deseabilidad social, lo cual evidencio los componentes de ansiedad en el enfrentamiento de problema (Belloch, Sandín & Ramos, 2009).

Por otro parte, otro modelo más reciente fue basado en estilos cognitivos de monitoring y blunting de Miller, dicho modelo propone que el monitoring indica el nivel o estado de alerta del individuo, mientras que el blunting denota el grado que el sujeto evita o transforma cognitivamente la información de amenaza, lo cual propone que, los individuos procesan la información de sucesos aversivos con la finalidad de reducir las reacciones asociadas al estrés. De allí parten dos constructos importantes como el atenuador y el incrementador los cuales indican como procesan la información (Belloch, Sandín & Ramos, 2009).

Ahora, después de varias investigaciones, Lazarus y Folkman proponen un modelo que incluye cogniciones, emociones y valoraciones no estresante de las situaciones, en dicho modelo los estilos de enfrentamiento se ven como un proceso definido, como un esfuerzo de recursos cognitivos y conductuales para manejar las demandas externas o internas que son agravantes para la persona o que exceden su recurso (Cano, Rodríguez & García, 2007).

El modelo considera algunos principios que son importantes destacar como: el estilo se debe separar del resultado, ya que puede ser adaptativo o no adaptativo, eso quiere decir que no hay estilos de afrontamiento universalmente bueno o malos, ya que depende de diferentes factores contextuales, de allí parte la segunda idea que refiere que el afrontamiento depende del contexto, es decir, de los factores contextuales por los que este atravesando la persona, por otra parte, unas estrategias de afrontamiento son consistentes y otras estables, también existen estilos de afrontamiento basados en el problema y otro de la emoción. En la primera se busca cambiar la relación ambiente sujeto; en la segunda se busca cambiar el modo en que se trata la emoción, ya que dicha emoción es la genera la evitación experiencial y puede traer resultados negativos (Belloch, Sandín & Ramos, 2009).

De acuerdo al modelo de Folkman y Lazarus existen 8 estilos de afrontamiento: confrontación, distanciamiento, autocontrol, búsqueda de apoyo social, aceptación de la responsabilidad, escape o evitación, planificación o solución de problemas y reevaluación positiva. Estos estilos varían según el contexto, sin embargo, se puede señalar que los estilos más resolutivos o de revaloración positiva, suelen a asociarse a resultados positivos (Belloch, Sandín & Ramos, 2009). Cada estilo tiene una descripción característica, a continuación, se describe cada uno de ellos:

Confrontación:

Se caracteriza por hacer acciones dirigidas hacia el problema y a su causa, de forma directa, agresiva o potencialmente arriesgada.

Distanciamiento:

Se caracteriza por negar el problema o comportarse como si no hubiera existido, no pensarlo ni hacerlo real, se intenta hacer actividades para distraer la mente para poder no pensar en ello, ni tener que recordarlo.

Autocontrol:

Se caracteriza por procurar no precipitarse y guardar los problemas, tener bajo el cuidado el comportamiento que toma frente a las diferentes conductas, tener la habilidad de controlar su conducta.

Búsqueda de apoyo social

Son aquellas personas que piden consejos o ayuda a su entorno social, que tejen una red social lo bastante sólida para tener un apoyo que les ayude a tener solución frente a diferentes problemas.

Aceptación de la responsabilidad

Son aquellos que reconocen ser causantes del problema y buscan disculparse, aceptar los errores y corregirlos al momento que ocurrió el hecho.

Evitación o de escape:

Evitan el contacto o buscan alternativas de consumo, emplean un pensamiento irreal improductivo, buscan huir para no tener que enfrentar a la situación.

Planificación y solución de problemas

Por lo general establecen un plan de acción para mejorar la situación, buscan identificar el problema y establecer varias soluciones para poder darle fin al inconveniente sabiendo que tiene solución y lo puede resolver de inmediato.

Reevaluación cognitiva positiva:

Son aquellas personas que proponen que cada experiencia deja una enseñanza y sacan lo mejor de cada experiencia (Belloch, Sandín & Ramos, 2009).

Por otra parte, los estilos de afrontamiento que se utilizaron para realizar una escala de afrontamiento para el estrés en adolescentes creada por Frydenberg y Lewis (2000) la cual cuenta con 18 estrategias de afrontamiento, se escogieron algunas que apoyaran la investigación como lo son: *Buscar apoyo*, esta consiste en compartir el problema con otros para buscar una solución para salir de la inestabilidad que le puede generar, se encuentra relacionado con *Acción social*, el cual busca personas que puedan presentar los mismos problemas y compartir las posibles soluciones, al igual que *buscar apoyo espiritual* el cual consiste en tratar el problema con apoyo de sus creencias y oraciones dejar que su dios se encargue del problema.

Otra categoría es *buscar ayuda profesional* consiste en la búsqueda de ayuda y opiniones de profesionales para que ellos de ayuden con una solución pertinente a un problema. También la categoría de *hacerse ilusión* la cual está relacionada con la esperanza de que las cosas van a salir bien, por otra parte *buscar pertenencias* es la preocupación e interés de la persona por saber que piensa el otro de lo que puedes llegar a hacer o todo lo contrario, *ignorar el problema* busca rechazar de manera consciente la existencias de dicha dificultad y no querer recordar ni pensar en ella, de otra manera *preocuparse* lo que indica tener temor por lo que venga a futuro por la felicidad y lo que viene y para finalizar tenemos el *reservarlo para ti* que es la estrategia que

refleja las ganas de huir de los demás y no contarle sus problemas a nadie (Frydenberg y Lewis, 2000).

Este aporte ha generado nuevas teorías de los estilos de afrontamiento del estrés y ha validado varios instrumentos, permitiendo mayor exploración y resolución de problemas causados por estrés.

Voluntariado

En Colombia la Cruz Roja lleva más de 100 años en el servicio humanitario, dando inicio en la guerra de los mil días y desde ahí sigue llevando sus ayudas a todo el país con sus principios fundamentales que son: neutralidad, independencia, voluntariado, unidad, universalidad, humanidad e imparcialidad (Blond,1991). Por ende, como uno de sus principios es la independencia, la Cruz Roja no recibe ninguna ayuda del gobierno ni de ninguna otra entidad, ella misma gestiona sus gastos y su personal, no recibe dinero por su labor, ya que, todo lo hacen de manera voluntaria y desinteresada.

Son humanitarios como lo menciona el primer principio, no discrimina a ninguna persona a la que necesite de su ayuda sin importar del bando al que pertenezca, ya que busca prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias, la imparcialidad se refieren no hacen distinción de raza, religión, condición social ni credo político, se dedica únicamente a socorrer a los individuos dando prioridad a lo más urgente ayudando en las necesidades que tenga en ese instante; el principio de neutralidad donde no toma posición en ningún conflicto conservar la confianza de todos, se abstiene de tomar parte de hostilidades en controversias de orden político, social, religioso o ideológico.

Los voluntarios de la Cruz Roja son personas que de manera voluntaria se dedican a preservar el bienestar de la población, prestar ayudas humanitarias y prestar servicios de socorro en estados de emergencia, para ello han sido capacitados en diferentes áreas de servicio social y de la salud con la finalidad de mejorar su servicio, sin embargo, ha sido una población poco estudiada sobre su estado psicosocial.

Tipo de voluntariado

La Cruz Roja se divide en tres agrupaciones las cuales son: Socorrismo, Juventud y Damas grises, cada una de estas agrupaciones apoyan al desarrollo integral de la Cruz Roja dando su mayor esfuerzo y entrega desde todos los ámbitos de la vida (Cruz Roja,2019).

La primera agrupación es: **Socorrismo**, la cual está conformada por hombres y mujeres adultos que están comprometidos a asistir en caso de emergencia a los desastres; se compone por varias especialidades como: seguridad vial, búsqueda y rescate SAR, cuya presencia ha sido vital en diferentes calamidades del rescate frente a estados de emergencia, como desastres naturales, rescate vehicular, evacuación y primeros auxilios, para ello el personal debe cumplir con una preparación intensiva para saber hacer buen uso de todas las herramientas necesarias, los diferentes tipos de atención, etc. Como socorristas cumplen con largas jornadas de trabajo y si llega a ocurrir una emergencia siempre están dispuestos a cumplir su labor humanitaria, lo que en ellos puede generar agotamiento y estrés (Cruz Roja,2019).

La segunda agrupación es **Juventud**: consiste en un espacio donde los jóvenes, niños, niñas, adolescentes y adultos jóvenes se rodean de la comunidad y trabajan en beneficio de ella teniendo así varias líneas de acción en las que actúan: Sector escolar el cual consiste en trabajar con instituciones educativas aportando programas como labor social y brigadas educativas, el programa de infantiles y prejuveniles que consiste en la formación de niños y niñas menores de catorce años para que cuando cumplan los quince puedan pasar a juveniles base, el programa al aire libre (PAL) se concentran en el cuidado del medio ambiente y de los diferentes entornos naturales, el programa de Doctrina tiene como objetivo la formación integral de niños, niñas y adolescentes en los procesos de la Cruz Roja, también todas sus ramas y su cuidado como protección en el ámbito de Cruz Roja, el programa construcción de paz y convivencia (PACO)

tiene como objetivo mantener la convivencia entre los voluntarios y la construcción de actividades a nivel social en relación a la construcción de paz, el programa de salud sexual y reproductiva (SSR) se encarga de la formación en el ámbito del cuidado y prevención de la salud sexual (Cruz Roja, 2019).

La tercera agrupación son las **Damas grises** conformada por personas mayores de 18 años, carismáticas, responsables y con gran sentido de liderazgo, apoyan a todas las labores humanitarias de la institución respondiendo a las comunidades más vulnerables apoyando y cuidando al adulto mayor; esta facción tiene como líneas de acción: la edad dorada, educadoras comunitarias y construcción de paz (Cruz Roja, 2019).

Cada grupo cumple una funcionalidad dentro la comunidad, se evidencia que el voluntariado muestra actitudes de apoyo y siempre muestras disposición de ayuda en la institución.

Factores psicosociales en voluntarios

Se plantea que “Un voluntario es aquella persona que, de modo continuo, desinteresado y responsable, dedica parte de su tiempo a actividades en beneficio de la comunidad, organizadas desde un proyecto desarrollado por una entidad determinada.” (Urrea,2013, p.) Los voluntarios generalmente están expuestos a situaciones de riesgo y pocas veces cuentan con estrategias de afrontamiento para desenvolverse con normalidad después de una emergencia, a veces se evidencia poca tolerancia a la frustración al no cumplir las metas u objetivos planeados y en algunas ocasiones se ven afectados frente maltratos de la comunidad civil relacionados al conflicto que se esté presentando, derivando así estrés postraumático y síntomas de depresión (Urrea,2013).

El ciclo de gestión del voluntariado (2022) afirma que los voluntarios traen consigo habilidades, percepción, consciencia, una presencia de la comunidad en la tarea y la disposición de compartir en la carga de trabajo. Muchos de estos voluntarios en varias situaciones de su día a día o en su deber pueden presentar agotamiento físico o mental, bajones de energía, cambios de humor y baja autoestima (León & Fuertes,2004).

Según Urrea (2013) “Estos rescatistas, por lo tanto, se encuentran sometidos a situaciones estresantes con un grado e intensidad quizás igual o en ocasiones mayor a los que tuvieron que padecer los protagonistas de la tragedia.” (p.12). Las exigencias de las cuales deben hacerse cargo pueden desarrollar una carga mental y una fatiga en sus condiciones de trabajo, exponerse a sí mismo a las emociones negativas o tratos no adecuados que les transfieren los otros individuos en su sitio de trabajo, aumentando así la exigencia de cada voluntario a ser mejor y hacer las cosas lo mejor posible sin ningún margen de error (Bolívar, 2020).

En cuanto al grupo de voluntarios juveniles, se dedican al trabajo de rescate y atención a la comunidad con sus diversos programas comunitarios o de prevención y promoción en la salud. (Álvarez, 2020). Para ello constantemente se están capacitando en atención comunitaria, labores sociales, primeros auxilios y programas de educación sexual, etc. En el grupo Juvenil también se pueden presentar problemas de fatiga laboral, o de manera emocional debido a las horas de intervención comunitaria.

Una de las patologías desarrolladas durante el trabajo voluntario suele ser la depresión; esta puede jugar un rol importante en la vida de toda persona ya que los sucesos presentados alrededor de un individuo pueden reducir su actividad motora y generar desaliento en su constante vivir. Esta sensación puede ocurrir antes o después de una actividad, ya sea comunitaria o de rescate, ya que, pueden ocurrir tragedias o hechos desgarradores los cuales dichos voluntarios van interiorizando y sin tener el apoyo necesario podrían generar fuertes cambios en su salud mental (Eysenrode ,2015).

Los equipos de primera respuesta al estar en contacto con el sufrimiento humano y con diversos desastres podrían llegar a presentar afectaciones a su salud mental y física, impactando así su estilo de vida cotidiano (Pérez et al.,2020). La depresión se encuentra relacionada en muchas ocasiones con el estrés laboral y se ha vuelto un factor importante de estudio ya que, los voluntarios enfrentan frecuentemente horas extras de trabajo, discordias, poco apoyo social y muchas de sus lesiones laborales las cuales suelen ser dolor lumbar y de cuello (Kim et al., 2013).

Los desastres a los que se enfrenten los voluntarios pueden generar crisis las cuales son difíciles de enfrentar y la carencia de habilidades y pocas intervenciones pueden provocar estados de depresión en los mismos. Por ende, lo que se busca es que las emociones y

sentimientos de los voluntarios estén equilibrados para no tener daños posteriores y así atenderlos a ellos después de que hayan vivido dichas experiencias sea más práctico, lo cual se ha venido desarrollando de manera eficiente en países europeos (Beerlage,2020).

Los profesionales en rescate necesitan una atención especial ya que ellos se ven confrontados seguidamente a diferentes riesgos para su salud física y mental, están expuestos a estrés y exigencias físicas las cuales afectan su salud (Marconato & Monteiro, 2015).

Se han podido identificar en varios voluntarios signos de *burnout* debido a la discrepancia entre los deberes asignados, la falta de comunicación en su equipo de trabajo y no cumplir las metas que ellos esperaban; ya que muchos cuando entran a esta labor es porque buscan cumplir una expectativa la cual los hacen sentir bien y valoran estar en aquel lugar cumpliendo así su labor voluntaria (Darías & Quevedo, 2015).

No todas las personas que suelen exponerse a desastres naturales desarrollan depresión, por ello se debe identificar cuáles podrían llegar a ser esos factores detonantes que ocasiona dicha enfermedad, ya que, ellos tienen una exigencia tanto mental como física en cada labor que prestan (Velásquez et al.,2019).

Se ha comprobado que cuando las técnicas de afrontamiento se utilizan de la forma adecuada y correcta los voluntarios podrán dar una mejor solución a sus problemas y muestran mayor bienestar psicológico. (Vigo,2020)

Otro factor que no debemos olvidar es la pandemia ocasionada por el virus SARS COV2, lo cual causó un fuerte impacto en todas las personas que no estaban preparadas para afrontar dicha situación, no solo en lo físico, sino también en lo mental y los desafíos que toca enfrentar día a día como voluntarios pueden conducir a sentimientos de impotencia, inseguridad, miedo, preocupación; ya que, los voluntarios son quienes tienen mayor contacto directo con la

comunidad están en un riesgo constante de desarrollar una u otra patología. La incertidumbre constante de no saber acerca de un posible contagio, más el desarrollo de otras situaciones de riesgo, tiene un fuerte impacto sobre la mente, la cual no está preparada para ninguna de estas situaciones sociales, y se ven frenadas ante un estilo de vida a la cual se habían familiarizado (Pillasagua, 2021).

En muchas ocasiones las estrategias de afrontamiento no son lo suficientemente desarrolladas en el equipo de voluntarios y no se sabe cómo manejar el estrés frente a diversas situaciones, lo cual se les puede presentar en el momento haciéndolos sentir indefensos frente a sus propias crisis (Chipana et al.,2021).

Los desastres naturales pueden afectar tanto a las personas que están relacionadas con los desastres (directa o indirectamente) como son los equipos de rescate y de socorro, en ese caso, los voluntarios que deben ayudar a las personas a quien les efecto el desastre sin necesidad de estar en la escena, afectando de esa manera la salud mental incluso física, dadas las condiciones de estrés y vulnerabilidad a la que se ven enfrentados (Jiménez et al.,2004). Muchos autores afirman que a menor experiencia ante un desastre puede aumentar los niveles de estrés y depresión (Schnell et al.,2020) y en otros casos generar incluso estrés postraumático, ya que, este puede ser causado por muchas variantes que se presentan alrededor de una persona: sus factores sociales, factores ambientales y las maneras de enfrentar y desarrollar diferentes estrategias durante una crisis (Kaspersen & Matthiesen,2003).

Las situaciones que los voluntarios presentar en su cotidianidad pueden también afectar su labor voluntaria y no todos encuentran la ayuda que requiere para solucionarlos como se ha observado, estos están propensos a sufrir de estrés y depresión por las labores que cumplen durante su voluntariado y se aplica tanto para los juveniles como los socorristas.

Datos sociodemográficos

Los datos sociodemográficos ayudan a categorizar a las personas específicamente para permitir la comprensión de las características de una población determina, para ello el investigador puede construir las categorías que se requiera, según la intencionalidad del estudio sociodemográfico, y adaptarlas a las necesidades que se buscan encontrar. Al desglosar la palabra socio demográfico, este se refiere a todo lo que conlleva una sociedad, un conjunto de personas con normas específicas las cuales dan cumplimiento de la misma, estos componentes son descritos a continuación:

- Sexo: son esas características biológicas que define a las personas como hombre, mujer o intersexual, Según la OMS, el "sexo" hace referencia a las características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres. (Lamas,2000)
- Edad: corresponde a la cantidad de tiempo transcurrida desde el nacimiento hasta la etapa actual de la vida de una persona, esta se mide en años. Esta definición de tiempo hace referencia a varias etapas el ciclo de vida como lo son: la primera infancia (0-5 años),Infancia (6 - 11 años),Adolescencia (12 - 18 años),Juventud (14 - 26 años),Adulthood (27- 59 años),Persona Mayor (60 años o más) envejecimiento y vejez (Ministerio de la salud y Protección social,2022)
- Género: hace referencia a los roles asociados a la feminidad o masculinidad que se cumplen dentro de una sociedad, corresponde al cómo la persona desea ser identificada por su grupo social, la OMS señala que "género" se refiere a los roles, conductas, actividades y atributos construidos socialmente que una cultura determinada considera apropiados para hombres y mujeres.

Y lo demográfico se asocia a la demografía que es el estudio de un grupo humano desde una respectiva estadística centrado en un periodo específico como:

- Estrato socioeconómico: el DANE clasifica las viviendas o predios, entre 6 categorías diferentes en las cuales 1 es el nivel más bajo y el 6 el más alto se denominan de la siguiente manera: 1. Bajo-bajo 2. Bajo 3. Medio-bajo 4. Medio 5. Medio-alto 6. Alto. Los tres primeros estratos corresponden a las personas con menor recurso, los cuales son beneficiarios de subsidios en los servicios públicos domiciliarios; los estratos 5 y 6 corresponden a estratos altos, en donde se encuentran personas con mayores recursos económicos, los cuales deben pagar sobrecostos de los servicios públicos domiciliarios. El estrato 4 no es beneficiario de subsidios, ni debe pagar sobrecostos, paga exactamente el valor de prestación del servicio (DANE,2022). Dentro de la categoría del estrato socioeconómico se incluye el trabajo comunitario, entre estas personas que comparten el mismo estrato el sentido de comunidad que los rodea, según McMillan y Chavis citado por Maya (2004) un sentido de comunidad es cuando los mismos miembros de esta comunidad son importantes tanto para uno como para los demás, todos deben trabajar unidos para así que ninguno de los miembros sufra ningún tipo de necesidad. La comunidad forma una red de apoyo social entre los miembros de la misma, esa misma red en la que pueden confiar y se apoyan mutuamente (Sarason citado por Maya, 2004)
- Religión: anteriormente se entendía como un conjunto de instituciones las cuales coordinaban teorías, doctrinas, dogmas ritos, símbolos, celebraciones entorno a una creencia que se conserva y expresa colectivamente (Richards y Bergin, 2005;

Rodríguez, Fernández, Pérez & Noriega, 2011). En la psicología aplicada existe una rama conocida como psicología de la religión, la cual indica dos tipos de religiosidad: a) religiosidad intrínseca que se caracteriza por la interiorización de las creencias religiosas, esta incluye la espiritualidad como tal, es la base de la relación con la divinidad, la mejor manifestación de esta es la oración. y b) religiosidad extrínseca orientada al cumplimiento de las normas.

- Estado civil: entendiendo el concepto como persona natural con la situación permanente en relación con su circunstancia personal y de la legislación en Colombia, el decreto 1260 de 1970 establece el concepto de estado civil como una situación jurídica de una persona en el ámbito familiar y en sociedad, este estado civil es indivisible, indisponible e imprescriptible, esto quiere decir que una persona no puede tener dos estados civiles al mismo tiempo (Decreto 1260 de 1970, 2022).
- Los ingresos definidos por el sistema de cuentas nacionales es un monto en el cual las personas pueden permitirse gastar en bienes o servicios de consumo, el ingreso primario es ese que se obtiene en forma de remuneración al trabajo o ingreso empresaria o en la forma de renta de la propiedad y los ingresos de tipo secundarios contiene las transferencias de efectivo en donde los de un hogar reciben bienes, servicios o activos de otras instituciones (Camelo, 2022). En Colombia, el ingreso familiar disponible neto ajustado promedio por cápita es mucho menor que el promedio de la OCDE de 30 490 USD al año.
- La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social para formar personas integra capaz de desarrollarse en la sociedad. El sistema educativo colombiano lo conforman: la educación inicial, la educación preescolar, la educación

básica (primaria cinco grados y secundaria cuatro grados), la educación media (dos grados y culmina con el título de bachiller.), y la educación superior. Por ley la educación preescolar es obligatoria y tiene una durabilidad de un año de allí pasarían a la básica que se divide en dos ramificaciones que son la básica primaria y la básica secundaria, la básica primaria tiene una durabilidad de 5 años (primero, segundo, tercero, cuarto y quinto); la básica secundaria cuenta con una durabilidad de 4 años (sexto, séptimo, octavo y noveno); de allí los estudiantes pasarían la educación media también conocida como media técnica o media académica lo cual tiene una durabilidad de 2 años (diez y once). Cuando este ciclo de educación se complete se busca que todos puedan seguir estudiando y proceden a ingresar al sistema de educación superior lo cual es un proceso de formación permanente y fundamental que educa en función social y una formación intelectual y se establece en los niveles de pregrado y posgrado. Como niveles de pregrado se cuenta con: Técnica profesional una durabilidad de 2 años y ofrece programas de formación de cumplimiento específico de dos años para un campo de acción operativo. Tecnológica durabilidad de 3 años y esta se componen de programas tecnológicos y contribuyen al desarrollo económico y social, ya que son programas con capacidad científica y de investigación. Y por último el Profesional con una durabilidad de 4 – 5 años Estos programas profesionales las pueden ofertar las instituciones acreditadas, generan desarrollo y transmisión del conocimiento; los niveles de posgrado están catalogados como: Especialización duración de 1 – 2 años favorece la profundización del conocimiento en áreas específicas, desarrolla habilidades y destrezas de una profesión. Maestría duración 2 años corresponde al conocimiento e

investigación en el área profesional, desarrolla liderazgo y aplicación en la práctica laboral. Doctorado con una duración de 2 -5 años, desarrolla a profundidad el avance de ciertas disciplinas, sin embargo, existen los Posdoctorados los cuales son la mayor formación académica que se puede alcanzar, pero ninguna universidad en Colombia dicta este tipo de titulación. (Darío & Agudelo, 2022)

- La estructura familia se puede definir como un conjunto de pautas funcionales que se hacen de manera consciente o inconsciente que se organizan de un modo que todos interactúen entre ellos, la tipología familiar es un método de clasificación por el cual identificamos modelos, grupos o tipos característicos que forman las familias (Vargas, Parra, Arévalo, Cifuentes, Valero, & Sierra. 2015) se encuentra una extensa clasificación de tipos de familia que se clasifican de la siguiente manera:

Nuclear: en donde se encuentra un hombre y una mujer con o sin hijos

Binuclear en donde los padres son divorciados o viudos y tiene hijos de una unión anterior

Monoparental en donde se vive con el padre o la madre y sus hijos

Monoparental extendida compuesta en donde se vive con el padre o la madre con los hijos y otras personas con o sin parentesco.

Extensa se compone de la madre, el padre, los hijos y otras personas con parentesco.

Extensa compuesta madre y padre con hijos, más otras personas con o sin parentesco.

Homo parental: en donde se vive con dos padres del mismo sexo.

Unipersonal: en donde solo está conformado por una sola persona.

No parental se compone de familias con vínculos de parentesco que realizan funciones de familia sin la presencia de los padres.

Se debe tener en cuenta dos preguntas básicas para la formación de los datos sociodemográficos se formula las siguientes a) ¿cuántos son? b) ¿cómo son?

Y así es como se definieron los datos sociodemográficos que se encontraran en los resultados la investigación y los periodos de estrés por los que pueden estar pasando también pasan por una característica general (Serrano,2001).

Metodología

Tipo de investigación

La investigación se elaboró desde un punto de vista cuantitativo, el cual a partir de una muestra y la recolección de datos con características numéricas y su análisis para dar analizar los niveles de estrés y afrontamiento (Sampieri,2014). 30 personas parte de voluntariado de Cruz Roja participaron del estudio de la investigación titulada estrategias de afrontamiento para el estrés en los voluntarios de la agrupación de juventud y socorrismo de la Cruz Roja colombiana unidad municipal Cartago

Diseño

No Experimental, ya que, no se manipulan las variables, sino que se basa en la observación y de cómo se da en su contexto natural, en un grupo ya formado como el de la Cruz Roja (García,2018) de corte transversal se analiza una misma variable y en un solo tiempo determinado del presente (Hernandez,2014.)

Alcance

Tipo Descriptivo ya que se pretende encontrar y describir las estrategias de afrontamiento en los voluntarios, asimismo los niveles de estrés y las consecuencias que pueden tener, de tal manera poder describir diferentes características de dicho fenómeno y generar mayor conocimiento en esta área (Sampieri, 2014).

Criterio epistemológico

El enfoque de la presente investigación es empírico analítico, dado que el investigador toma sistemáticamente los datos de las experiencias y vivencias de los participantes, con dichos datos como evidencia, es posible obtener algunas conclusiones para después analizarlas, debido a que el estudio es cuantitativo se tiene en cuenta las diferentes la característica principal de la

población correspondiente a los voluntarios de las agrupaciones de Juventud y Socorrismo (Sampieri,2014).

Fuentes de información

Población

Voluntarios de la Cruz Roja Colombiana pertenecientes a la agrupación de juventud y socorrismo en edades de 15 años a 50. Los menores de edad deberán llevar consentimiento informado de los padres.

Muestra

En la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago Valle del Cauca existen 60 voluntarios agrupados de la siguiente manera 40 voluntarios juveniles y 20 voluntarios socorristas; para la investigación se conformó la muestra por un total de 30 voluntarios, que corresponde al 50%, lo que indica que es una muestra representativa que permite lograr los objetivos de la investigación desde el método cuantitativo.

Los participantes fueron elegidos a conveniencia, tanto de la agrupación de Juventud como de Socorrismo de la Cruz Roja Unidad municipal Cartago, cada voluntario cumple un rol diferente en el cual se desempeñan dentro de la institución. Los voluntarios tienen una edad aproximada entre 15 y 50 años según la agrupación en la que están, las agrupaciones y las edades están conformados por la siguiente manera:

- Voluntario juvenil entre 15 y 35 años
- Voluntario socorrista entre 30 y 50 años

Criterios de inclusión.

Personas de corte voluntarios de la Cruz Roja unidad municipal Cartago de las agrupaciones de Juventud y Socorrismo que lleven un año o más en la agrupación.

Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se tomarán en cuenta serán:

- Firma del consentimiento informado bajo las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, artículo 11 (de sanidad militar,2022)
- Secreto profesional De acuerdo a la Ley 1090 del 2006 del código deontológico y bioético del ejercicio de la profesión de psicología en su artículo 2, numeral 5 (Ley 1090 del 2006,2022)
- Solo se tomará en cuenta los datos de las personas que quieran participar Resolución 8430 del 4 de octubre de 1993, título II, artículo 11, numeral a. (redjurista,2022)
- Se les informa que la investigación solo es con fines académico Ley 1090 de 2006 hace énfasis en principios universales. (Ley 1090 del 2006,2022)
- En cualquier momento se pueden retirar de investigación Resolución 8430 del 4 de octubre de 1993, título II, artículo 11, numeral a. Artículo 14 (redjurista,2022)

Instrumentos

1. **Escala de estrés percibido:** (la Perceived Stress Scale (PSS-10) de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983),) adaptada por el Dr. Eduardo Remor. Esta escala es un instrumento de auto informe que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 10 ítems con un formato de respuesta de una escala de cinco puntos (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 =de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo).

2. **Encuesta estructurada sobre técnicas de afrontamiento y estrés**

Tabla No. 2 Operacionalización de variables

<i>Objetivo</i>	<i>Categoría</i>	<i>Subcategoría</i>	<i>Soporte teórico</i>
Analizar las estrategias de afrontamiento para el estrés en los voluntarios de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago.	<i>Datos sociodemográficos</i>	<i>Edad</i> <i>Agrupación voluntaria</i> <i>Tiempo en la Cruz Roja</i>	Cada voluntario pertenece a una agrupación voluntaria en la cual la edad puede ser un factor a la que debería estar. (Cruz Roja,2019)
Identificar las causas y síntomas del estrés en las agrupaciones de juventud y socorrismo de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago.	<i>Causas del estrés</i>	<i>Atención de desastres naturales</i> <i>Atención</i> <i>Cargas laborales</i>	Los equipos de primera respuesta al estar en contacto con el sufrimiento humano y con diversos desastres podrían llegar a presentar afectaciones a su salud mental y física, impactando así su estilo de vida cotidiano (Pérez et al.,2020).
	<i>Síntomas del estrés</i>	<i>Físicos</i>	<i>Estresores de acuerdo a su naturaleza</i> pueden ser físicos,

		<i>Psicológicos</i>	químicos, fisiológicos, intelectuales o psicosociales. (Orlandini, 2021)
Conocer las estrategias de afrontamiento en las agrupaciones de juventud y socorrismo de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago.	<i>Estrategias de afrontamiento</i>	<i>Represores sensibilizadores</i>	existen diferentes modelos, ejemplo el de Coping, el cual define dos categorías como represor y sensibilizador, el primero responde a patrones evitativos o de negación, el segundo tiene patrones vigilantes y expansivos. Dichos constructos han sido validados por diferentes investigaciones, las cuales evidenciaron que las personas con un patrón represor, es decir, las personas que interiorizaban los problemas, tenían niveles de estrés más altos, en comparación de aquellos sujetos que tiene estrategias de afrontamiento sensibilizador (personas expansivas) con tendencia a exteriorizar los problemas (Belloch, Sandín & Ramos, 2009).
Clasificar los niveles de estrés de los voluntarios de las agrupaciones de juventud y socorrismo de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago	<i>Voluntariado (Tiempo - Formación - Experiencia)</i>	<i>Sentido de pertenencia Trabajo en equipo Riesgos psicosociales</i>	La discrepancia entre los deberes asignados, la falta de comunicación en su equipo de trabajo y no cumplir las metas que ellos esperaban; hace que pueden desencadenar altos niveles de estrés que podría generar burnout ya que muchos cuando entran a esta labor es porque buscan cumplir una expectativa y les gusta estar en aquel lugar cumpliendo así su labor voluntaria (Darías & Quevedo, 2015).

Hipótesis

Las hipótesis que se plantean en esta investigación tienen concordancia con los objetivos del estudio, de la siguiente manera:

Tabla No. 3 Definición de hipótesis

Objetivo	Hipótesis
Identificar las causas y síntomas del estrés en las agrupaciones de juventud y socorrismo de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago.	Los voluntarios presentan mayores niveles de estrés dada falta de experiencia y formación. - Los voluntarios presentan menores niveles de estrés dada la experiencia y formación que adquirieron en los años.
Conocer las estrategias de afrontamiento en las agrupaciones de juventud y socorrismo de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago.	Los voluntarios presentan estrategias de afrontamiento adecuadas y saben cómo hacer un buen uso de ellas, disminuyendo el estrés en la prestación del servicio. Los voluntarios tienden a no tener estrategias de afrontamiento al momento de estar en una actividad, aumentando el estrés en cada prestación del servicio.
Clasificar los niveles de estrés de los voluntarios de las agrupaciones de juventud y socorrismo de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago.	Los voluntarios presentan menores técnicas de afrontamiento a lo cual les genera más estrés. Los voluntarios tienden a tener menores niveles de estrés por sus altas estrategias técnicas de afrontamiento en el campo.

Grupo y línea de investigación

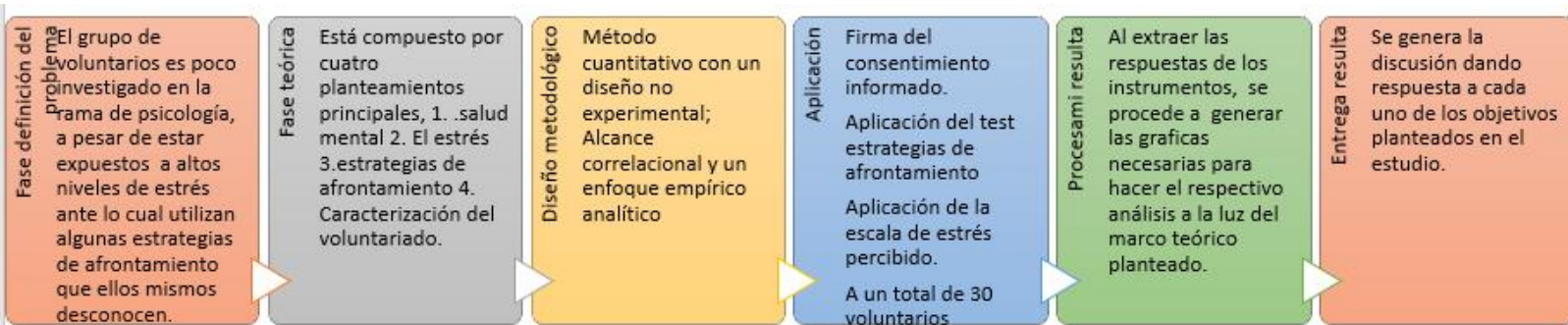
De acuerdo con lo lineamientos de la Universidad Antonio Nariño, el grupo de investigación en el que se enmarca el presente proyecto es Esperanza y Vida, dentro de la línea de psicología clínica y salud, la cual busca generar acciones en la promoción y prevención de conductas de salud a diferentes niveles por ende esta investigación busca prevenir los diferentes

factores de riesgo de los voluntarios en su diario vivir como una figura de ayuda a la comunidad.

(UAN, 2022).

Procedimiento

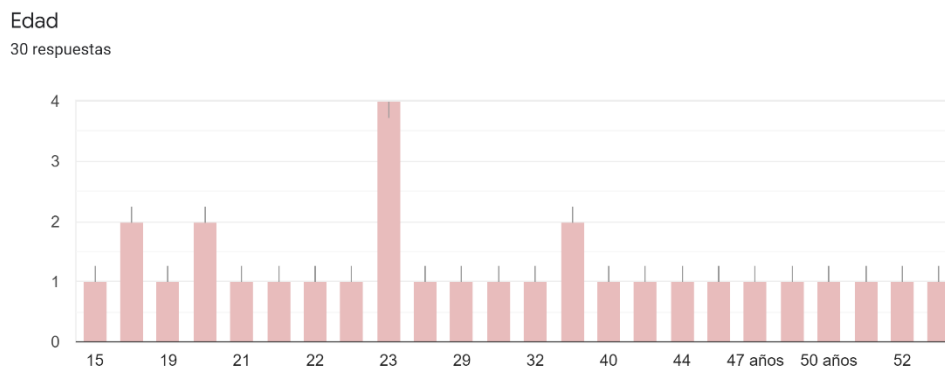
Imagen No. 1. Procedimiento



Presentación de resultados

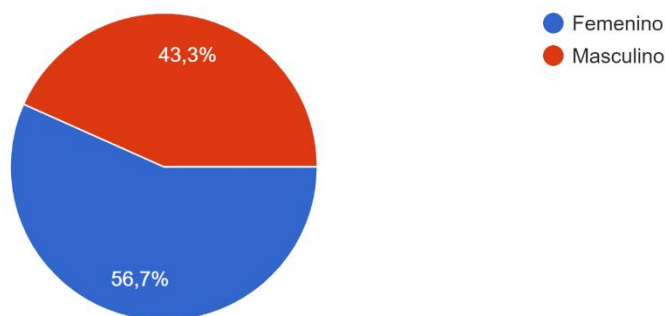
Apartado I datos sociodemográficos

Graficas



Según la gráfica se puede evidenciar que el Rango de edad esta entre los 15 y 54 años, en donde se encuentran que el 49,6% de la población se encuentra entre los 15 a 26 años en la etapa de ciclo vital conocido como juventud y el 49,6% entre los 26 y 54 años ubicados según la etapa del ciclo vital en la adultez.

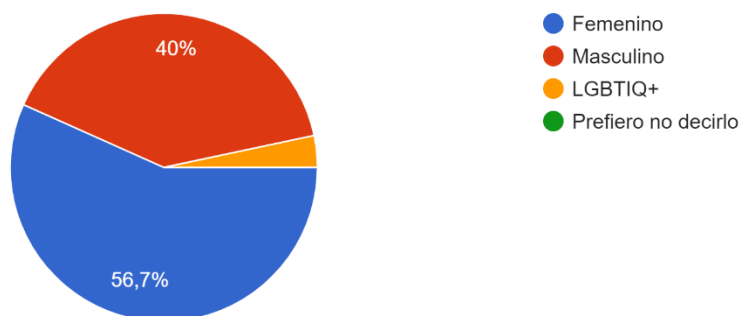
Sexo
30 respuestas



En la siguiente grafica se puede observar que es mayor el porcentaje de mujeres que se encuentran en las dos agrupaciones y en menor cantidad los hombres.

Género

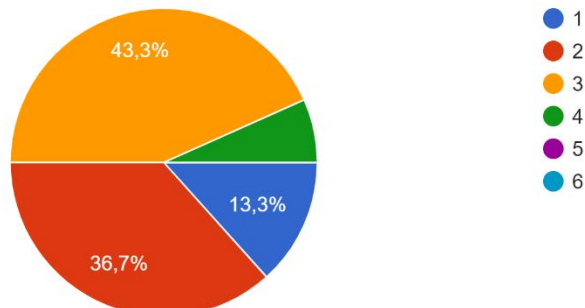
30 respuestas



Se ha visto que solo el 3,3 se ha identificado como persona de genero LGTBIQ en los siguientes resultados de la prueba.

Estrato socioeconómico

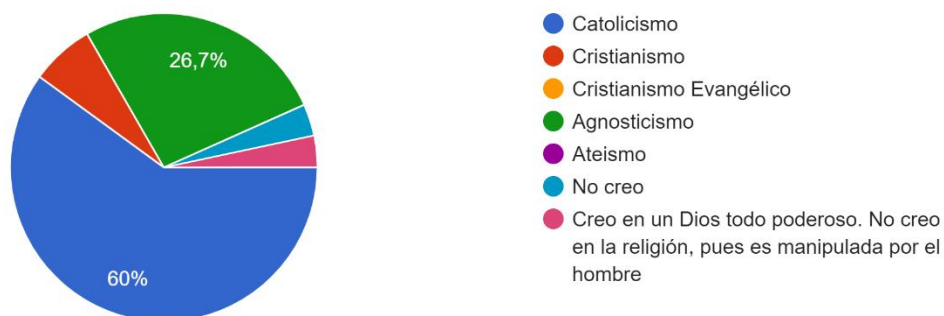
30 respuestas



En la siguiente grafica se encontró que la mayoría de voluntarios que respondieron esta encuesta están en un estrato socioeconómico medio, un total de 43,3% voluntarios hacen parte del estrato 3, en el estrato 2 un 36,7% de los voluntarios vinculados y para finalizar en el estrato 1 cuenta con el 13,3% y el 4 se encuentran el 6,7% de los voluntarios.

Religión

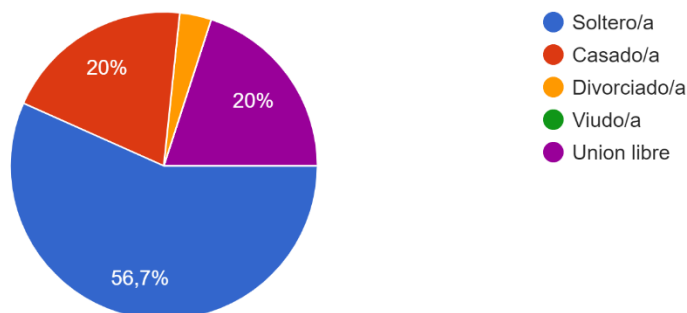
30 respuestas



El 60 % de los voluntarios se encuentran vinculados con el catolicismo a el 26,7% son agnósticos y el 13,3% el 6,7% se identifican como cristianismo el 3,3 no cree y el 3,3% cree en un dios mas no en alguna religión.

Estado civil

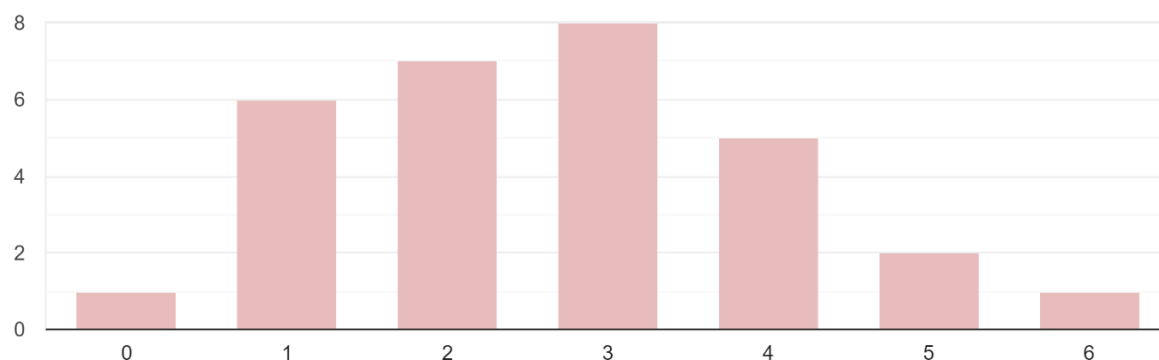
30 respuestas



El 56,7% de los voluntarios se encuentra en estado de soltería, el 40% se encuentran o casado o viviendo en unión libre y solo el 3,3% se encuentra divorciado.

Número de personas con las que vive

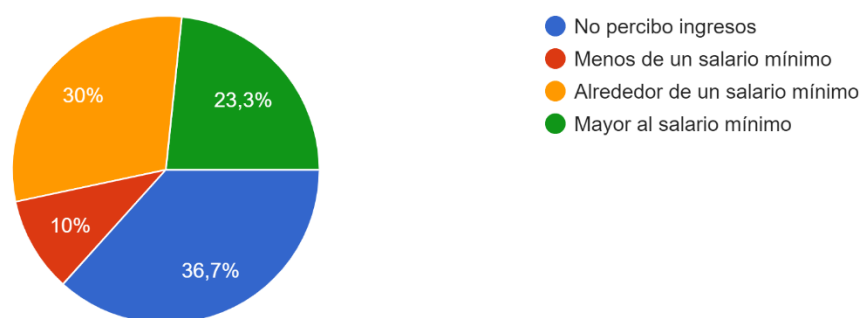
30 respuestas



Se ha encontrado que el 43,3% de los voluntarios viven en un núcleo de entre 1 a 2 personas, el 43,4% viven con entre 3 y 4 personas, solo el 13,3 viven solo o dentro de un núcleo de entre 5 y 6 personas

Ingresos

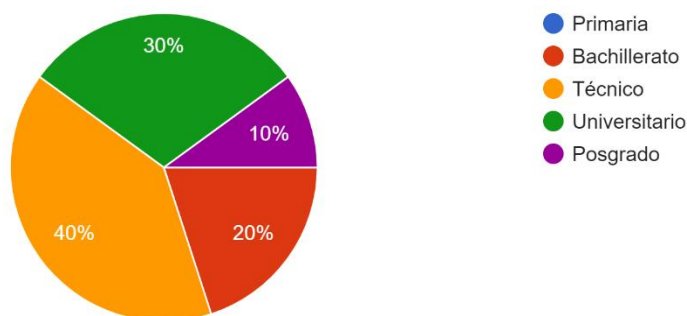
30 respuestas



En la gráfica de ingresos se evidencia que 66,6% está recibiendo ingresos entre un salario y mínimo o no percibe ningún ingreso, el 23,3% percibe mayor de un salario mínimo y 10% de los voluntarios recibe menos de un salario mínimo en Colombia.

Nivel educativo

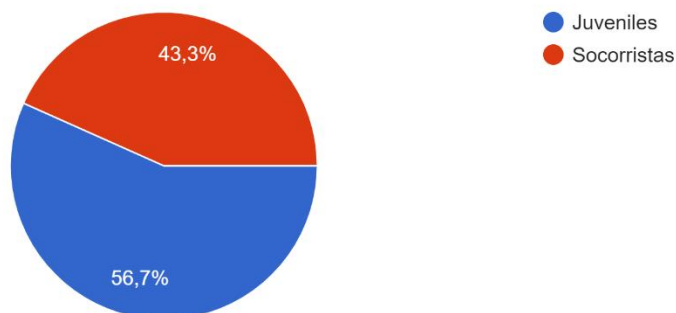
30 respuestas



En esta grafica notamos el nivel educativo de los voluntarios el cual indica que el 40% de ellos han alcanzado un técnico en educación el 30 % alcanzo la universidad y otro 30% están en nivel de bachiller y posgrado.

Agrupación

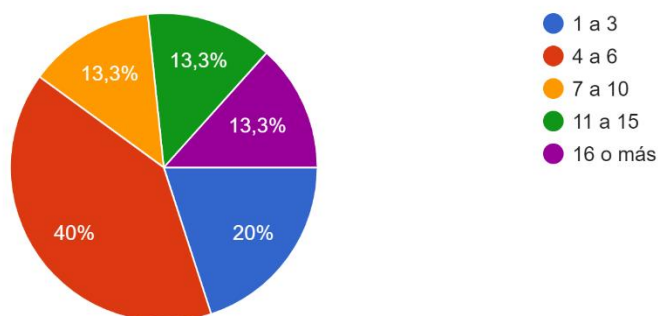
30 respuestas



Se puede notar en la siguiente grafica que se evaluaron a más voluntarios juveniles que socorristas.

Tiempo de vinculación en la agrupación (años)

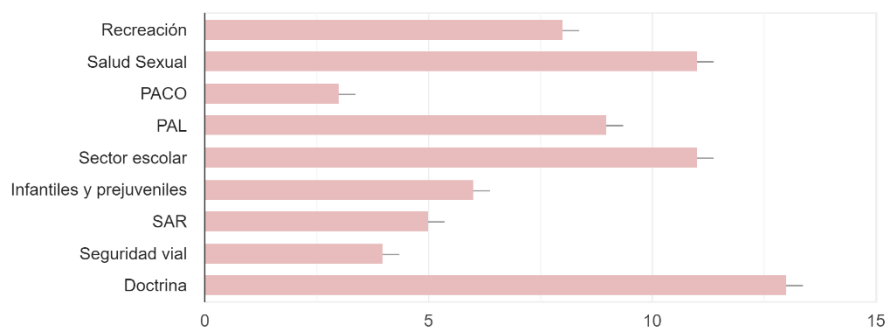
30 respuestas



El 40% de los voluntarios se encuentra vinculado en un tiempo de entre 4 a 6 años dentro de la agrupación a la que pertenecen, también se puede ver que hay 3 apartados de 13,3% que juntos suman el 39,9% de los voluntarios entre 16 o más años, de 11 a 15 años o de 7 a 10 años, y por último el 20% de ellos llevan de 1 a 3 años vinculados a la Cruz Roja.

Nivel de formación como voluntario (puede seleccionar más de una)

28 respuestas



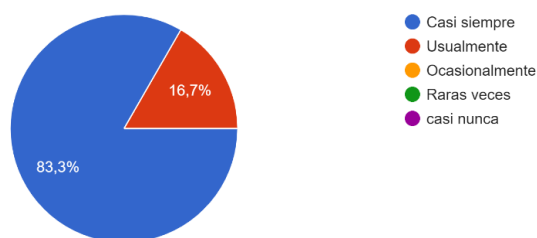
A continuación, se evidencian cada uno de los programas a los que pertenecen los voluntarios, los participantes podían seleccionar más de uno y se puede observar que doctrina es una de las más escogidas o en la que más trabajan.

Apartado II estrategias de afrontamiento

Graficas

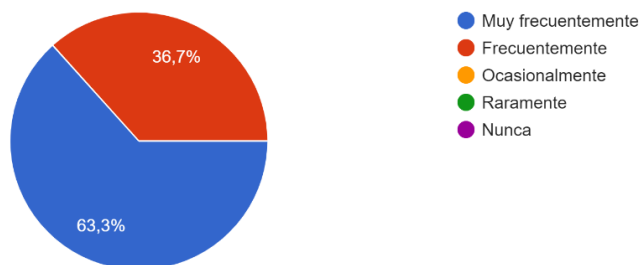
Las siguientes graficas arrojaron los datos necesarios recolectados por medio del instrumento que se creó con base a las experiencias que viven día a día los voluntarios de la Cruz Roja.

1. Cuando me hago cargo de una actividad intento dar lo mejor de mi.
30 respuestas



En la gráfica se puede observar que el 83,3% de los voluntarios casi siempre intentan dar lo mejor de ellos al momento de realizar una actividad y el 16,7% usualmente suelen dar lo mejor de ellos.

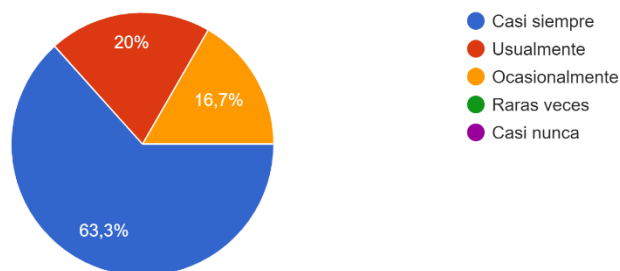
2. Al momento de que me delegan o asumo una actividad, la llevo a cabo hasta el final.
30 respuestas



La gráfica muestra que el 63,3% de los voluntarios muy frecuentemente lleva a cabo hasta el final una actividad y el 36,7% frecuentemente intentan asumir esa responsabilidad de llevar a cabo la actividad hasta el final.

3.Tengo el conocimiento necesario para responder ante diversas situaciones que implican una responsabilidad.

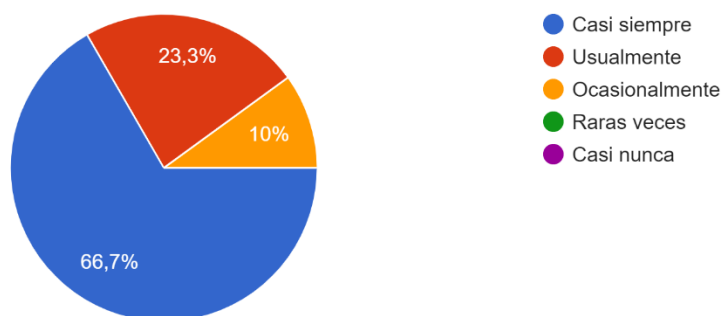
30 respuestas



En esta grafica se evidencia que el 63,3% de los voluntarios casi siempre tiene los conocimientos necesarios para atender diversas situaciones, el 20% usualmente cuentan con el conocimiento y solo el 16,7% en ocasiones cuentan con el conocimiento necesarios para responder ante diversas situaciones.

4.Tengo las habilidades necesarias para responder ante situaciones que implican una responsabilidad.

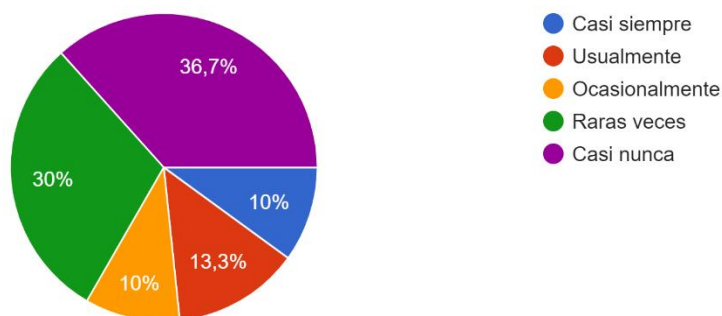
30 respuestas



En esta grafica se muestra que el 66,7% de los voluntarios cuentan con a las habilidades necesarias para responder ante situaciones que lo requieran, el 23,3% suelen usualmente contar con las habilidades que requieran antes diversas situaciones y solo el 10 % ocasionalmente cuentan con habilidades necesarias para responder a diversas situaciones.

5.Me es difícil aceptar mi responsabilidad cuando algo sale mal.

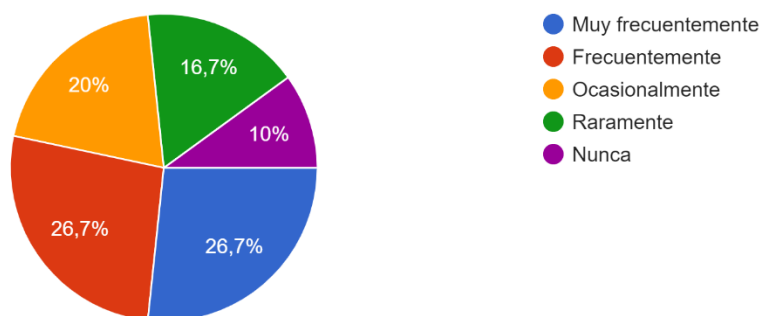
30 respuestas



66,7% aceptan la responsabilidad cuando algo sale mal asumen que están a cargo y responden por ello, el 23,3% se les hace difícil reconocer y aceptar la responsabilidad cuando algo les sale mal y un 10% en algunas ocasiones aceptan la responsabilidad cuando algo no les sale bien.

6.He buscado a mis amigos al momento de que algo no saliera como he querido.

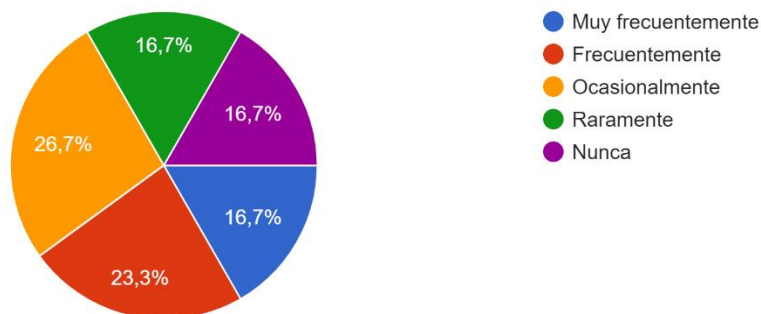
30 respuestas



Se puede observar que el 53,4% de voluntarios buscan con frecuencia a sus amigos para desahogarse o contarles que algo ha salido mal, el 30% buscan raramente el apoyo de un amigo, y solo el 10% nunca ha buscado sus amigos para descargar las cosas que no salen como ellos han querido.

7.He buscado la ayuda profesional necesaria cuando siento que ya no puedo continuar.

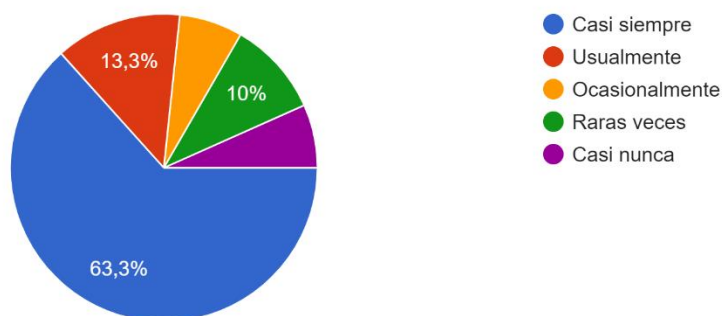
30 respuestas



Se puede observar en la siguiente grafica que el 40% de los voluntarios han buscado ayuda de un profesional al cual puedan acudir cuando sienten que no pueden seguir, el 43,4% no suelen buscar ayuda de un profesional en cual apoyarse y el 16,7 nunca han buscado ayuda de un profesional adecuado para sus problemas.

8.Cuento con el apoyo de mi familia.

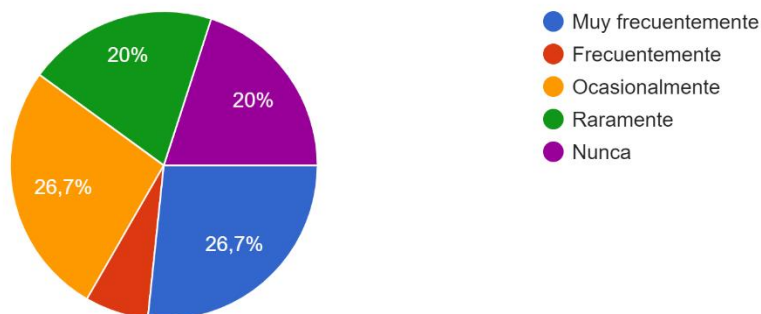
30 respuestas



Se puede observar en la siguiente grafica que un 76,6% de voluntarios cuentan con el apoyo de su familia en cuando lo necesitan, el 16,7% cuentan con un apoyo más bajo en su entorno familiar y solo el 6,7% no cuentan con un apoyo adecuado en su familia.

9.Me refugio en mis ideas espirituales para minimizar el malestar.

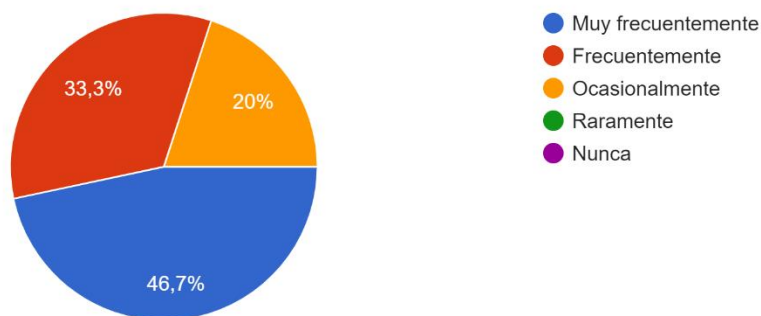
30 respuestas



El 33,4 de voluntarios suelen refugiarse con frecuencia en su ideología espiritual para minimizar los males, 46,7% tienden a usar algunas veces un refugio en su ideología religiosa y el 20% nunca ha buscado refugio en ideas espirituales.

10.Reconsidero múltiples veces mis opciones antes de actuar.

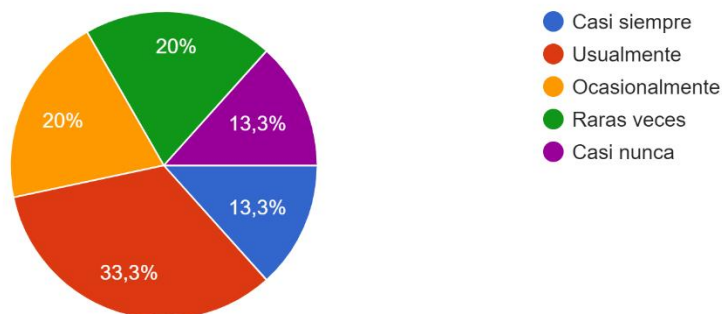
30 respuestas



En la siguiente grafica podemos observar que el 80% de los voluntarios reconsidera múltiples veces sus opciones antes de actuar con frecuencia y el 20 % lo hace en ocasionalmente.

11.No soy capaz de relajarme cuando una situación se me sale de control.

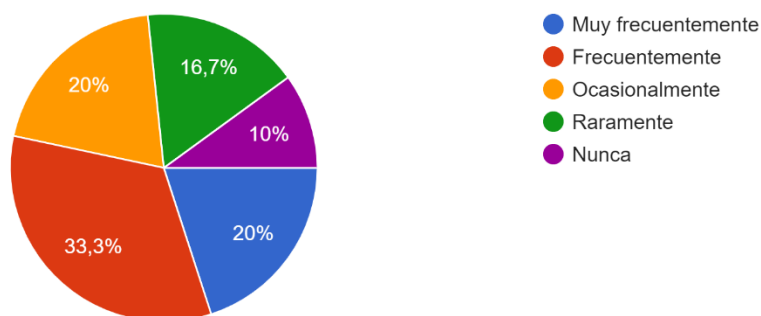
30 respuestas



Se puede evidenciar en la gráfica que el 46,6% de los voluntarios no está en la capacidad de relajarse cuando una situación se sale de su control, el 40% puede controlarse y relajarse en algunas ocasiones y el 13,3% está en la capacidad de relajarse cuando una situación se sale de control.

12.Conozco e implemento las técnicas de respiración en situaciones de estrés.

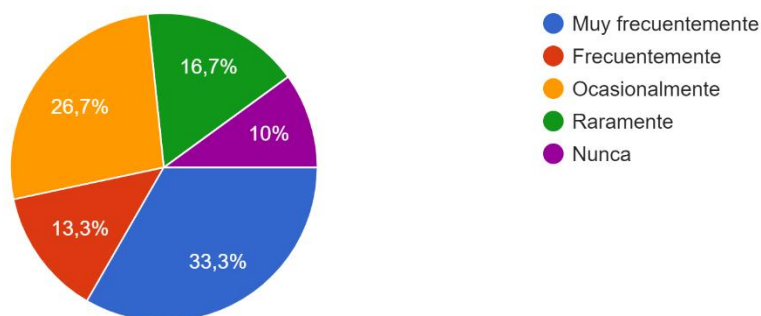
30 respuestas



Podemos observar que el 53,3% conocen e implementan las técnicas de respiración con frecuencia en situaciones que les genera estrés, el 36,7% utiliza raramente técnicas de respiración y no las implementan, el 10% de los voluntarios no utilizan ni conocen las técnicas de respiración necesarias para combatir el estrés.

13. Pienso mucho y siento angustia frente a lo que pueda pasar.

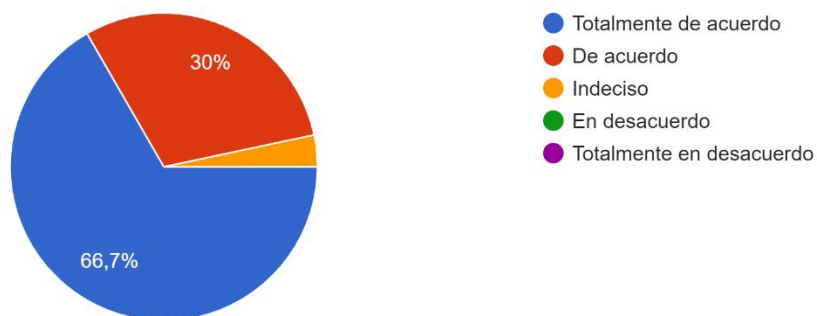
30 respuestas



Se evidencia en la gráfica que 43,6% piensan mucho y se angustian frente a lo que pueda pasar, el 43,4 en raras ocasiones se angustia o piensa en lo que pueda pasar y el 10% nunca ha pensado mucho o siente alguna angustia frente a lo que pueda pasar.

14. Considero necesario ordenar, planificar y organizar mis ideas.

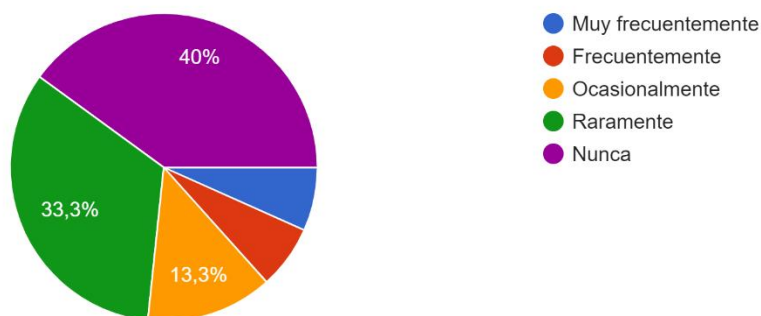
30 respuestas



En la siguiente grafica se puede observar que el 96,7% de los voluntarios están en de acuerdo de ordenar, planificar y organizar sus ideas y solo el 3,3 está indeciso de considerarlo necesario.

15. Al momento de tomar decisiones prefiero que otros lo tomen por mí.

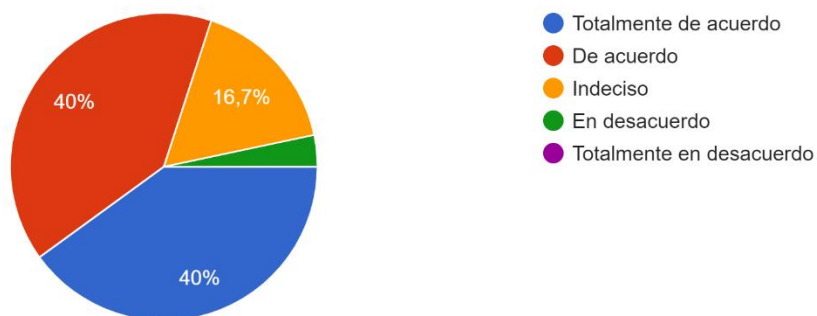
30 respuestas



El 13,4 de los voluntarios suele dejar que otros tomen la decisión por ellos en cambio podemos observar que 46,6 le gusta tomar sus decisiones y no dejar que otro la tomen por él y solo el 13,3 toman ellos sus propias decisiones y no dejaría que nadie la tomara en su lugar.

16. Me siento satisfecho(a) con la agrupación a la que pertenezco.

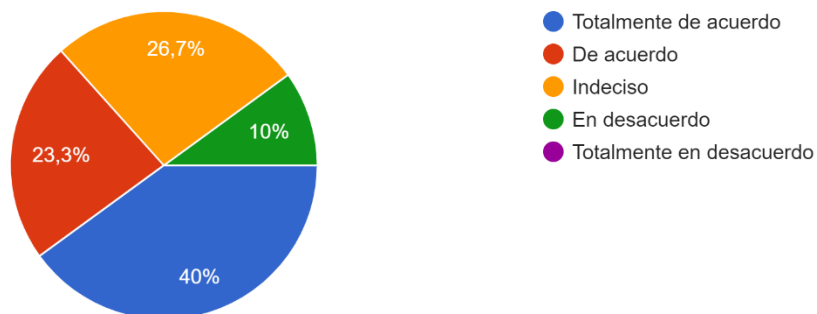
30 respuestas



Se puede observar que el 80% de los voluntarios están satisfechos de pertenecer a la agrupación que se encuentran el 16,7% no está totalmente seguro de si está satisfecho en dicha agrupación. Y el 3,3% no se siente satisfecho en la agrupación en la que se encuentra.

17.Me siento satisfecho(a) con las funciones asignadas que cumpla dentro de la agrupación.

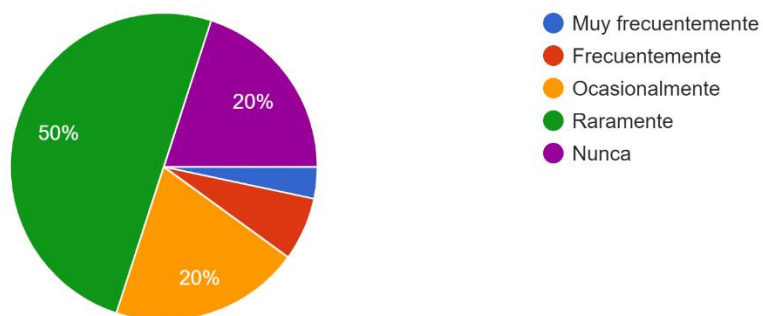
30 respuestas



Se puede observar que el 63,3% de los voluntarios están satisfechos con las funciones que se le asignan dentro de su agrupación y solo el 36,7% de los voluntarios no se sienten del todo satisfechos dentro de la agrupación en donde están.

18.Generalmente no pienso al momento de actuar o de hablar.

30 respuestas

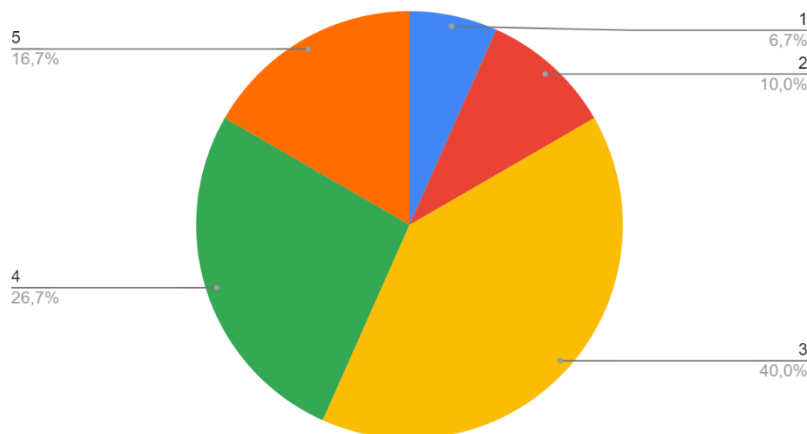


Se puede observar de la siguiente grafica que el 10% de los voluntarios no suelen pensar la acción que puede generar actuar o hablar, el 70% suelen pensar un poco más al momento de hacer o hablar sobre algo, y el 20% siempre evalúa las repercusiones que puede pasar al momento de hablar o actuar.

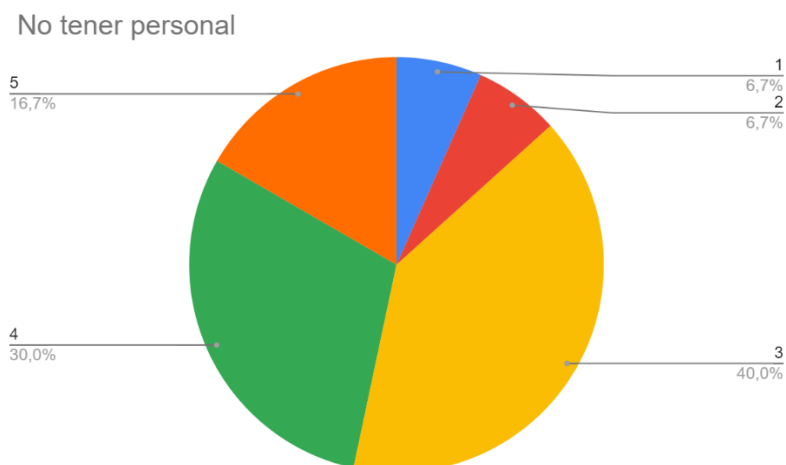
Apartado III causas y síntomas del estrés

- a) En el siguiente apartado se abordarán algunas causas que a los voluntarios les genera estrés en su entorno de vida como voluntario de la Cruz Roja colombiana. Sabiendo que 1 es el nivel más bajo y 5 el más alto.

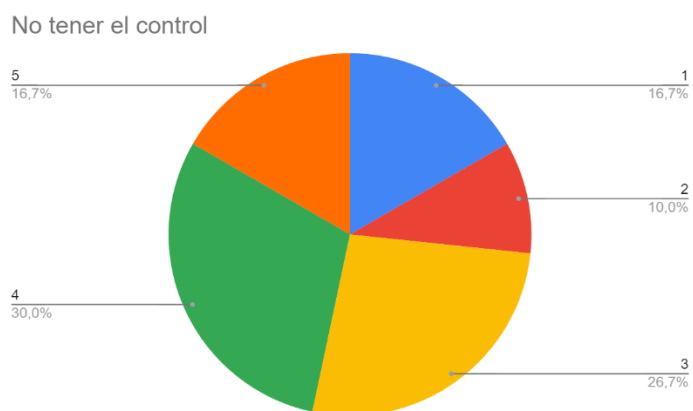
Cuando los voluntarios no llegan a una actividad.



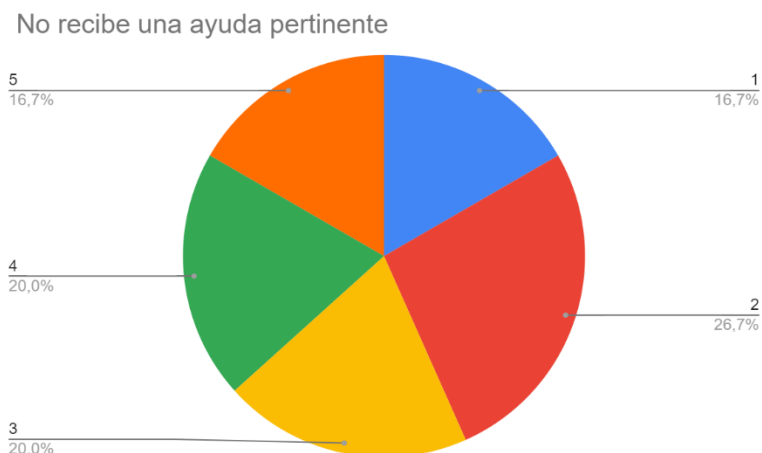
En la gráfica se evidencia que aproximadamente 66,7% de las personas les afecta de manera moderada el que los voluntarios no llegan a una actividad, solo a 16.7% de voluntarios le genera altos niveles de estrés el no encontrar personal para una actividad, el 10% no le genera mayor estrés y solo 6,7% personas no les genera ningún factor estresor.



En la gráfica se observa que cuando los voluntarios no tienen personal para una actividad un promedio de 40% voluntarios les causa un estrés leve, solo a 16.7% si le causa un estrés no tener personal y otro 13,4% no les da mayor relevancia el no tener personal.



En la gráfica que 16,7% de voluntarios no les afecta el estrés al momento de no tener el control de una actividad, al 16,7% le genera altos niveles de estrés, el 30% de los voluntarios les generará estrés intermedio el no poder tener el control y el 26,7% si les genera leves niveles de estrés el no tener control.

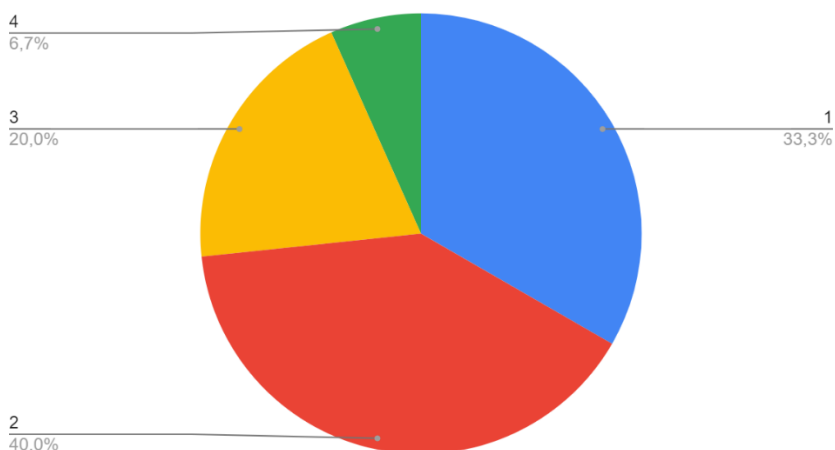


Según la gráfica se evidencia el 26,7% no le genera altos niveles de estrés no recibir la ayuda pertinente en el momento, al 40% tiene un nivel intermedio de estrés y solo el 16,7% si presentan altos niveles de estrés al no recibir la ayuda pertinente.



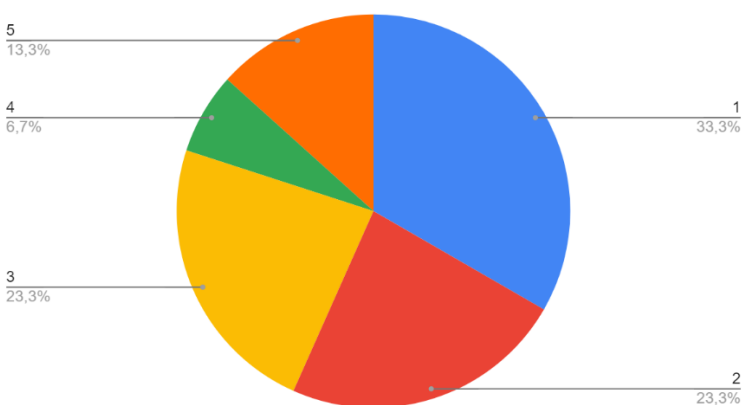
Se observa según la gráfica que el 40% de las personas no le generan estrés estar solo en una actividad, el 16,7% de las personas generan bajos niveles de estrés, al 30 le genera niveles intermedios al estar sin compañía en una actividad y el 13,3% le genera altos niveles de estrés encontrarse solo en una actividad.

Cuando se encuentra en grupo



Se puede observar en la gráfica que el 33,3% de las personas no se encuentran estresados al momento de estar en grupo, el 40% genera bajos niveles de estrés, el 20% de los voluntarios presentan niveles intermedios de estrés al encontrarse en grupo solo al 6,7% le genera altos niveles,

Cuando no lo dejan hablar



El 33,3% de los voluntarios no sufren de estrés cuando no los dejan hablar, el 23,3% de las personas sufren leves niveles de estrés cuando no los dejan expresarse, el 23,3 le genera estrés intermedio y solo el 13.3% siente altos niveles de estrés al momento de no dejarlos hablar.



Se puede observar en la gráfica que el 26,7% de las personas no presentan estrés al momento de realizar una actividad, el 33,3% presentan bajos niveles de estrés, el 26,7 niveles intermedio el 6,7% le genera medianamente alto estrés y solo el 6.7% demuestra tener altos niveles de estrés.

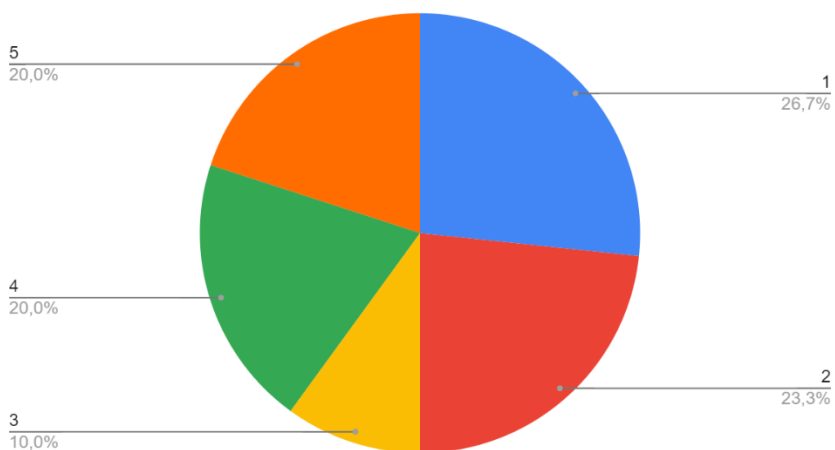
A continuación, se expondrán otras causas que a los voluntarios les genera estrés según los datos recolectados de manera textual:

- “La incompetencia de los demás”
- “No saber interactuar, no poder expresarse, no saber demostrar las emociones.”
- “Las personas que no son proactivas”
- “La universidad”
- “El cómo se separan por grupos dentro de la agrupación”
- “No estar cómoda con el grupo Chimes o comentarios malucos”
- “Casi todo me genera estrés, que haya mucha o poca gente, que no me salgan las. Cosas como se planearon desde un inicio o que algo se deba cambiar de imprevisto, improvisar también me estresa”
- “Conducir la moto”

- “cuando quiero ayudar, pero no permiten por los lineamientos de jerarquía que se debe seguir”
- “Que planteen una actividad con la cual cuentan conmigo, pero por problemas personales no la pueda realizar”
- “Dentro de la agrupación: los cambios drásticos.”
- “Cuando no tengo toda la información”
- “La necesidad de ser más. Humanizado cómo voluntario”
- “La imprudencia o falta de respeto de algunos compañeros.”
- “Cuando incumplen con lo pactado.”
- “Falta de apoyo institucional”
- “La convivencia con el grupo”
- “La falta de compromiso”
- “La falta de empleo”

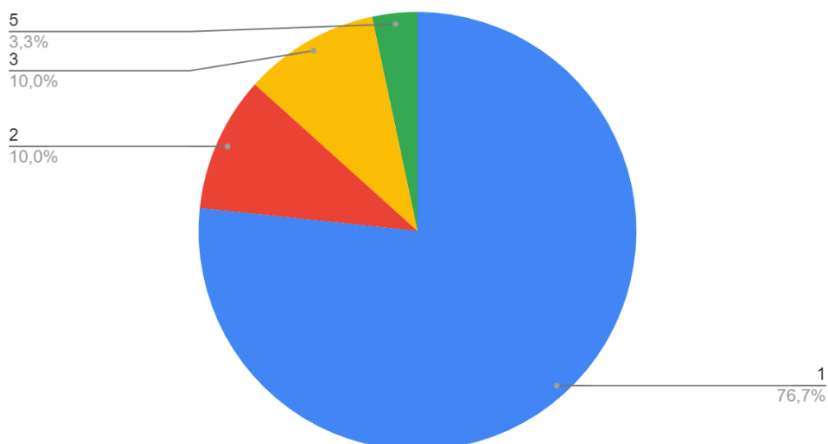
a) En el siguiente apartado se observarán algunas causas que a los voluntarios les genera estrés en su entorno de vida como voluntario de la Cruz Roja colombiana. Sabiendo que 1 es el nivel más bajo y 5 el más alto.

Dolor de cabeza



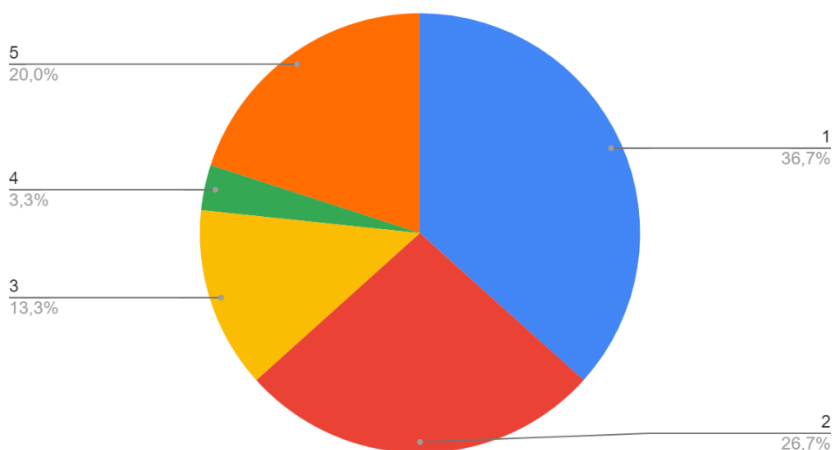
Se puede observar que el 26,7% de los voluntarios no presenta dolores de cabeza debido al estrés, el 33,3% de los voluntarios tienen leves niveles de dolores de cabeza y el 20% presentan dolores intermediamente altos y el 20% presenta altos dolores de cabeza.

Reflujo



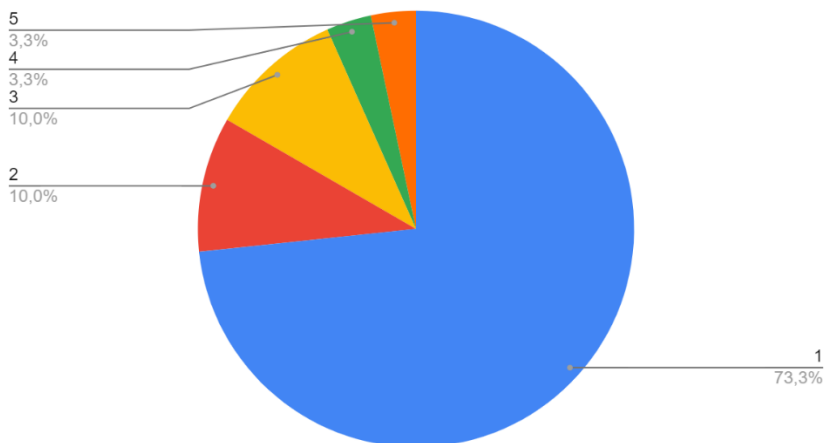
En la gráfica se puede observar que el 76.7% de los voluntarios no sienten reflujo, el 20% leve reflujo y solo el 3.33% presenta altos niveles de reflujo.

Dolor de cuello

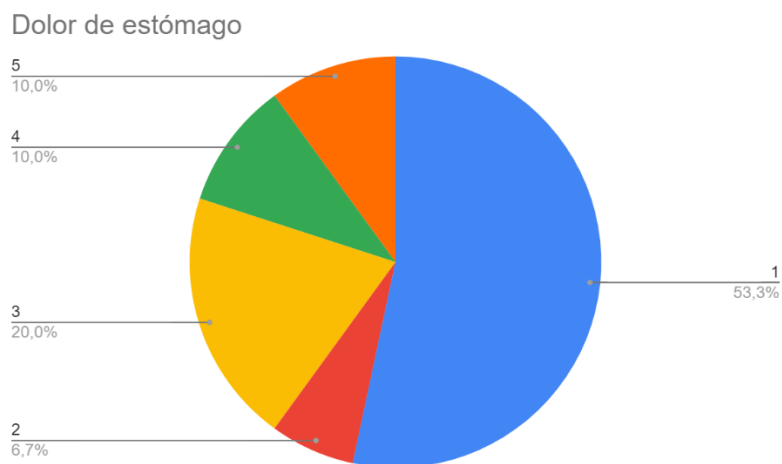


El 36,7% no presenta dolores de cuello por el estrés 40% de los voluntarios presentan leves dolores de cuello el 3,3% presenta niveles moderadamente altos de dolor en el cuello y solo los 20% altos niveles de dolor en el cuello.

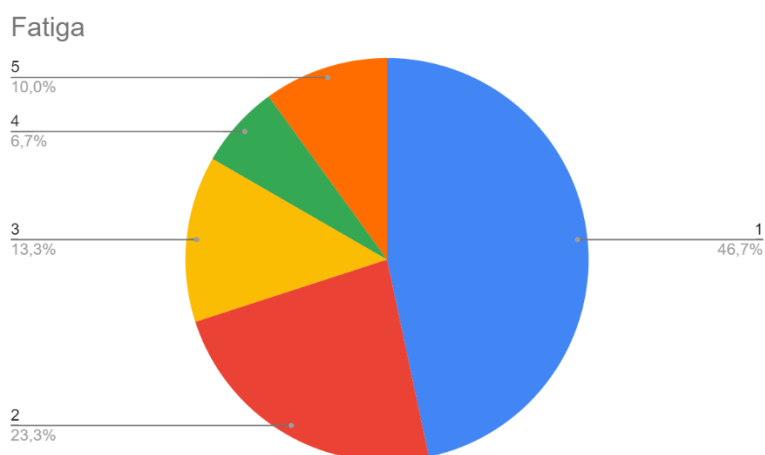
Gastritis



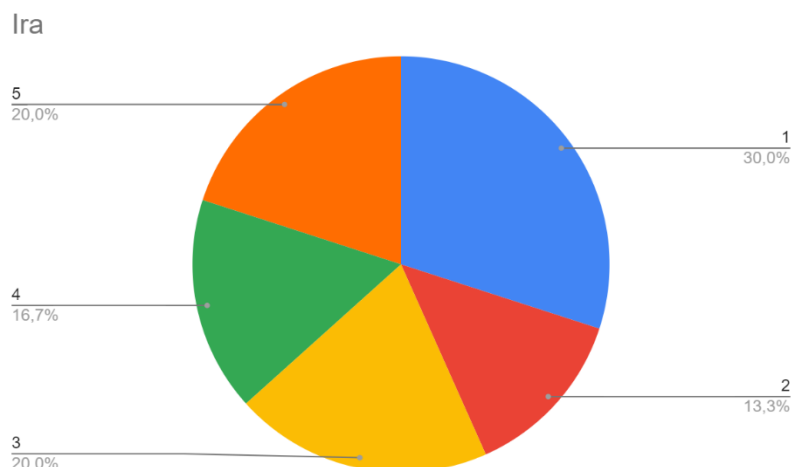
El 73.3% de los voluntarios no presentan gastritis, el 20% presenta leves dolores gástricos, el 3,3 presentan intermedicamente altos niveles de estrés y solo el 3.3% presentan altos niveles de gastritis.



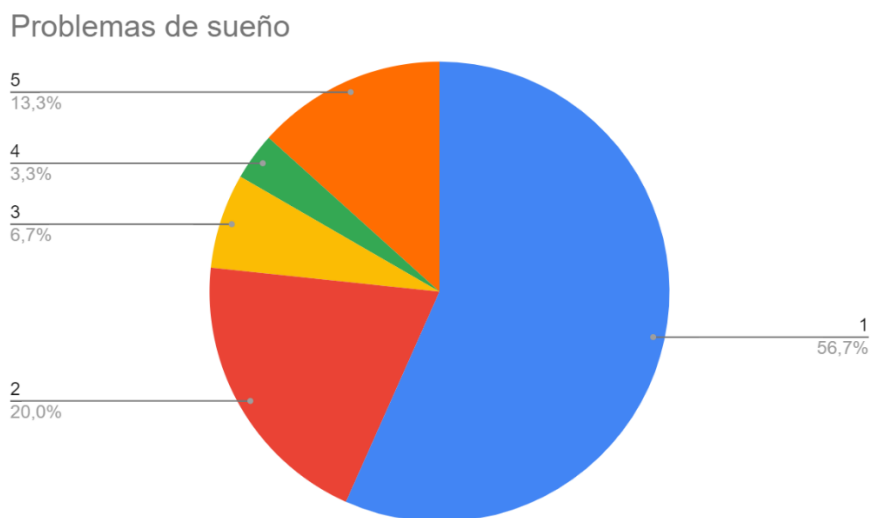
En la gráfica se evidencia que el 53,3% de los voluntarios no presentan dolores de estómago, solo el 36,7% presenta leves niveles de dolor, el 10% moderadamente altos dolores y solo el 10% presenta altos niveles de dolor estomacales.



De acuerdo a la anterior grafica 46,7% de voluntarios no presentan fatiga como síntoma del estrés, el 33,6% presentan leves niveles de fatiga, el 6,7% intermediamente altos y solo el 10% presentaban altos síntomas de fatiga.

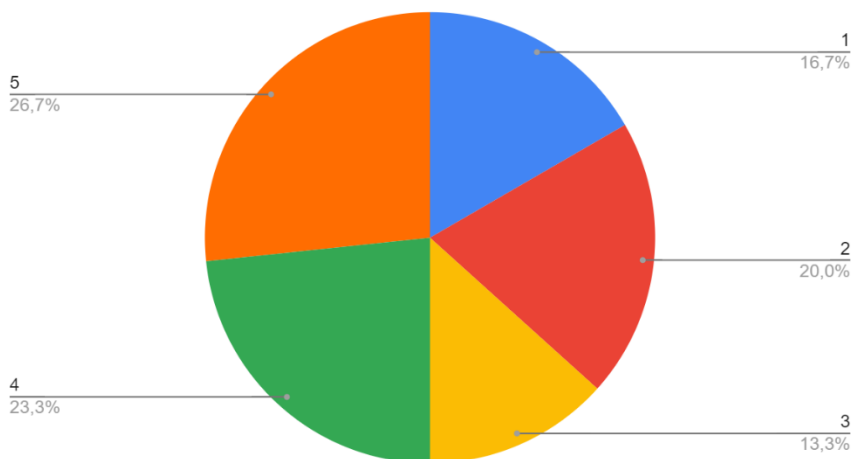


Se evidencia como la ira es un síntoma elevado en el 20% de los voluntarios, el 16,7% presenta mediamente altos sentimientos de ira, el 36,3% de los voluntarios presentan leves síntomas de ira y solo el 30% de los voluntarios no siente ira.



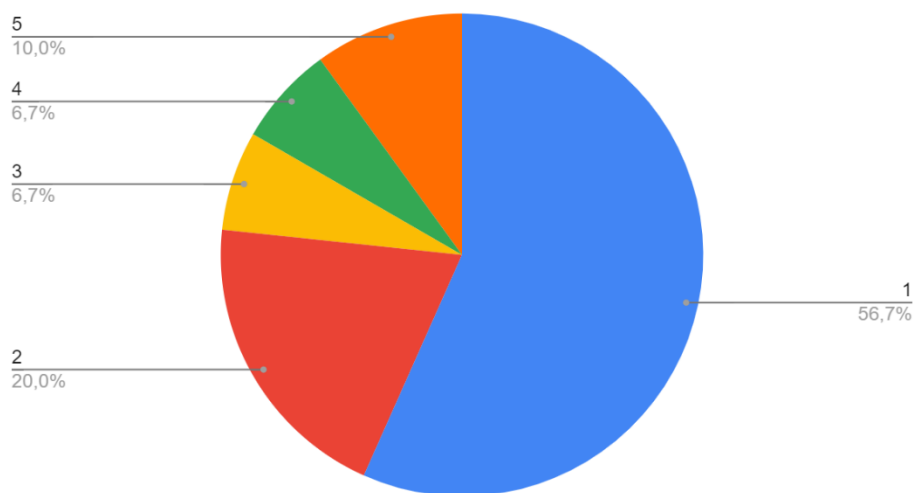
En la gráfica se muestra que el 56,7% de los voluntarios no presentan problemas en el sueño, el 26,7% de los voluntarios presentan leves problemas del sueño, el 3,3% intermediamente altos y el 13,33% altos problemas con el sueño.

Agotamiento emocional



El 16,7% de los voluntarios no presenta síntomas de agotamiento emocional, el 33,3%, presenta leves síntomas de agotamiento emocional y el 23,3% presenta intermedidamente altos, solo el 26,7% de los voluntarios presentan altos niveles de agotamiento emocional.

Dolor de pecho



El 56,7% de los voluntarios no presentan dolor en el pecho, el 26,7% presenta leves niveles de dolor en el pecho y 6,7% intermedidamente altos síntomas de dolor en el pecho solo el 10% presentan altos dolores en el pecho por consecuencia del estrés.

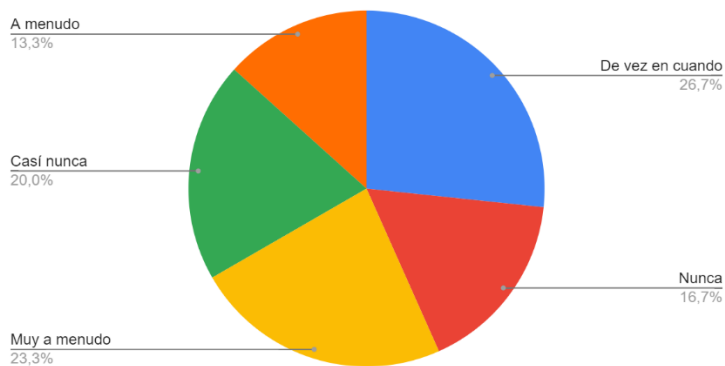
A continuación, se verán otras consecuencias que a los voluntarios les genera el estrés según sus respuestas textuales:

¿Otro síntoma que le genere estrés? ¿Cual?

- “Dolor de espalda”
- “Nauseas”
- “Mareo, náuseas, temblor o ganas de llorar, aunque creo que es ansiedad”
- “Me quita el apetito”
- “Calor”
- “Sudoración y ansiedad”
- “Dormir Profundamente, es muy raro, pero cuando estoy muy estresada me quedo dormida muy fácil.”
- “Calambres en las pantorrillas (estrés agudo me mialgia en gastrocnemios)”
- “Dolor de espalda”

Apartado IV niveles de estrés en el último mes

Ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?



En la siguiente grafica se observa cómo el 36,6% de los voluntarios se encuentra afectado a menudo por algo que le ha ocurrido inesperadamente, el 46,7% en algunos casos se ven a afectado y el 16,7% nunca se ha sentido afectado en el último mes por algo que le haya pasado de forma inesperada.

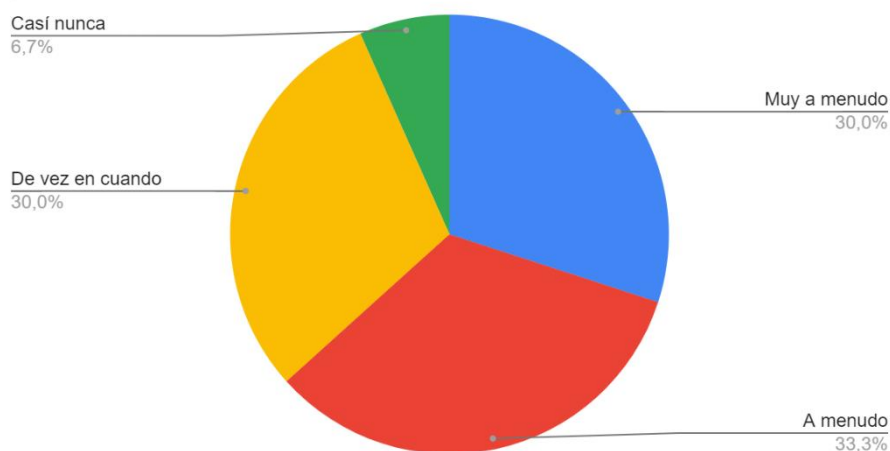


En la gráfica se puede observar que el 33,3% del voluntariado a menudo se ha sentido incapaz de controlar cosas importantes en su vida el 49,10% del voluntariado en algunas ocasiones se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en sus vidas y solo el 16,7% nunca se ha sentido incapaz en el último mes.



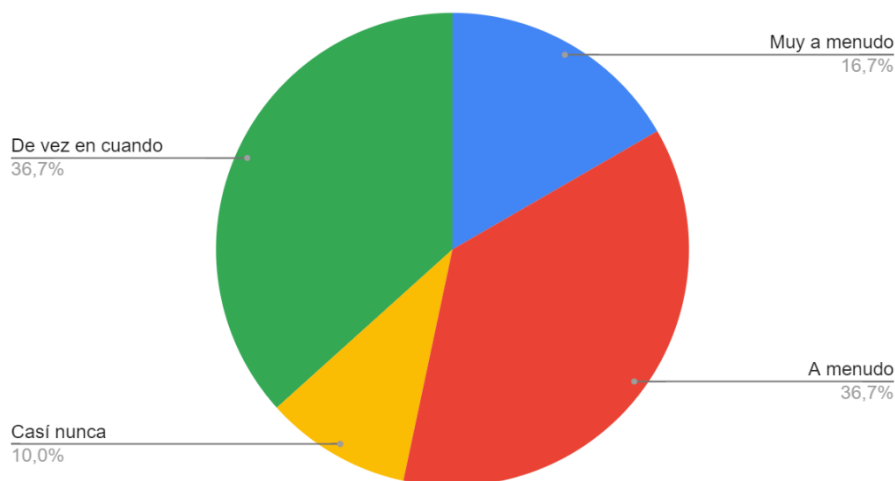
En la gráfica se evidencia que el 43,3% de los voluntarios se encuentran a menudo nervioso o estresados en el último mes, el 46,6 % de los voluntarios se encuentra en ocasiones nervioso o estresados y solo el 10% no se ha sentido nervioso ni estresado el último mes.

Ha estado seguro sobre su capacidad para manejar problemas personales?



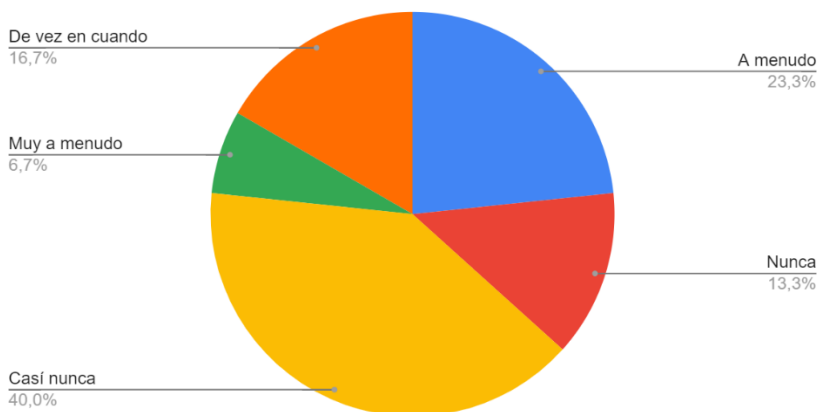
En la gráfica se puede observar si los voluntarios se han sentido seguros sobre sus capacidades de manejar los problemas personales y se puede visualizar que el 63,3% muy a menudo y el 36,7% en muy pocas ocasiones.

Ha sentido que las cosas le van bien?



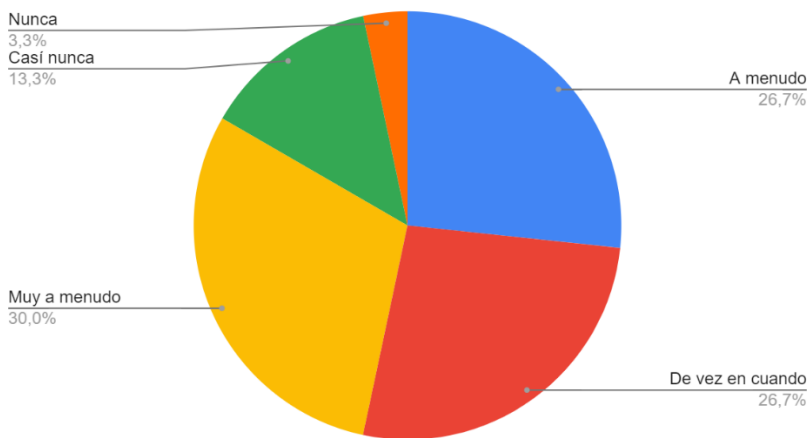
Se puede observar en la siguiente grafica que el 53,4% del voluntariado a manudo siente que las cosas le van bien y el 46,7 raramente siente que las cosas le han salido bien en el último mes.

Ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?



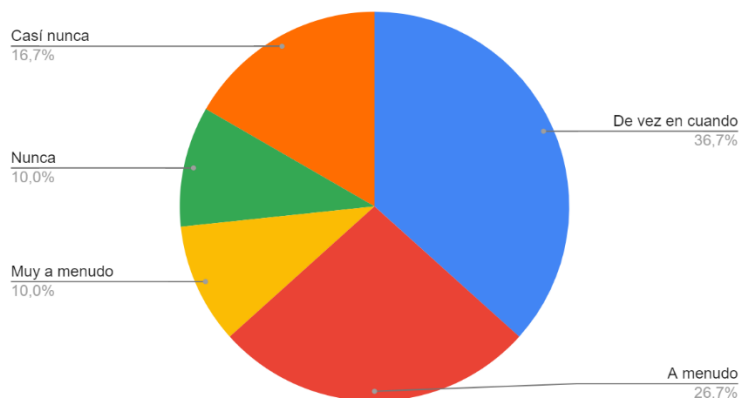
En la siguiente grafica se observa si los voluntarios han sentido que no han podido afrontar todas las cosas que tenía que hacer esto nos dio como resultado que el 30% a menudo, el 40% casi nunca , el 16,7 de vez en cuando y el 13,3% nunca.

Ha podido controlar las dificultades de su vida?



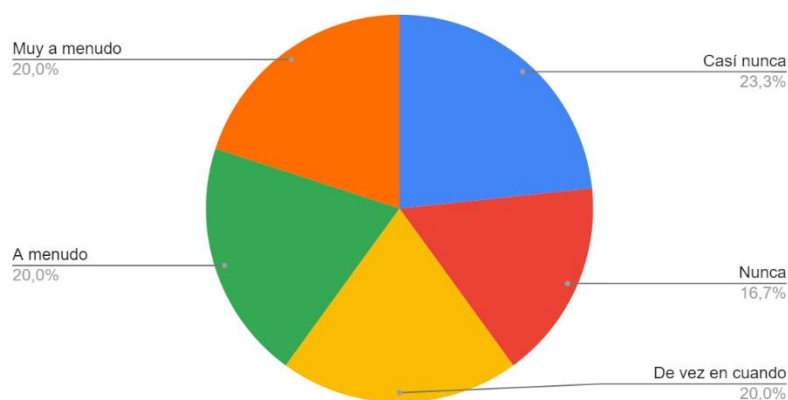
Se puede observar en la siguiente grafica que el 56,7% del voluntario a menudo ha podido controlar las dificultades de su vida en el último mes, el 40% en ocasiones y el 3,3 nunca ha podido controlar las dificultades de su vida.

Ha sentido que tenía todo bajo control?



En la siguiente grafica se observa si los voluntarios han sentido que tenían todo bajo control esto nos indica que el 36,7% a menudo lo ha sentido, el 53,3 raramente y el 10% nunca.

Ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?

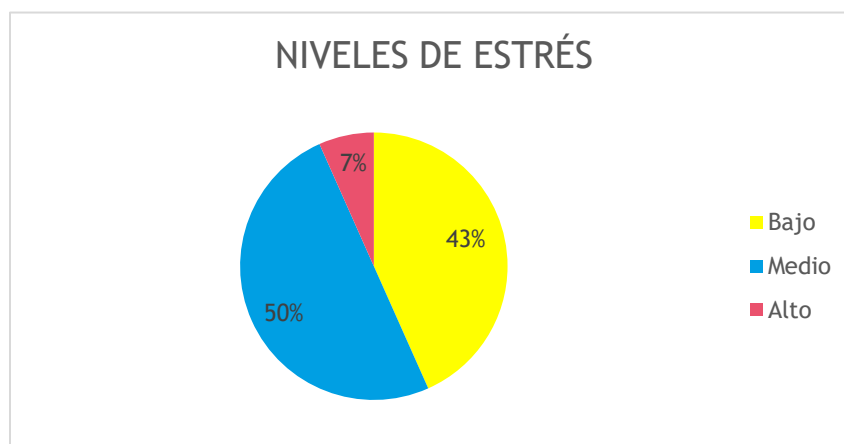


Se puede observar que el 40% de los voluntarios a menudo se han enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control, el 43,3% en ocasiones y el 16,7% nunca.

Ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?



En la gráfica se observa si cuando el voluntario se le acumulan las dificultades y ha sentido que no puede superarlas, a esto el 16,66% a menudo, el 16,66% muy a menudo, el 16,66% de vez en cuando, el 20% casi nunca y el 30% nunca ha sentido que las dificultades se le acumulan y no han sido capaz de superarlas en el último mes.



Se puede observar que los niveles de estrés del voluntariado que participo, donde el 50 % de ellos tiende a tener niveles medios de estrés el 43% niveles bajos y solo el 7% cuenta con altos niveles de estrés en el último mes.

Discusión

Después de haber realizado la recopilación de la información por medio de la encuesta, la cual permitió explorar las características sociodemográficas de la población investigada, las estrategias de afrontamiento utilizadas en su cotidianidad del ejercicio del voluntariado, y finalmente los factores de estrés en cuanto a causas, síntomas y niveles; se procede a dar respuesta a cada uno de los objetivos propuestos en el estudio una vez se realiza la triangulación teórica correspondiente. En primer lugar, se realiza la descripción sociodemográfica, a partir de la cual es posible comprender las respuestas de los voluntarios en cuanto a estrés y estrategias de afrontamiento.

Análisis sociodemográfico del grupo de voluntarios

Para empezar la discusión de los datos sociodemográficos, se observa que la edad de los integrantes de cada agrupación, está caracterizada en su rango de edad según el ciclo vital y el ciclo del voluntariado que le corresponde, ya que entre los 15 a 26 años se encuentran los juveniles, por lo cual los jóvenes se encuentran encargados del estar en contacto directo con la comunidad y sus diversos programas que son diseñados para que esta población se dedique a ellos. Por otro lado, se encuentran los adultos, que corresponde al 49,6% de los que hicieron la encuesta, quienes se encuentran en un rango de edad por encima de los 18 años, según el voluntariado de la Cruz Roja, estos adultos se desempeñan en la parte de rescate acudiendo al llamado en donde se les solicite, esto corresponde de manera correcta con lo que plantea la Cruz Roja (Cruz Roja,2019).

Respecto al sexo se observa que existe más presencia de mujeres que hombres en la Cruz Roja unidad municipal Cartago, al igual que las mujeres han llegado a tomar cargos con mucha

importancia dentro de sus agrupaciones, tanto los hombres y las mujeres pueden ocuparse de cualquier actividad que se le sea propuesta al interior de la organización.

En la caracterización de género, solo se ha encontrado una persona que se identifica dentro de la comunidad LGTBIQ, desde lo cual se genera una inquietud interesante para explorar en futuras investigaciones, frente a conocer las razones por las cuales esta comunidad no participa activamente de escenarios de voluntariado como la Cruz Roja, especialmente dado que la institución tiene programas que trabajan con este tipo de comunidad y se interesan por aprender de las diferentes comunidades y trabajar con ella de la mano para que la igualdad se haga posible en la variedad de sectores.

Según el estrato socioeconómico es posible observar que dentro del voluntariado no se encuentran ningún tipo de encaje o de prototipo que pueda ingresar a la Cruz Roja, es decir, aquellos que tiene más y menos ingresos pueden pertenecer a la Cruz Roja, ya que como es un servicio voluntario no se debe pagar para estar dentro de él y todos son bienvenidos a pertenecer a su debida agrupación, pero si es posible determinar que la mayoría de los voluntarios no vienen de estratos muy altos ya que todos se encuentran dentro de estratos bajos y medio bajos, dentro de este sentido se plantea según Sarason citado por Maya (2004) la comunidad forma un red de apoyo mutuo por lo cual podríamos suponer que los voluntarios que hacen parte de estos estratos buscan ser el apoyo, la confianza que le pueden ofrecer a la comunidad buscando solucionarles sus necesidad básicas para que tengan un estilo de vida estable (Maya, 2004).

En cuanto a la espiritualidad o las prácticas religiosas, nos encontramos con diversos factores los cuales cada quien está bajo una distinta creencia o pueden que no crean en algún ser divino o se concentren en una religión, lo cual es totalmente valido ya que se respeta cada una de las ideas de las personas que compone la agrupación, como dicen los conceptos, todos los

individuos tienen dentro de sí por más mínima una espiritualidad la cual es útil para el apoyo en momentos de soledad o cuando se requiere ayuda para salir de algún problema, esa religiosidad intrínseca que hace creer en un ser divino pero posiblemente no en las normas y reglas que el ser humano le haya puesto a lo divino, igual que en el voluntariado encontramos todo tipo de creencia que son respetadas y compartidas con la comunidad y con ellos mismo. Hay una gran tendencia para el catolicísimo del lado de los voluntarios de la Cruz Roja, esta religiosidad extrínseca la cual es el cumplimiento de las normas ya establecida por el hombre y su iglesia todo lo que trae en conjunto de las oraciones y por medio de estas oraciones el voluntario puede conseguir un consuelo o un desahogo al momento de hacerlas como lo sustenta Richards y Bergin (2005) también se encuentra los agnósticos o los que creen en algo superior ya sea Dios o energía, sus creencias están relacionadas a la presencia de otras deidades o creencias religiosas, más no lo que el hombre ha creado o las distintas instituciones quieren imponer a su comunidad, esto se toma como la religión intrínseca, la cual denomina que la espiritualidad es lo que la persona decida interiorizar de su religión.

Se observa dentro del estado civil que muchos voluntarios se encuentran solteros y quizás esto pueda ser un factor que permite la interacción y la posibilidad de tener esa intención de servicio y dedicarle su tiempo a la institución, pero también se observa que estar en unión libre o tener una situación de pareja no es un impedimento para pertenecer a la Cruz Roja, ya que cada persona voluntaria le dedica el tiempo que puede otorgarle a la agrupación que pertenece, porque lo que realmente es importante para ser voluntario es tener ese espíritu de querer servir sin esperar nada a cambio, debido a que la participación está basada en unos principios fundamentales y la misión humanitaria alrededor del mundo.

Se resalta el principio de humanidad el cual busca prevenir y aliviar el sufrimiento humano sin hacer discriminación alguna, también bajo el principio de neutralidad donde la Cruz Roja no hace parte de ningún partido sea socia, religioso o ideológico y cada uno de estos voluntarios aceptan estos principios desde el momento que llegan a la Cruz Roja el cual se vuelve un estilo de vida (Blond,1991).

Dentro de la tipología familiar se pudo encontrar que muy pocos voluntarios viven solos, casi siempre están en una tipología nuclear o monoparental que cual puede ser familias extensas o puede ser su pareja, creería que esto es uno de los datos relevantes para que el voluntariado tenga un apoyo en su hogar, que tenga a alguien con quien contar o quien le puedan dirigir sus acciones del día a día, que no se encuentren solos es una de las características que más nos gustaría saber si cuentan con el apoyo de su familia al pertenecer a la Cruz Roja, lo que indica que esta característica de no vivir solo puede ser una estrategia contra el estrés, usada por los voluntarios de manera constante, como lo menciona Belloch, Sandín & Ramos (2009) y su estrategia que es buscar apoyo social ya sea en la familia amigos o espiritual.

En la caracterización de ingresos, se puede observar que para ser voluntario no necesariamente se debe ganar más que un mínimo (Camelo,2022) y posiblemente no se debe tener una fuente de ingresos para realizar la labor voluntaria, también debe tener en cuenta que los voluntarios que si perciben ingresos y deciden ayudar a la Cruz Roja con sus propios recursos, lo puede hacer, así mismo sabiendo que no van a recibir nada a cambio, lo que están dando es de manera voluntaria y posiblemente es dinero que no va regresar a ellos ni tampoco se les otorga un puesto de más alto nivel por ello, lo único que recibe a cambio son los agradecimientos y sonrisas que la comunidad le pueda ofrecer; No se puede olvidar que la

independencia es un principio fundamental, así que ser voluntario no trae remuneración alguna (Blond 1991).

Todos los voluntarios que se encuentran en la actualidad en la Cruz Roja cuentan con un nivel educativo de secundaria básico y superior, (Darío & Agudelo, 2022) en donde muchos están en el proceso de seguir estudiando en el nivel superior, se puede decir que, los voluntarios también obtienen dentro de la Cruz Roja procesos de formación que le pueden ser útiles en las hojas de vida, ya que la Cruz Roja cuenta con un instituto de educación, el cual ofrece cursos en ocasiones gratuitos para que sus voluntarios aprendan y sigan un proceso adecuado de aprendizaje, la Cruz Roja ofrece diferentes herramientas que le sirvan en su diario vivir para su mejora. Las herramientas que les ofrece la Cruz Roja han sido de mucha utilidad para algunos voluntarios porque son guías que les permite saber que les gustaría estudiar en un futuro o son herramientas que le ayudan a saber más sobre sus carreras profesionales y le aporta un plus a su aprendizaje (Álvarez, 2020).

Se puede observar que la agrupación con más voluntarios presentes es juventud y actualmente a nivel municipal es una de las agrupaciones que cuentan con más personal activo, aunque no con una gran diferencia están los voluntarios socorristas que también se encuentran en la Cruz Roja realizando sus labores, pero con menor intensidad, puede ser a que el llamado a ser voluntario no les resulta tan confiable , o quizás no se ha hecho un llamado adecuado para que las personas adultas quieran pertenecer a la Cruz Roja, se podría hacer a nivel institucional propuestas con la finalidad de indagar el impedimento que tendrían al hacer parte de una agrupación como socorrismo, existen constantemente personas que expresan su interés por ser parte de la Cruz Roja pero no saben cómo ingresar ni que deben hacer para ser parte de ella, esto

indica que la Cruz Roja puede fortalecer la difusión de su quehacer en los diferentes escenarios, contando cual es el rol que cumple un voluntario (Cruz Roja,2019).

El voluntariado puede ser transitorio para algunas personas, como se puede observar la mayoría de voluntarios llevan un proceso de entre 5 a 6 años de estar vinculados a la Cruz Roja, muchas de estas personas habrían podido estar en otras actividades tanto laborales como de esparcimiento y no ser mas parte de esta agrupación y aun así se denota que los voluntarios ellos decidieron seguir en ella y dar lo mejor de ellos, así también como hay personas que deciden salirse otras llevan más de 11 años en su debida agrupación y puede ser que ya lo hayan tomado como un estilo de vida, ya dicha actividad hacen parte de ello y algo que dentro de la Cruz Roja pudo haber sido un proceso pasajero se volvió parte de ellos sin oposición alguna. (Ciclo de gestión del voluntariado Oficina Regional para América, 2022)

Causas y síntomas del estrés en personal voluntario de la CR

Frente al primer objetivo específico, que plantea Identificar las causas y síntomas del estrés en las agrupaciones de juventud y socorrismo de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago se encuentra que el estrés puede encontrarse relacionado como con situaciones que pasan dentro de la Cruz Roja como al exterior de la misma, se observa que los voluntarios podían presentir más estrés al momento de trabajar en equipo y las personas con la que está trabajando cuenta con una incompetencia de no tener todos los conocimientos necesarios.

Las causas de este estrés como se vio anteriormente en el marco teórico, cuando Bolívar (2020) señala que los voluntarios cumplen con unas exigencias que pueden desarrollar una carga mental y fatiga en el lugar de trabajo y por ello exponerse a emociones negativas.

Morales & Murillos (2015) esquematizaron unas etapas de alarma para detectar el agotamiento emocional causado por el estrés, entre ellas la etapa leve, en donde se encuentran las quejas vagas, cansancio según algunas quejas de los voluntarios, se puede observar que cuando los voluntarios no llegan a una actividad y no cuentan con el personal necesario, genera poco control, lo cual conlleva generar una leve carga de estrés; asimismo estas situaciones internas de la vida cotidiana les pueden generar estrés por ejemplo, ir a la universidad, cuidar el hogar, conducir un vehículo y no tener el conocimiento necesario para interactuar con los demás, pueden ser un factor de estrés. Recordemos a Lazarus y Folkman (1984) citado por Sandoval (2021) plantea que “el estrés psicológico sería una relación particular entre la persona y el entorno que es evaluada por esta como desbordante de sus recursos y como una amenaza para su bienestar” (p.16)

También los síntomas más comunes que a los voluntarios les podía generar cuando resentían el estrés, recordemos que Herrera, Coria, Muñoz y Hernández (2017) señalan algunos síntomas comunes que puede generar el estrés: son la ansiedad, el dolor de cuello, dolor de espalda, reflujo, problemas con las emociones y mucho más de los señalados en la investigación. Se muestra que algunos síntomas evidenciados en las investigaciones no aparecen en los voluntarios, sin embargo, ante poco personal voluntario, el agotamiento emocional y el dolor de espalda es evidente, de igual manera los voluntarios señalan que les suelen dar náuseas y mucha ansiedad al momento de resentir el estrés.

Estrategias de afrontamiento en el grupo de voluntarios de la Cruz Roja

El segundo objetivo específico que se propuso fue conocer las estrategias de afrontamiento en las agrupaciones de juventud y socorrismo de la Cruz Roja Unidad Municipal Cartago, a

partir del instrumento creado para los voluntarios de la Cruz Roja Colombiana, el cual se divide en 4 componentes principales tales como:

1. Aceptar la responsabilidad Vs evadir el problema
2. Buscar apoyo Vs aislarse
3. Autocontrol Vs ansiedad y preocupación
4. Planificar Resolver Problemas Vs Impulsividad o Reactividad

Teniendo en cuenta lo anterior, ante el primer componente, cuando un voluntario decide hacerse cargo de una actividad intenta dar lo mejor de él, los voluntarios están conscientes que llevarla a cabo dichas tareas es algo difícil y muchas veces pueden no tener el apoyo necesario y de igual forma intenta dar lo mejor de ellos, no evaden la responsabilidad sino que se hacen cargo de ella; se identifica que la mayoría de voluntarios casi siempre tienen actitud de entrega, seguro esto les permite demostrar lo que pueden llegar a cumplir dentro de la agrupación, demostrar que ellos son responsables y pase lo que pase en la actividad que se realiza, siempre estarán dispuestos a dar lo mejor de ellos, esta pueda ser una de las disposiciones de las cuales hablan, Belloch, Sandín & Ramos (2009) para evita una situación estrés.

El compromiso es una de las estrategias que no todos están dispuestas a cumplir ya sea por una sobrecarga o no se sientan en la capacidad de poder cumplir con ella, pero al momento de hablar del compromiso de los voluntarios y llevar a cabo una actividad hasta el final; es posible notar que con frecuencia ellos siempre llegan al final de su actividad, así sea que se la deleguen o que ellos mismos asuman esa responsabilidad, son personas comprometidas que aunque puedan tener una variedad de actividad en su vida común no dejaran una actividad inconclusa, ya que según Urrea (2013) el voluntario es una persona responsable y determinada a cumplir con las metas que se propone.

Como ya se observó en el ciclo de gestión del voluntariado este voluntario cuenta con una formación continua en donde puede aprender de todos los temas que la Cruz Roja le brinda para mejorar el desarrollo integral de la institución y sus agrupaciones (Cruz Roja, 2019) y en la respuesta se ve que los voluntarios cuentan con una amplia gama de conocimiento necesario para enfrentar diversas situaciones que se le presentan, en su labor voluntaria.

El voluntario trae consigo una serie de habilidades, percepciones, y conciencia que le permite establecer un contacto correcto con la comunidad ofreciéndole su ayuda para el mejoramiento de esta (Ciclo de gestión del voluntariado,2022) de tal manera se puede observar que el voluntariado si cuenta con esas habilidades al momento de responder a una situación que implica una responsabilidad no solo porque ya traen consigo una serie de habilidades, sino también las que puede llegar a adquirir en su proceso de formación como voluntario.

Urrea (2013) dice que el voluntario es una persona responsable pero también cuenta con una poca tolerancia a la frustración y en las respuestas que arroja los resultados de esta investigación se puede notar como una parte del voluntariado se le hace difícil aceptar la responsabilidad cuando algo no le sale, quizás por no tener la estrategia necesaria aceptar las consecuencias de cometer un error, se podría citar a Coping citado por Belloch, Sandín & Ramos (2009) cuando representa las estrategias de afrontamiento de dos categorías como represor y sensibilizador, los voluntarios serian represores, ya que evitan o niegan el hecho que acaba de suceder y esto podría desencadenar en unos niveles altos de estrés; pero no todo el voluntariado actúa de esta manera, ya que muchos aceptan esa responsabilidad y su estrategia es sensibilizadora, con lo que logran exteriorizar el problema para no reprimir con este (Belloch, Sandín & Ramos, 2009).

El segundo apartado del instrumento indagó la respuesta si los voluntarios tienden a ser mas de buscar apoyo o aislarse al momento de tener un problema y poder enfrentarlo ya que basados en el modelo de Folkman y Lazarus citado por Cano, Rodríguez & García (2007), existen 8 estilo de afrontamiento y dentro de ellas se encuentra la búsqueda de apoyo social, que se define como aquellas personas que piden concejos o ayuda a su entorno social, tejiendo así una red social solida que les ayude a tener un solución frente a diferentes situaciones (Belloch, Sandín & Ramos, 2009).

Se puede observar de acuerdo a los resultados como el voluntario tiende a buscar más apoyo dentro del círculo de amigos para resolver diversos tipos de problemas, también se evidencia el apoyo especial dentro de su círculo familiar, que la familia apoye a un voluntario para ejercer esta labor que en muchas ocasiones puede ser satisfactoria como en otras frustrante, pero tener a quien contarle sus cosas tanto positivas y negativas en una de las estrategias más apoyada por el voluntariado, ya que, se les repite constantemente que la Cruz Roja es como una segunda familia con la que pueden compartir sus problemas. Con el fin de encontrar posibles soluciones, se le recalca al voluntario que la cruz roja nos solo es una red humanitaria si no también se preocupa por el bienestar y la calidad de vida de sus voluntarios; un principio fundamental de la cruz roja es la unidad ya que se está abierto a todos y llevar la ayuda a todas las personas que necesiten sin discriminación alguna (Blond,1991).

También se observó en la investigación que el voluntario suele refugiarse en sus ideas espirituales, buscando un tipo de apoyo no tanto presencial, sino en la idea que tiene de su espiritualidad, así como lo hicieron saber Richards y Bergin (2005) la religiosidad intrínseca es toda aquella creencia que incluye la espiritualidad de una persona desde lo más dentro quizás no el hecho de ir a una iglesia y creer en las diferentes doctrinas que profesan, sino dejar que dios se

encargue de sus problemas y los ayude a resolver por medio de sus oraciones y peticiones (Frydenberg y Lewis, 2000). El voluntario no tiende a aislarse y eso es una buena señal en el ámbito de se conoce que el voluntario nunca está sólo y cuenta con la ayuda necesaria para orientarle.

El tercer componente de la investigación se basa en el autocontrol que un voluntario puede obtener en una o varias situaciones, como se expresó anteriormente un voluntario está constantemente en riesgo ya que las exigencias que tienen a cargo pueden desarrollar una carga mental y exponerse a emociones negativas o tratos no adecuados en su sitio de trabajo (Bolívar, 2020) por eso se considera importante el hecho de saber si el voluntario es capaz de autocontrolarse o le daría paso a la ansiedad y la preocupación.

Se puede observar en la investigación como el voluntario tiende a pensar bastante antes de actuar, pero de igual manera como ese pensar mucho puede llegar a generar angustias al momento de querer realizar alguna acción o actividad el hecho de sobre pensar las cosas puede generar temor al no saber que puede llegar a pasar en un futuro (Frydenberg y Lewis, 2000) en algunas ocasiones los voluntarios no cuentan con las habilidades necesarias para afrontar una situación de alta demanda de estrés, es por ello que en muchas ocasiones se ha buscado ayuda con el fin de no generar daños posteriores; cómo se puede observar en los resultado el 33,3 % de los participantes que respondieron el instrumento no tiene una gran capacidad para relajarse al momento de actividad demandante, lo cual puede causar poco control de las acciones, lo anterior no quiere decir que los voluntarios no cuente con algunas herramientas que le puedan ayudar a su autocontrol, ya que según los resultados encontramos que el 20% de los voluntarios refieren saber algunas técnicas de respiración que le pueden ayudar en situaciones de estrés; aunque es importante recalcar que las estrategias es de uso personal, ya que las estrategias pueden ser

funcionales según el contexto, es decir a un voluntario le puede servir la técnica de respiración mientras que a otro puede no servirle, así que cada una de esas es única para la persona que la utiliza (Beerlage,2020). Se puede indagar porque el voluntario no cuenta con estrategias de afrontamiento lo suficientemente desarrolladas y no sabe cómo manejarlas en diversas situaciones de estrés como ya lo ha citado anteriormente Chipana et al (2021), los voluntarios tienden más a dejar pasar la preocupación y la ansiedad y no son capaces de manejar sus propias crisis.

El último componente del instrumento se basa en la resolución de problemas, impulsividad o reactividad como se ha visto anteriormente en el marco teórico, como lo menciona Belloch, Sandín & Ramos (2009) la solución y planificación de problemas busca establecer planes para mejorar las diferentes situaciones, así identificar el problema para encontrar la mejor solución posible. Por otro lado, el voluntario debe contar con la capacidad de buscar pertenencia ya que, cuando hacen parte de la Cruz Roja deben entender que hacen parte de una institución reconocida y tener el interés de cuidar el comportamiento y el uso del uniforme, ya que llevar en el pecho un emblema de la Cruz Roja, tiene una connotación simbólica a nivel social de mucho respeto que principalmente habla de pertenecer a una de las entidades humanitarias más grandes del mundo por ende se deben aceptar unos compromisos y principios (Frydenberg y Lewis, 2000).

Se puede observar dentro de la investigación que el voluntariado tiende a ser responsable al igual que contar con un sentido de pertenencia a la agrupación que pertenece haciéndose cargo de las diferentes actividades que dejan a cargo cumpliendo así con su compromiso institucional, toman las decisiones más acordes a lo que ellos creen mejor para el seguimiento de una actividad o situación que se presenta en el momento.

Niveles de estrés según la escala la Perceived Stress Scale (PSS-10) de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), adaptada por el Dr. Eduardo Remor.

Para calificar los niveles de estrés del voluntariado se utilizó la escala la Perceived Stress Scale (PSS) de Cohen, Kamarck, & Mermelstein (1983), adaptada por el Dr. Eduardo Remor. La escala mide los niveles de estrés que puede tener una persona en el último mes, se pudo observar en los voluntarios que en el último mes están más tendientes a sentirse nerviosos y estresados, por ende, aumentan sus niveles de estrés. Como lo menciona Urrea (2013) el voluntario suele tener grandes sobrecargas en su labor además de estar expuesto a constante situaciones riesgosas, esto puede llegar a generar estrés postraumático.

Otro de los factores identificados es que los voluntarios han sentido que en el último mes las cosas no van del todo bien y que han sentido que no podían afrontar todas las cosas que tenía que hacer, en muchas ocasiones la sobre carga de labores y no cumplir con ellos puede generar altos niveles de frustración y agotamiento emocional por ello los estresores pueden llegar a ser tanto negativos como positivos y pueden ser de factores naturales de nuestras tareas diarias pueden llegar a ser estresores de tipo físico, químico, fisiológicos, intelectuales o psicológicos (Orlandini, 2021). Y para cerrar tenemos que muchas veces han sentido que las dificultades han llegado a acumularse tanto que no han podido superarla ni hacer un tránsito para dejarlas atrás, Ávila (2014) nos menciona que el estrés episódico llega cuando el afectado asume mucha responsabilidad y no se siente en la capacidad de organizarla, esto le generar a la persona una carga de exigencia auto personal y presiones que se pueden llegar a prolongar por más de un mes. De las 30 personas encuestadas se encontró que no todos cuentan con altos niveles de estrés, a cambio se pudo denotar que la mayoría del voluntario tenía tendencia a estar en un nivel

medio de estrés es decir que del total de puntos que podían sacar que era 40 están entre 16 y 29 puntos.

Conclusiones

En esta investigación el objetivo consistió en analizar las estrategias de afrontamiento que el voluntario utiliza para afrontar el estrés, frente a lo cual se identificaron los siguientes elementos:

Las causas más relevantes que le generan estrés al voluntariado es no contar con personal activo con habilidades y conocimientos necesarios al momento de actuar tanto en una emergencia y en una actividad, de igual manera las situaciones externas de sus vidas personales general altos niveles de estrés. Lo anterior respondería la primera hipótesis propuesta en la investigación, la cual señala que el voluntario presenta mayor estrés a la falta de experiencia y de formación.

Se encontró que los síntomas más comunes en el voluntario son náuseas, dolores de cabeza y dolor de espalda; en algunos voluntarios se refiere también el agotamiento emocional un síntoma que puede generar a largo plazo una patología como el burnout o también conocido como síndrome del quemado.

Se encontró dentro de la investigación que en la Cruz Roja Colombiana Unidad Municipal Cartago se encontraban más mujeres que hombres en el servicio voluntario algo controversial, ya que en investigaciones anteriores existía mayor cantidad de hombres que de mujeres, lo anterior puede corresponder a las variables del contexto cultural, donde la mujer ha aumentado la participación en el área laboral, también reconociendo que se puede seguir investigando sobre dichas variables y visualizar los cambios estructurales que existen en la entidad.

Contrastación de hipótesis

Dentro de la investigación se demostró que el voluntariado si contaba con habilidades y conocimientos frente a las estrategias de afrontamiento dentro de su formación como voluntario

y esta representa una de las posibles maneras que ellos contemplen para enfrentar el estrés, ya que al estar preparado a las situaciones que se pueda encontrar le permita afrontar oportunamente ante una situación de estrés.

Dentro de la investigación se encontró que los voluntarios si contaban con estrategias de afrontamiento adecuadas al momento de encontrarse en situaciones de estrés, sin embargo, en algunas ocasiones no todos cuentan con un uso adecuado de estas.

Se demostró que utilizan un alto bagaje de estrategias de afrontamiento entre ellas la busca de apoyo social, buscando consejos o ayuda de sus amigos, pero no todo el voluntariado cuenta con estrategias para diversas situaciones.

De igual manera se demostró que el voluntario se ve expuesto a niveles medios de estrés, dados a las habilidades y conocimientos para manejar una situación en su cotidiano como voluntario.

Recomendaciones

Con base a los datos recolectados en esta investigación, se recomienda lo siguiente:

A estudiantes y profesionales:

Que en futuras investigaciones se profundice sobre los hallazgos con otras variables como depresión o ansiedad ya que esta población se ve afectada por estos factores y pueden ser propensos a desgastes que no se han investigado.

Utilizar una metodología diferente la cual permita una investigación más a profundidad desde la experiencia misma del voluntario y sus vivencias personales.

Una vez concluida el presente trabajo, se pone a consideración de la comunidad educativa investigar sobre otros aspectos relacionados con población voluntaria, pero de diversas instituciones ya que son población poco investigadas.

A los voluntarios:

Cuidar de su bienestar físico con actividades deportivas o recreativas, buena alimentación que le provean la energía suficiente para responder ante las situaciones de emergencia.

Realizar una autoevaluación sobre las situaciones de su vida personal y familiar generadores de estrés, para así poder atenderlos de la manera oportuna cuidando de su bienestar psicológico.

Solicitar a la Cruz Roja apoyo psicológico posterior a una emergencia o actividad en donde usted se sintió desbordado en su labor como voluntario.

Se recomienda impulsar a los voluntarios utilizar diferentes estrategias de afrontamiento relacionadas a la búsqueda de apoyo, preferiblemente de manera profesional como los servicios de psicología o de apoyo psicosocial.

Se recomienda a los voluntarios desarrollar estrategias preventivas como de planeación; y estrategias de atención como la tolerancia a la presión; así mismo estrategias de intervención como las de comunicación asertiva.

Y la institución:

Implementar nuevas capacitaciones para fomentar el uso de estrategias de afrontamiento para el estrés con el voluntariado de la Unidad Municipal.

Revisar de manera constante el estado de salud del voluntario y ayudarlo con las necesidades que presente.

Utilizar el test de estrés percibido en el voluntariado de manera frecuente para identificar cuando el voluntario no esté en toda su capacidad de realizar una acción

Se recomienda a la Cruz Roja implementar programas para la disminución de estrés de sus voluntarios después de terminar una actividad.

Se recomienda a la institución generar estrategias para la participación de todo el voluntariado en ciertas actividades y participen en comodidad.

Universidad:

Se recomienda generar un vínculo interinstitucional donde los voluntarios puedan ser atendidos por profesionales en formación de la salud mental.

Fomentar capacitaciones para los directivos y voluntarios sobre estrategias de planeación, comunicación, respiración y trabajo en equipo que ayuden a disminuir los índices de estrés.

Se recomienda seguir realizando investigaciones que muestren los cambios sociodemográficos y la inclusión de la comunidad LGBTI.

Referencias

- Adams, L. M. (2007). Mental health needs of disaster volunteers: a plea for awareness. *Perspectives in Psychiatric Care*, 43(1), 52–54.
- Alvarez, A. C., Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina, & Consejo Superior de Investigaciones Científicas y Tecnológicas. España. (2020). The role of the Red Cross Youth in Latin America as part of the international health movement (1918-1950). *Quinto sol*, 24(3), 1–14
- Amaya García, L. M. C., & Vera Castro, M. F. (2020). *Caracterización del perfil del voluntario de la Cruz Roja, sede Bucaramanga*. Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB.
- América, O. R. P. (n.d.). *Ciclo de Gestión de los Voluntarios*. Volunteeringredcross.Org. Retrieved August 30, 2021, from <https://volunteeringredcross.org/wp-content/uploads/2019/08/IFRC-Americas-Ciclo-de-Gestion-de-los-Voluntarios-SP.pdf>
- American Psychiatric Association -APA (Estados Unidos) (Org). *Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais: DSM-5*. 5.ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista CON-CIENCIA*, 2(1), 117–125.

- Batista, H. M. C. da, Paim, A. B., Siqueira, B. S., Ebecken, N. F. F., & Dias, A. C. (2021). Factors that can trigger depression: An application of machine learning to National Health Survey data in Brazil. *P2P E INOVAÇÃO*, 7(2), 164–185.
- Barreto Osama, D., & Salazar Blanco, H. A. (2020). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y salud*, 23(1), 30–39.
<https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Beerlage, I. (2020). Comprensión psicosocial de las acciones de emergencias y del estrés debido a intervenciones de rescate. *Revista de salud pública*, 10–40.
- Beck, A., Steer, R. y Brown, G. (2006). *Inventario de Depresión de Beck*. Argentina, Buenos Aires: Paidós
- Belloch, A., Bonifacio, S., & Ramos, F. (2009). *Manual de psicopatología - volumen 2*. McGraw-Hill Interamericana.
- Bericat, E. (2012). Emotions. *Sociopedia*. <https://doi.org/10.1177/205684601361>
- Blonde, J.-L. (1991). Los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja: origen y desarrollo. *Revista Internacional de La Cruz Roja*, 16(106), 373–382.
- Brody L (1999) *Gender, Emotion, and the Family*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Cabrera-Darias, M., & Marrero-Quevedo, R. J. (2015). Motivos, personalidad y bienestar subjetivo en el voluntariado. *Anales de Psicología*, 31(3), 791.

- Camelo, H. (n.d.). *ngresos y gastos de consumo de los hogares en el marco del SCN y en encuestas a hogares*. Cepal.org. Retrieved September 6, 2022, from https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/4718/S01010054_es.pdf
- Campo-Arias, A., Oviedo, H. C., & Herazo, E. (2015). Escala de Estrés Percibido-10: Desempeño psicométrico en estudiantes de medicina de Bucaramanga, Colombia. *Revista de La Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia*, 62(3), 407–413. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v62n3.43735>
- Chirico, F., Crescenzo, P., Sacco, A., Riccò, M., Ripa, S., Nucera, G., & Magnavita, N. (2021). Prevalence of burnout syndrome among Italian volunteers of the Red Cross: a cross-sectional study. *Industrial Health*, 59(2), 117–127.
- Cano García, F. J., Rodríguez Franco, L., & García Martínez, J. (2007). Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 35 (1), 29-39.
- Castellano-Correa, L.F. (2018). *La presencia de ansiedad en los voluntarios de Cruz Roja Ecuatoriana posterior a la atención de un evento de emergencia*. [Tesis de pregrado, Universidad Central Del Ecuador]. Archivo digital. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17135/1/T-UCE-0007-CPS-067.pdf>
- CDI. *Inventario de depresión infantil*. Madrid: TEA Ediciones;2004
- Chinchilla Urrea, G. S. (2013). *Estrategias de afrontamiento en un grupo de voluntarios pertenecientes al Grupo Sar de la Cruz Roja Colombiana Seccional Antioquia*.

Ciclo de Gestión de Voluntariado. (n.d.). Cruzrojacolombiana.org. Retrieved October 4, 2022, from <https://www.cruzrojacolombiana.org/voluntariado/programas/ciclo-institucional-del-voluntariado/bienestar-del-voluntariado/ciclo-de-gestion-de-voluntariado/>

Ciclo de Gestión de los Voluntarios Oficina Regional para América. (n.d.).

Volunteeringredcross.org. Retrieved October 4, 2022, from

<https://volunteeringredcross.org/wp-content/uploads/2019/08/IFRC-Americas-Ciclo-de-Gestion-de-los-Voluntarios-SP.pdf>

¿Cuántos y cuáles son los estratos en los que se pueden clasificar las viviendas y/o los predios rurales? Los estratos socioeconómicos en los que se pueden clasificar las viviendas y/o los predios son 6, denominados así. (n.d.). Gov.Co. Retrieved August 28, 2022, from https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Preguntas_frecuentes_estratificacion.pdf

Colombia, M. de S. y. P. S. (n.d.). *Páginas - Ciclo de Vida.* Gov.co. Retrieved August 27, 2022, from <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/cicloVida.aspx>

Compton, M. T., & Shim, R. S. (2015). The social determinants of mental health. American Psychiatric Association. <https://doi.org/10.1176/appi.focus.20150017>

Darío, G., & Agudelo, V. (n.d.). *La eficacia escolar: retos y desafíos para mejorar la calidad y la equidad en el sistema educativo colombiano 1.* Edu.Co. Retrieved September 6, 2022, from https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/4025/1/ValenciaGerman_2008_CalidadEquidadSistema.pdf

Dávila de León, M. C., & Chacón Fuertes, F. (2004). *¿Influye el burnout en la intención de continuar de voluntarios en actividades de bajo nivel de estrés?* <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40512/>

Decreto 1260 de 1970 - Gestor Normativo. (n.d.). Gov.co. Retrieved August 29, 2022, from <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8256>

De Andrade, P. M. (2020). DEPRESSÃO: UM NOVO OLHAR SOBRE A DOR E A EMOÇÃO. *BIUS -Boletim Informativo Unimotrisaúde em Sociogerontologia*, 16(10), 1–9.

De la batalla de Solferino a las vísperas de la Primera Guerra Mundial. (2004, December 28). Icrc.org. <https://www.icrc.org/es/doc/resources/documents/misc/57jnvp.htm>

De, M. (n.d.). *Boletín de salud mental Depresión Subdirección de Enfermedades No Transmisibles.* Gov.Co. Retrieved October 15, 2021, from <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/boletin-depresion-marzo-2017.pdf>

di AGnósticos, C. (n.d.). *Guía de consulta de los.* Edu.Co. Retrieved October 15, 2021, from <https://www.eafit.edu.co/ninos/reddelaspreguntas/Documents/dsm-v-guia-consulta-manual-diagnostico-estadistico-trastornos-mentales.pdf> (NO SE SI ESTA BIEN REFERENCIADO)

Dudley, M., Silove, D., & Gale, F. (2012). *Mental health and human rights: Vision, praxis, and courage.* Oxford University Press.

- Fierro, A. (n.d.). *estrés, afrontamientos y adaptación* Preventoronline.Com. Retrieved October 17, 2021, from <http://www.preventoronline.com/imagesbd/down/anex6457.pdf>
- Greenberg, L. (2000). Emociones: una guía interna. *Ed. Descleé de Brouwer*.
- Grey, H., & Hall-Clark, B. N. (2015). Cultural considerations in Latino American mental health. Oxford University Press. <https://www.oxfordclinicalpsych.com/view/10.1093/med:psych/9780190243425.001.0001/med-9780190243425>
- Gutierrez, G. A., Axayacalt, G., Aceves, G., Ángel, M., López, C., & Moreno Jiménez, S. (n.d.). *Síndrome de burnout*. Medigraphic.Com. Retrieved May 17, 2022, from <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodologia de La Investigacion*. McGraw-Hill Companies.
- Historia*. (2019, September 2). Icrc.org. <https://www.icrc.org/es/quienes-somos/historia>
- Jasper JM (2011) Emotions and social movements: Twenty years of theory and research. *Annual Review of Sociology* 37: 285–303
- José, F., & Dávila, A. (n.d.). *Síndrome de agotamiento emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos*. Redalyc.Org. Retrieved May 17, 2022, from <https://www.redalyc.org/pdf/904/90421972006.pdf>

Kim, M. G., Kim, K.-S., Ryoo, J.-H., & Yoo, S.-W. (2013). Relationship between occupational stress and work-related musculoskeletal disorders in Korean male firefighters. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 25(1), 9.

Lamas, M. (2000). *Diferencias de sexo, género y diferencia sexual*.

<http://repositorio.ciem.ucr.ac.cr/jspui/handle/123456789/157>

Ley 1090 de 2006 - Gestor Normativo. (n.d.). Gov.co. Retrieved July 27, 2022, from

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

Marconato, R. S., & Monteiro, M. I. (2015). Pain, health perception and sleep: impact on the quality of life of firefighters/rescue professionals. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(6), 991–999.

Maya, I. (2004), “Sentido de comunidad y potenciación comunitaria”, en Revista Apuntes de Psicología, vol. 22, núm. 2, pp. 187-211.

MINSALUD. (2015). Encuesta Nacional de Salud Mental, Tomo 1. Ministerio de Salud y Protección Social. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/doc-metodologia-ensm.pdf> 4 1 Capítulo II. La salud mental y las habilidades para la vida MINSALUD. (2018). Política Nacional de Salud Mental. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/politica-nacional-salud-mental.Pdf>

Molina, L. S. (2010). *Comprender la depresión*. Editorial AMAT

- Moreno Jiménez, B., Morante Benadero, M. E., Losada Novoa, M. M., Rodríguez Carvajal, R., & Garrosa Hernández, E. (2004). El estrés traumático secundario. Evaluación, prevención e intervención. *Terapia Psicológica*, 22(1), 69–76.
- Mundiales, E. S. (n.d.). *Depresión y otros trastornos mentales comunes*. Paho.Org. Retrieved October 15, 2021, from <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34006/PAHONMH17005-spa.pdf>
- Muñoz Bolívar, C. V. (2020). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial que generan estrés en un grupo de voluntarios del cuerpo de Bomberos de Guadalajara de Buga 2020*. Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Vargas Navarro, P., Parra Vera, M. D., Arévalo Zamora, C., Cifuentes Gaitán, L. K., Valero Carvajal, J., & Sierra de Jaramillo, M. (2015). Estructura y tipología familiar en pacientes con dependencia o abuso de sustancias psicoactivas en un centro de rehabilitación de adicciones en el Municipio de Chía, Cundinamarca. *Revista colombiana de psiquiatría*, 44(3), 166–176. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2015.02.007>
- Orlandini, A. (2012). *El estrés : qué es y cómo evitarlo*. Fondo de Cultura Económica.
- Organización Mundial de la Salud. (2001). Informe sobre la salud en el mundo 2001: Salud mental: nuevos conocimientos, nuevas esperanzas. https://www.who.int/whr/2001/en/whr01_es.pdf?ua=1
- Parra Espitia, L. S., Universidad Católica Luis Amigó, Cardona Isaza, A. de J., Toro Vélez, S., Torres Escobar, G. A., Martínez Correa, R., Morales Arrieta, D. M., De Salvador, G. I.,

- Povea, H. C. (2020). Cuerpo de bomberos Ibarra: depresión a través del inventario CES-D. *ECOS DE LA ACADEMIA*, 6(12), 23–29.
- Psicóloga, M. K., & Psicóloga, S. B. M. (n.d.). *Síntomas de Estrés Postraumático entre los soldados de Naciones Unidas y el personal perteneciente al voluntariado*. Iscii.es. Retrieved August 30, 2021, from <https://scielo.iscii.es/pdf/ejp/v17n2/original1.pdf>
- ¿Qué es el bienestar psicológico? El modelo de Carol Ryff. (n.d.). Uniminuto.Edu. Retrieved May 7, 2022, from <http://umd.uniminuto.edu/documents/702814/0/Qu%E9+es+el+bienestar+psicol%F3gico/94cf47ca-be8b-44cf-85a7-d9359f351f95?version=1.0>
- Quiénes Somos*. (2019, August 30). Cruzrojacolombiana.org. <https://www.cruzrojacolombiana.org/voluntariado/quienes-somos/>
- Reeve, J., Raven, A. M. L., & i Besora, M. V. (1994). *Motivación y emoción* (Vol. 3). Madrid: McGraw-Hill.
- Redjurista, S. A. S. (n.d.). *Resolución 8430 de 1993 - Colombia*. www.redjurista.com. Retrieved July 27, 2022, from https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_8430_de_1993.aspx#/
- Remor, E., Psychometric properties of a European Spanish Version of the Perceived Stress Scale (PSS). *Ansiedad y Estrés*. 2001;7(2-3):195-201
- Richards, P. y Bergin, A. (2005). *A spiritual strategy for counseling and psychotherapy* (2nd ed.). Washington, DC: American Psychological Association

- Rimachi Quispe, C., & Chipana Puraca, E. W. (2021). *Afrontamiento al estrés y resiliencia en bomberos voluntarios en contexto COVID-19*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Rodríguez, L., Oramas, A., & Rodríguez, E. (2007). Estrés en docentes de educación básica: estudio de caso en Guanajuato, México. *Salud de los trabajadores - Postgrado en Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral, Universidad de Carabobo*, 15(1), 5–16.
http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-01382007000100002&script=sci_arttext
- Rodríguez, M., Fernández, M. L., Pérez, M.L., & Noriega, R. (2011). Espiritualidad variable asociada a la resiliencia. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 11(2), 24- 49.
- de Sanidad Militar, D. G. (n.d.). *Resolución 8430 de 1993 Por la cual se establecen las normas científ.* Mil.co. Retrieved July 27, 2022, from
<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/transparencia-acceso-informacion-publica/4-normatividad/4-6-normograma-digsa/subdireccion-salud-digsa/grupo-aseguramiento-salud-proas/normas-externas-aplicadas-al-regimen/resolucion-8430-1993-se-establecen-las>
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina legal de Costa Rica*, 32(1), 119–124.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

- Salvador Van Eysenrode, F. E. (2015). *Detección, determinación de ansiedad y depresión en el trabajo que realiza el personal de “Bomberos y Paramédicos” estudio a profundidad.* Quito, 2015.
- Sandoval Quizhpe, O. F. (2021). *Análisis del impacto psicosocial que genera el estrés en los estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca a causa del confinamiento por COVID - 19 en el año 2020.*
- Schnell, T., Suhr, F., & Weierstall-Pust, R. (2020). Post-traumatic stress disorder in volunteer firefighters: influence of specific risk and protective factors. *European Journal of Psychotraumatology*, 11(1), 1764722.
- Serrano, M. M. (2001). Datos sociodemográficos. *MM Tomás R. Villasante, Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía*, 2.
- Thormar, S. B., Gersons, B. P. R., Juen, B., Djakababa, M. N., Karlsson, T., & Olf, M. (2014). The impact of disaster work on community volunteers: The role of peri-traumatic distress, level of personal affectedness, sleep quality and resource loss, on post-traumatic stress disorder symptoms and subjective health. *Journal of Anxiety Disorders*, 28(8), 971–977.
- Toroshina Pillasagua, M. A. (2021). *Nivel de estrés, ansiedad y depresión del personal operativo de tres cuerpos de bomberos antes y durante la pandemia por COVID-19.*
<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4184>

Turner JH (2008) Emotions and social structure: Toward a general sociological theory. In: Clay-Warner J and Robinson DT (eds) *Social Structure and Emotion*. London: Elsevier, pp. 319–342.

Universidad Antonio Nariño (2022). *Grupos y líneas de investigación*.

Unicomfauca, C. U., & Migraciones, O. I. P. las. (2021). *Habilidades para la vida. Aproximaciones conceptuales*. Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigó.

Vales, L. (2017). *Psicobiología del Estrés - PNIE*.

https://www.academia.edu/31723988/Psicobiologia_del_Estres_PNIE?auto=download

Vargas Espín, A. D. P. (2015). “*Rasgos de personalidad y niveles de estrés de los voluntarios de la Cruz Roja ecuatoriana junta providencial de Tungurahua..*”

Velásquez, M. V., Castillo, C., Mancilla, I., López, I., & Arenales, R. (2019). Prevalencia de depresión y estrés postraumático en los bomberos voluntarios. *Revista médica (Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala)*, 158(1), 30–32.

Victoria García-Viniegras, C. R., & González Benítez, I. (2000). La categoría bienestar psicológico: Su relación con otras categorías sociales. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 16(6), 586–592.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252000000600010

Vista de Ética del cuidado y atención pública en salud mental: un estudio de caso en Barcelona.

(n.d.). Edu.Ar. Retrieved October 15, 2021, from

<http://revistas.unla.edu.ar/saludcolectiva/article/view/2966/1838>

World Health Organization. (2015). *Mental Health Atlas 2014*. World Health Organization.

Anexo

Anexo 1: Instrumento de estrategias de afrontamiento para el voluntariado creado por Melissa Berrio

Descripción:

El siguiente instrumento ha sido creado con fines de evaluar a los organismos voluntarios de la Cruz Roja Unidad municipal Cartago, especialmente a la agrupación de juventud y socorrismo, diseñado para jóvenes, adolescentes y adultos entre los 14 hasta los 60 años.

El instrumento consta de 3 secciones, la Primera corresponde a los datos sociodemográficos requeridos para el análisis; la segunda permite explorar las estrategias de afrontamiento que los voluntarios utilizan con mayor frecuencia y la tercera sección explora los niveles, signos y síntomas del estrés propias de la labor de voluntariado.

Por favor lea cuidadosamente cada enunciado. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio que considere necesario.

RESOLVER EL PROBLEMA	EVADIR LA RESOLUCION DEL PROBLEMA
Aceptar la Responsabilidad	Evadir el Problema
Buscar Apoyo	Aislarse
Autocontrol	Ansiedad y Preocupación
Planificar Resolver Problemas	Impulsividad o Reactividad

Instrumento Estrategias de afrontamiento del estrés en personal voluntario

Cruz Roja Colombiana

Instrucciones

El siguiente cuestionario investiga algunos datos sociodemográficos y otros correspondientes a situaciones de estrés a la que usted se enfrenta como voluntario de los organismos de socorro de la cruz roja. Por favor lea con atención cada uno y responda con la mayor sinceridad posible, entendiendo que no existen respuestas buenas y malas.

I. Datos Sociodemográficos

Edad ____ Sexo _____ Género _____ Estrato socioeconómico:

Religión _____ Estado Civil _____ Número de personas con la que vive _____

Sus ingresos son: menos de un salario mínimo __ alrededor del salario mínimo __ mayor al salario mínimo __

Nivel Educativo: Primaria ____ Bachiller _____ Técnico _____ Universitario _____

Posgrado _____

Agrupación: Juveniles _____ Socorristas _____

Tiempo de vinculación en años:

1- 3 __

4 – 6 __

7- 10__

11-15__

16 o mas ____

Nivel de Formación como voluntario (Puede seleccionar varias)

Recreación

Salud Sexual

PACO

PAL

Sector Escolar

Infantiles y prejuveniles

CREL

Compon entes	Criteri os	Ítem	Opción de respuestas	Puntua ción
Aceptar la Responsabilid ad Vs Evadir el Problema	Conciencia	1. Cuando me hago cargo de una actividad intento dar lo mejor de mí.	<ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre • Usualmente • Ocasionalmente • Usualmente no • Casi nunca 	5 4 3 2 1
	Compromi so	2. Al momento de que me delegan o asumo una actividad la llevo a cabo hasta el final.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Frecuente mente • Frecuente mente • Ocasional mente • Raramente • Nunca 	5 4 3 2 1
	Confianza	3. Tengo el conocimie nto	<ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre 	5 4 3

		necesario para responder antes diversas situaciones que implican una responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Usualmente • Ocasionalmente • Usualmente no • Casi nunca 	2 1
	Confianza	4. Tengo las habilidades necesarias para responder ante situaciones que implican una responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre • Usualmente • Ocasionalmente • Usualmente no • Casi nunca 	5 4 3 2 1
	Consecuencias	5. Me es difícil aceptar mi responsabilidad cuando algo sale mal	<ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre • Usualmente • Ocasionalmente • Usualmente no • Casi nunca 	1 2 3 4 5
Buscar Apoyo Vs Aislarse	Amigos	6. He buscado a mis amigos al momento	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Frecuente • Frecuente 	5 4 3 2 1

		de que algo no saliera como he querido.	<ul style="list-style-type: none"> • Ocasional mente • Raramente • Nunca 	
	Profesionales	7. He buscado la ayuda profesional necesaria cuando siendo que ya no puedo seguir	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Frecuente mente • Frecuente mente • Ocasional mente • Raramente • Nunca 	5 4 3 2 1
	Familia	8. Cuento con el apoyo de mi familia	<ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre • Usualmente • Ocasional mente • Usualmente no • Casi nunca 	5 4 3 2 1
	Espiritual	9. Me refugio en mis ideas espirituales para minimizar el malestar.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Frecuente mente • Frecuente mente • Ocasional mente • Raramente • Nunca 	5 4 3 2 1
Autocontrol vs Ansiedad y Preocupación	Pensar	10.Reconsidero múltiples	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Frecuente mente 	5 4 3

		veces mis opciones antes de actuar	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuente mente • Ocasional mente • Raramente • Nunca 	2 1
	Tranquilidad	11.No soy capaz de relajarme cuando una situación se sale de control	<ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre • Usualmente • Ocasional mente • Usualmente no • Casi nunca 	1 2 3 4 5
	Respiraciones técnicas	12.Conozco e implemento las técnicas de respiraciones en situaciones de estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Frecuente mente • Frecuente mente • Ocasional mente • Raramente • Nunca 	5 4 3 2 1
	Ansiedad	13.Pienso mucho y siento angustia frente lo que pueda pasar.	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Frecuente mente • Frecuente mente • Ocasional mente • Raramente • Nunca 	1 2 3 4 5

	Organizar	14.Considero necesario ordenar, planificar y organizar mis ideas	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indeciso • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo 	5 4 3 2 1
	Toma de decisiones	15.Al momento de tomar decisiones prefiero que otros lo tomen por mi	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Frecuente • Frecuente • Ocasional • Raramente • Nunca 	1 2 3 4 5
	Sensación de bienestar	16.Me siento satisfecho / a con la agrupación a la que pertenezco	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indeciso • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo 	5 4 3 2 1

	Sensación de bienestar	17.Me siento satisfecho / a con las funciones asignadas que cumpla dentro de la agrupación	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indeciso • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo • 	5 4 3 2 1
	Control	18.Generalmente No pienso al momento de actuar o de hablar	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Frecuente • Frecuente • Ocasionalmente • Raramente • Nunca 	1 2 3 4 5
Puntuación máxima				80
Puntuación mínima				16

Calificación

Puntaje	Clasificación	Descripción
16 – 30	Baja	La persona cuenta con muy pocas herramientas para enfrentar una situación estresante y orientar su conducta a resolver oportuna y asertivamente la situación problema, posiblemente toma decisiones al azar se siente desorientada y experimenta malestar emocional que sobrecarga su capacidad de respuesta.

31 – 50	Media	la persona cuenta con algunas herramientas que le permiten enfrentar diferentes situaciones estresantes y orientar su conducta a resolver de manera oportuna y asertiva las situaciones problemas, posiblemente sus decisiones son ambiguas, En ocasiones se le dificulta identificar y gestionar las emociones en situaciones problemáticas y cuenta con una leve carga sobre su capacidad de respuesta
51 – 80	Alta	La persona cuenta con una gama de herramientas que le permite enfrentar diferentes situaciones estresantes orientar su conducta a resolver de forma asertiva y oportuna la situación problema, posiblemente toma decisiones correctas y mantiene estabilidad y gestión emocional en la problemática tiende a tener una buena capacidad de respuesta.

Anexo 2 Estrés (Este apartado se complementa con la Escala de estrés percibido Versión española)

A continuación, califique de 1 a 5 las situaciones que le generan estrés teniendo en cuenta que 1 es el nivel más bajo y 5 es el nivel más alto de estrés:

Pregunta	opciones de respuesta				
• Cuando los voluntarios no llegan a una actividad	1	2	3	4	5
• No tener personal	1	2	3	4	5
• No tener el control	1	2	3	4	5
• Cuando no recibe una ayuda pertinente	1	2	3	4	5
• Cuando se encuentra solo	1	2	3	4	5
• Cuando se encuentra en grupo	1	2	3	4	5
• Cuando no lo dejan hablar	1	2	3	4	5
• Al momento de realizar una actividad	1	2	3	4	5

• Otro Cual	1	2	3	4	5
Puntuación máxima	45				
Puntuación mínima	9				

Puntaje	Clasificación	Descripción
9 – 15	Baja	La persona cuenta con un alto nivel de estrés al enfrentarse a diversas situaciones y se le es difícil darle una respuesta asertiva a lo problema, posiblemente toma decisiones al azar se siente desorientada y experimenta malestar emocional que sobrecarga su capacidad de respuesta.
16 – 31	Media	la persona cuenta con algunas herramientas que le permiten enfrentar diferentes situaciones estresantes y orientar su conducta a resolver de manera oportuna y asertiva las situaciones problemas, posiblemente sus decisiones son ambiguas, En ocasiones se le dificulta identificar y gestionar las emociones en situaciones problemáticas y cuenta con una leve carga sobre su capacidad de respuesta
32 – 45	Alta	La persona cuenta con una gama de herramientas que le permite enfrentar diferentes situaciones estresantes orientar su conducta a resolver de forma asertiva y oportuna la situación problema, posiblemente toma decisiones correctas y mantiene estabilidad y gestión emocional en la problemática tiende a tener una buena capacidad de respuesta.

A continuación, califique de 1 a 5 los síntomas que experimenta en situaciones de estrés teniendo en cuenta que 1 es el nivel más bajo y 5 es el nivel más alto de estrés:

Pregunta	opciones de respuesta				
• Dolor de cabeza	1	2	3	4	5
• Reflujo	1	2	3	4	5
• Dolor de cuello	1	2	3	4	5
• Gastritis	1	2	3	4	5
• Dolor de estomago	1	2	3	4	5
• Fatiga	1	2	3	4	5
• Ira	1	2	3	4	5
• Problemas del sueño	1	2	3	4	5
• Agotamiento emocional	1	2	3	4	5
• Dolor de pecho	1	2	3	4	5
• Otro cual _____	1	2	3	4	5
Puntuación máxima	45				
Puntuación mínima	9				

Puntaje	Clasificación	Descripción
9 – 15	Baja	La persona cuenta con un alto nivel de estrés al enfrentarse a diversas situaciones y se le es dificulta darle una respuesta asertiva a lo problema, posiblemente toma decisiones al azar se siente desorientada y experimenta malestar emocional que sobrecarga su capacidad de respuesta.
16 – 31	Media	la persona cuenta con algunas herramientas que le permiten enfrentar diferentes situaciones estresantes y orientar su conducta a resolver de manera oportuna y asertiva las situaciones problemas, posiblemente sus decisiones son ambiguas, En ocasiones se le dificulta identificar y gestionar las emociones en situaciones problemáticas y

		cuenta con una leve carga sobre su capacidad de respuesta
32 – 45	Alta	La persona cuenta con una gama de herramientas que le permite enfrentar diferentes situaciones estresantes orientar su conducta a resolver de forma asertiva y oportuna la situación problema, posiblemente toma decisiones correctas y mantiene estabilidad y gestión emocional en la problemática tiende a tener una buena capacidad de respuesta.

Anexo 3 Escala de Estrés Percibido - *Perceived Stress Scale (PSS)* – versión corta 10 ítems.

Versión española (2.0) de la *Perceived Stress Scale (PSS)* de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), adaptada por el Dr. Eduardo Remor.

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una “X” cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	N unca	C asi nunca	D e vez en cuando	A menudo	M uy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad de manejar sus problemas personales ?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4

7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

Instrumento EPP-10

Anexo 4: Consentimiento informado

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la estudiante Melissa Berrio Escobar, de la universidad Antonio Nariño. La meta de este estudio es identificar las estrategias de afrontamiento para el estrés en los voluntarios de la Cruz Roja Colombiana Unidad Municipal Cartago.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder la encuesta (Estrategias de afrontamiento del estrés en personal voluntario, Cruz Roja Colombiana). La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Melissa Berrio Escobar. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es identificar las estrategias de afrontamiento que utilizo para el estrés.

Si o No

Me han indicado también que tendré que responder el formulario de Google que no demora más de 20 min responder cada pregunta.

Si o No

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Si o No

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Si o No

De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Melissa Berrio Escobar su número de teléfono es 3107110346.

Link Excel de aceptación:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/13pLMtXCUpJ0_vcF6Xkk2kZFIZtrzGFx7ov_diabRJE4/edit?usp=share_link