

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO SEGÚN LOS NIVELES DE ESTRÉS EN LOS  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN BOGOTÁ D.C

AGUIRRE FLORIDO KATHERINE JULIETH  
CÁRDENAS ÁLVAREZ MARITZA MERCEDES  
GONZÁLEZ ÁLVAREZ DIANA CATERINE

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Soacha - Cundinamarca  
2018

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO SEGÚN LOS NIVELES DE ESTRÉS EN LOS  
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN BOGOTÁ D.C

AGUIRRE FLORIDO KATHERINE JULIETH  
CÁRDENAS ÁLVAREZ MARITZA MERCEDES  
GONZÁLEZ ÁLVAREZ DIANA CATERINE

Trabajo de grado para optar por el título de Psicólogo

John Alexander Pedraza Palacios  
ASESOR

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Soacha - Cundinamarca  
2018

*A mis padres Víctor Aguirre y Marcela Florido por su amor, cariño comprensión y lucha constante para que siguiera adelante, por sus palabras de apoyo para lograr superarme y ser perseverantes en este proceso, por lograr ser fuente de motivación día tras día y poder culminar este sueño. A mi hermano David Aguirre por estar presente en cada momento y generar seguridad en los momentos difíciles, por la sencillez con la que expresa sus sentimientos y su modo de pensar. A mis compañeros quienes me han acompañado en todos y cada uno de los momentos de este importante paso para conseguir un mejor futuro. Mil gracias a todos mis seres queridos que esperan de este proceso lo mejor para mí.*

**D. Katherine Aguirre Florido**

*Día a día le agradezco a Dios por permitir que la vida me respalde con múltiples bendiciones, una de estas ha sido el apoyo que me ha brindado mis padres, la paciencia, el amor y la fortaleza que los caracteriza han llevado a guiar mi formación personal, a ellos le ofrezco cada una de las metas realizadas como símbolo de esfuerzo y sacrificio. A mis hermanos les agradezco por la energía positiva, la preocupación y el apoyo incondicional que me han manifestado constantemente, a mis sobrinos que, con una palabra, una sonrisa o un susurro me han alegrado la vida, disfrutando de cada momento de alegría e inocencia que pueden parecer tan positivos como la manera de ver las situaciones de nuestra vida. A mis cuñadas por cada palabra de aliento que me han brindado en las situaciones difíciles, a mi novio por su amor incondicional y la motivación para cumplir los sueños propuestos, y a mis amigos por la confianza que han depositado en mis capacidades para sobrellevar cada limitación presentada en los propósitos de mi vida.*

**D. Maritza Cárdenas Álvarez**

*A mi esposo por acompañarme en este proceso, por brindarme la oportunidad de crecer a nivel profesional, por su sacrificio, esfuerzo y amor incondicional, a mis hijas Emily y Samantha que son mi más grande motivación para luchar día a día sin importar las dificultades, todos y cada uno de mis esfuerzos están previstos para brindarles lo mejor a ellas, no tendría sentido aprender y desaprender si no existe un ser maravilloso a quien guiar y con quien compartir lo adquirido, a mi madre por enseñarme el camino a la superación, por soñar con que algún día sus hijas fueran profesionales, por su lucha para ello y por su existencia en mi vida, a mi padre por haber llenado nuestra vida de tantas sonrisas, amor y por haber elegido a la mejor mujer del mundo para que fuese mi guía espiritual... mi madre, a mi hermana que siempre ha creído en mí y me ha apoyado, a mis compañeros, amigos a quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, triunfos, derrotas y así fuimos dándonos paso a ser profesionales, finalmente a todas las personas que durante estos años me apoyaron e hicieron partícipes de esté mi sueño. **Gracias a todos...***

**D. Catherine González Álvarez**

## *Agradecimientos*

*Este trabajo Realizado en la Corporación Minuto De Dios Centro regional Soacha, es un logro en el cual participaron varias personas, cumpliendo ciertos roles corrigiendo, orientando y acompañando cada proceso inmerso en el transcurso de este, incluso se nos ha brindado la oportunidad de disfrutar de la competencia y experiencia de personas a las cuales queremos agradecer por medio de este apartado.*

*Primero que todo a nuestro asesor de Trabajo de Grado John Alexander Pedraza Palacios, por su paciencia ante las diferentes inconsistencias en todo el transcurso del proyecto, por sus oportunas y razonables sugerencias y correcciones, incluso por los llamados de atención que colocaron nuestros pies sobre la tierra cuando fue necesario y permitieron que esto llegara a culminar satisfactoriamente, además de facilitarnos herramientas para consolidar de manera acorde el trabajo.*

*De igual manera a la Psicóloga Claudia Prada, colaboradora de la empresa de Telecomunicaciones, quien nos brindó la información pertinente para el desarrollo de la investigación, en el transcurso del estudio mostro disposición y actitud positiva con el proceso que se estaba desarrollando, lo cual facilito el buen funcionamiento del proceso investigativo dentro de la empresa.*

*A José Antonio Camargo Barrero por la colaboración durante el proceso investigativo, por haber realizado la gestión y aprobación para la utilización de uno de los instrumentos utilizados y por los conocimientos brindados en esta etapa.*

## Tabla de contenido

<b>Tabla de gráfica .....</b>	<b>VI</b>
<b>Contenido de tabla .....</b>	<b>VII</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>- 15 -</b>
<b>1.2 Objetivos .....</b>	<b>- 16 -</b>
<b>2. Marco referencial.....</b>	<b>- 16 -</b>
<b>3. Marco teórico .....</b>	<b>- 22 -</b>
<b>3.1 Estrés.....</b>	<b>- 22 -</b>
<b>3.2 Tipos de estrés .....</b>	<b>- 22 -</b>
<b>3.3 Estrés laboral.....</b>	<b>- 24 -</b>
<b>3.4 Estresores.....</b>	<b>- 24 -</b>
<b>4. Estrategias de afrontamiento .....</b>	<b>- 25 -</b>
<b>4.1 Estilos de afrontamiento .....</b>	<b>- 25 -</b>
<b>5. Marco Normativo.....</b>	<b>- 28 -</b>
<b>6. Metodología.....</b>	<b>- 30 -</b>
<b>6.1 Diseño metodológico .....</b>	<b>- 30 -</b>
<b>6.2 Instrumentos.....</b>	<b>- 31 -</b>
<b>6.3 Población.....</b>	<b>- 33 -</b>
<b>6.4 Muestra .....</b>	<b>- 33 -</b>
<b>7. Propuesta .....</b>	<b>- 33 -</b>
<b>8. Resultados esperados .....</b>	<b>- 34 -</b>
<b>9. Análisis e interpretación de resultados .....</b>	<b>- 36 -</b>
<b>9.1 El estrés laboral.....</b>	<b>- 36 -</b>
<b>9.2 Estrategias de Afrontamiento Coping.....</b>	<b>- 37 -</b>
<b>10. Grupo Focal.....</b>	<b>- 50 -</b>
<b>11. Discusión de resultados.....</b>	<b>- 55 -</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>- 61 -</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>- 62 -</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>- 68 -</b>

**Tabla de gráfica**

<i>Gráfica 1:</i> Niveles de Estrés en el área administrativa	31
<i>Gráfica 2:</i> Solución de Problemas como Estrategia de Afrontamiento.	32
<i>Gráfica 3:</i> Apoyo Social como Estrategia de Afrontamiento.	33
<i>Gráfica 4:</i> Espera como Estrategia de Afrontamiento	34
<i>Gráfica 5:</i> Religión como Estrategia de Afrontamiento	35
<i>Gráfica 6:</i> Evitación Emocional como Estrategia de Afrontamiento.	36
<i>Gráfica 7:</i> Apoyo Profesional como Estrategia de Afrontamiento.	37
<i>Gráfica 8:</i> Reacción Agresiva como Estrategia de Afrontamiento.	38
<i>Gráfica 9:</i> Evitación Cognitiva como Estrategia de Afrontamiento.	39
<i>Gráfica 10:</i> Reevaluación Positiva como Estrategia de Afrontamiento.	40
<i>Gráfica 11:</i> Expresión de la Dificultad de Afrontamiento como Estrategia de Afrontamiento.	41
<i>Gráfica 12:</i> Negación como Estrategia de Afrontamiento	42
<i>Gráfica 13:</i> Autonomía como Estrategia de Afrontamiento.	43
<i>Gráfica 14:</i> Porcentaje de utilización de las estrategias de Afrontamiento.	44

**Contenido de tabla**

*Tabla 1:* Preguntas, dimensiones y narrativas expuestas en el grupo focal.

49

## **Estrategias de afrontamiento según los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Bogotá D. C**

### **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo analizar las estrategias de afrontamiento, teniendo en cuenta los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones ubicada en la ciudad de Bogotá. Se realizó un estudio transversal descriptivo mediante la aplicación del instrumento Coping- Modificada (EEC-M), este instrumento se aplicó a un total de 37 colaboradores de la organización, también se realizó un grupo focal para identificar las percepciones de algunos colaboradores sobre el estrés y las estrategias de afrontamiento que utilizan ante la presencia de situaciones estresoras en su área de trabajo. Además, se contempló los niveles de estrés expuestos en la escala del estrés de la Batería de Riesgo psicosocial evaluada por una empresa de Seguros y Manejo de Riesgos. En los resultados obtenidos se evidencia las estrategias utilizadas frecuentemente por los colaboradores ante las situaciones de estrés, entre las cuales sobresalen con mayor prevalencia la Negación y apoyo social. Asimismo, se identificó altos niveles de estrés y según las percepciones de los colaboradores se presentan constantemente situaciones de estrés en el área de trabajo.

**Palabras claves:** estrés laboral, estrategias de afrontamiento, salud mental



**Abstract.**

The objective of this research is to analyze the coping strategies, taking into account the stress levels in the employees of a Telecommunications company located in the city of Bogotá. A descriptive cross-sectional study was conducted through the application of the Coping-Modified instrument (EEC-M), this instrument was applied to a total of 37 employees of the organization, a focus group was also conducted to identify the perceptions of some collaborators about stress and the coping strategies they use in the presence of stressful situations in their area of work. In addition, the levels of stress exposed in the stress scale of the psychosocial Risk Battery evaluated by an insurance and risk management company were contemplated. The results obtained show the strategies frequently used by employees in stress situations, among which the Denial and social support stand out with the highest prevalence. Likewise, high levels of stress were identified and, according to the employees' perceptions, situations of stress in the work area are constantly presented.

**Keywords:** work stress, coping strategies, mental health

## **Introducción**

En la actualidad, las manifestaciones de estrés en el personal laboralmente activo no pasan desapercibidas, trayendo afectaciones físicas y psicológicas. Díaz (2011) citado por Ramírez, Griebing y Rodríguez (2016) afirma: “en las empresas es de suma importancia hacer hincapié en estudios de riesgo laborales, entre los cuales están el estrés y el riesgo psicosocial, ya que estos factores pueden influir negativamente en la salud de los trabajadores” (p.11).

En las manifestaciones del estrés se encuentran afectaciones a nivel físico, psicológico y organizacional. Hoyo (2004) expone que la activación fisiológica lleva a un abuso en las funciones en el área de trabajo y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o que tienen predisposición para ello. Asimismo, a nivel psicológico, los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del sistema nervioso, cualquier variación a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones en las conductas tales como agotamiento, burnout, desgaste, ansiedad y depresión, así como daños físicos, enfermedades cardiovasculares y trastornos músculo-esqueléticos; según el mantenimiento de éstos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Incluso, las manifestaciones del estrés no sólo pueden perjudicar al individuo, también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad, además, pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

Respecto a lo anterior se puede constatar mediante un estudio realizado por Álvarez, Buitrago & Salazar (2015) que las manifestaciones del estrés en cada individuo pueden ser diversas, las cuales pueden ser modificadas por la relación que se tenga con su jerarquía, el sentirse custodiado dentro de la empresa, las relaciones interpersonales, los horarios laborales y

demás aspectos que pueden ser visualizados como estímulos estresores en el ambiente laboral; específicamente se puede suponer un incremento en el estrés por el desgaste siendo esto una causa de incapacidad laboral que puede afectar la salud de las personas que se encuentran afectadas.

Lazarus (como se citó en Martínez, Piqueras & Inglés, 2011) argumenta que frente a una situación de estrés se deben tener en cuenta varios aspectos, primero la valoración que la persona realizó de los estresores, segundo las emociones o afectos que haya asociado y tercero los esfuerzos conductuales y cognitivos realizados para hacer frente a dicha situación. Por lo anterior, sugiere que las estrategias de afrontamiento pueden estar en primer lugar orientadas hacia la tarea, centrándose en la resolución de problemas de manera lógica y la búsqueda de planes de acción, o en segundo lugar hacia la emoción si lo que busca es dar respuestas emocionales como ira, tristeza, y finalmente en la evitación. Respecto a la estrategia evitativa, el autor afirma que es la más desadaptativa en situaciones de estrés, puesto que es un método de afrontamiento incorrecto, además de pasivo puede aumentar la intensidad de la respuesta de estrés percibida y así mismo traer consecuencias negativas en aspectos emocionales y en el rendimiento laboral. De este modo un afrontamiento inadecuado en una situación de estrés agudo puede causar un estrés crónico y la aparición de estados emocionales negativos y psicopatológicos.

El estrés laboral es un tema que ha despertado gran interés en múltiples investigadores, principalmente en aquellos que están inmersos en el área de la salud, por ello viene de la importante consideración del mismo como “la enfermedad del siglo veinte” AniÅŕei, Stoica y Samsonescu 2013 (como se citó en Osorio y Cárdenas, 2017, p.82) argumenta que dicho fenómeno está vigente en el siglo XXI, además de ser de suma importancia para la legislación

colombiana por que la consideró como enfermedad laboral, derivada de trabajos que contienen una sobrecarga cuantitativa, de manera repetitiva y trabajos con efectos psicosociales.

### **1. Descripción del problema**

La OMS (Organización Mundial de la Salud) en el año 2005 estimó que, a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados por dicha enfermedad (Mac Donald, 2009).

Según los índices de la primera Encuesta Nacional sobre las Condiciones de Trabajo y Salud del Sistema General de Riesgos Profesionales realizadas en el 2007, el 24.7% de los hombres trabajadores y el 28.4% de las mujeres trabajadoras calificaron su nivel de estrés entre el 7 y el 10 en una escala de 10 puntos siendo 1 “poco o nada” y 10 “mucho estrés”. De este modo dicha encuesta destacó que el servicio al cliente y el trabajo mecánico y repetitivo eran dos principales factores de riesgo psicológicos destacados por cerca del 50% de los encuestados, seguidos por la falta de una definición clara de las responsabilidades 33% y el cambio constante de expectativas en el trabajo 18.4%. En Colombia, dos de cada tres trabajadores refieren estar expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral completa, a los que se suman factores de este tipo a nivel externo al lugar del trabajo. Entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Por otra parte, en un estudio realizado acerca del nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, implementado por Tello (2010) se evidenció la utilización de estrategias de afrontamiento en los trabajadores de este sector de servicio con un porcentaje de 79.2%. También

se denota la utilización de las estrategias más predominantes encontrando que el 60.4% utilizan las estrategias enfocadas al problema, el 68.7% (33) utilizan a menudo estas estrategias enfocados en la emoción y el 62.5% (30) utilizan estrategias de afrontamiento adicionales (Tello, 2010). Los “resultados evidencian que dichos profesionales están haciéndole frente a las diferentes situaciones que le generan estrés en el ambiente laboral, procurando que su desempeño profesional no se vea mellado por los efectos negativos que puedan traer niveles altos de estrés” (Tello, 2010, p. 50).

### **1.1 Formulación del problema**

En contextos laborales el estrés puede llegar a ser demasiado alto, tal como lo refleja Posada (2011) refiere que 2 de cada 3 trabajadores están expuestos a sentir altos niveles de estrés, por ello es uno de los principales problemas presentes en el contexto laboral, con casi un 35% de los trabajadores, los estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el estrés; tanto es el incremento que el personal bajo dichas condiciones laborales pueden desarrollar enfermedades que deterioren su salud física y mental. Por otra parte, Hernández, Cerezo y López (2007) afirman: “cuando las estrategias de afrontamiento puestas en marcha no son adecuadas, el individuo presenta alteraciones fisiológicas y del comportamiento que pueden dar lugar al deterioro de la salud de la persona” (p.3). De acuerdo con lo expuesto anteriormente, surge la necesidad de conocer ¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento según los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones?

## **Justificación**

Esta investigación permite analizar las estrategias de afrontamiento empleadas por los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones para confrontar situaciones estresoras, estas pueden ser adaptativas o evitativas. El trabajo propuesto brinda aportes orientados a tomar mayor conciencia de los niveles y situaciones de estrés que podrían estar afectando el bienestar y desempeño de los trabajadores, además, la dificultad para afrontar las situaciones puede incrementar los niveles de rotación, ausentismo y desinterés en las funciones del cargo, repercutiendo así la productividad.

Los estudios sobre las estrategias de afrontamiento están relacionados con la capacidad de resolver situaciones estresantes; de hecho, Lazarus, Folkman, Fernández y Palmero (como se citó en Londoño, 2006) menciona “con relación al estrés, que las estrategias de afrontamiento o estrategias coping, son consideradas un conjunto de recursos y esfuerzos tanto cognitivos como comportamentales orientados a resolver el problema, a reducir o eliminar la respuesta emocional” (p.328). Este planteamiento es relevante para establecer consideraciones y percepciones acerca del estrés laboral, además de las herramientas utilizadas para responder a los diferentes ambientes estresores en el ámbito organizacional.

Por otro lado, esta investigación aporta información al estudio de las estrategias de afrontamiento empleadas dentro del ámbito laboral en el país; además la empresa podrá acceder con la información sobre su realidad, esta información puede permitir una comprensión del comportamiento del colaborador a la hora de abordar los problemas de su entorno, además, puede ser una herramienta útil para complementar intervenciones individuales o por dependencias para la promoción de la salud mental en la organización con relación a las situaciones de estrés y métodos de afrontamientos ante estas, a partir de acciones que enfoquen la

reducción y la resolución de situaciones estresantes relacionadas con la forma de reaccionar de los sujetos al ser expuestos al estrés ocupacional, los resultados que se generen a raíz de esta investigación serán insumo para que se tengan en cuenta en posteriores investigaciones sobre la forma de prevenir asertivamente las situaciones de estrés.

## **1.2 Objetivos**

### **General**

Analizar las estrategias de afrontamiento según los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de comunicaciones.

### **Específicos**

Identificar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

Establecer las estrategias de afrontamiento más prevalentes en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

Describir las percepciones de estrés laboral y de estrategias de afrontamiento que poseen los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones.

## **2. Marco referencial**

Alcalde 2010 (como se citó en Riaño, 2016) refiere en un informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo, los estudios vigentes en la década de los 30 sobre el estrés como un síndrome de adaptación, se empezó a estudiar este constructo en el contexto laboral como consecuencia de

observaciones hechas a varios de los empleados del área de la salud ya que de manera repentina estos “bajaban su rendimiento” y “lucían infelices”, hasta el punto de llegar a suicidarse.

A mediados del siglo XIX el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcance la estabilidad del medio interior. Este puede ser una de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés (Alcalde, 2010).

Por consiguiente, a lo largo de los años, el estrés ha sido entendido como estímulo, como respuesta y como interacción, siendo en la actualidad este último planteamiento el comúnmente aceptado. Así, el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (externas o internas) y los recursos que dispone el individuo para enfrentarlas Lazarus y Folkman, 1986 (como se citó en Alcalde, 2010, p.6).

Gracias a un intento continuo de enmarcar y etiquetar al estrés laboral a través de los años, han surgido enfoques como el fisiológico que concibe al estrés como una respuesta del organismo que intenta hallar un equilibrio, el técnico que estudia el estrés como una característica del ambiente que afecta a la persona y el psicológico que ubica al estrés laboral como un fallo en la interacción entre los estímulos que están presentes en el ambiente y el repertorio cognitivo del trabajador haciendo referencia a la experiencia de este, la percepción y las creencias sobre situaciones y/o estímulos a los cuales está expuesto (Riaño,2016).

Por otra parte, investigadores como Maslach y Leiter (2009) y Cox, Griffiths y Rial-González 2005 (como se citó en Riaño, 2016) han propuesto y realizado informes sobre modelos explicativos del estrés laboral viendo a este como una respuesta del trabajador o bien como una consecuencia del medio laboral que afecta más a unas personas que a otras dependiendo de los



estilos de afrontamiento y los mecanismos psicológicos que estas tienen para hacer frente a dichas situaciones.

Asimismo, se destaca la importancia del modelo formulado por Karasek en el año 1979, el cual establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de esta es baja. En efecto este autor, distingue cuatro tipos de situaciones laborales en función de la combinación de niveles altos o bajos de las demandas y del control. Así, un trabajo con nivel de control bajo y nivel de demandas alto será un trabajo estresante porque la persona no puede responder a esas demandas por falta de control. Por otra parte, un trabajo con nivel de demandas alto, pero también con control alto es un trabajo activo pero que no tiene por qué resultar estresante. “Por el contrario, un trabajo con niveles de demandas bajo y un nivel de control también bajo es caracterizado como un trabajo pasivo” (Peiró, 2001, p. 32).

En la ciudad de Bogotá se llevó a cabo una investigación descriptiva correlacional, donde se buscó establecer el grado de correlación entre las variables, pero sin pretender dar una explicación completa, sino con el fin de hallar la relación entre el estrés y las condiciones laborales, las cuales hacen referencia al número de horas trabajadas y la percepción de la remuneración en las personas que trabajan en la central de comunicaciones en una empresa de transporte público modalidad taxi en la ciudad de Bogotá; se destacó que el estrés ya no significa simplemente un factor individual, sino que desencadena un tipo de afectación también para la organización, en general, se encontró que los empleados que tienen mayor número de responsabilidades económicas con las personas con las cuales conviven, manifestaron percibir niveles de estrés más altos y dieron la razón a esta variable como causal (Ahumada et al, 2011).

Se realizó un estudio descriptivo, correlacional, transversal con el objetivo de conocer el estilo de vida de los militares. La muestra fue de 68 soldados sexo masculino en el departamento de Antioquia, en un espacio rural, entre los 18 y 24 años de edad, en dicha investigación tuvieron en cuenta variables de los estilos de la personalidad, según categorías motivacionales, de conducta interpersonal y estilo cognitivo, y en la segunda variable las estrategias de afrontamiento evaluadas a través de Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M), como resultado el de mayor percentil fue el de reflexión, que es el resultado de diversas experiencias que van encontrando forma en los estilos de personalidad, y en la evaluación de estrategias de afrontamiento. Se encontró que el puntaje más alto fue “estrategia de espera” otorgándole al tiempo la solución de problemas, y hace referencia a tipo de afrontamiento pasivo, es así como la estrategia de apoyo social resulta plenamente importante, dadas las respuestas fisiológicas derivadas del estrés, y si éste ya se encuentra presente como ayudará a reducir su intensidad (Chaves y Orozco, 2015).

En Chile se realizó un estudio de diseño transversal de tipo descriptivo con el objetivo de identificar, analizar y describir el fenómeno del Burnout y las estrategias de afrontamiento utilizadas por un grupo de docentes de educación básica, ubicados en municipios de la comuna de San Joaquín de la región metropolitana. Para dicho estudio, se tuvo una muestra de 103 docentes de un total de 109, dicha cantidad utilizada en la etapa cuantitativa y en la etapa cualitativa se tuvo una muestra de 17 docentes. Se aplicaron dos instrumentos (El inventario de Burnout de Maslach y la escala de técnicas de afrontamiento (C.O.P.E) creada por Carver, Scheier y Weintraub de 1989). A partir de los resultados hallados se encontraron diferencias muy significativas en cuanto las estrategias de afrontamiento empleadas por los individuos; así, las mujeres presentaron una tendencia a utilizar la religión para afrontar las situaciones de la vida

cotidiana, por el contrario, los hombres tienden a utilizar la planificación. Sin embargo, entre el género femenino también se manifestaron diferencias, puesto que, en altos niveles de cansancio emocional, utilizaban como estrategia la desconexión conductual, en comparación con los niveles bajos. En cuanto a los hombres se evidenció que aquellos que presentaban un alto nivel de cansancio emocional, tienden a usar estrategias que les permitan centrarse en las emociones y desahogarse, el humor y desconexión conductual. Finalmente, en el análisis entre Burnout y Estrategias de afrontamiento, se encontró que tanto en hombres como mujeres se repitió un patrón de conducta; de esta forma, quienes presentaron niveles altos de Burnout, con relación a cualquiera de las dimensiones optaron por utilizar estrategias orientadas a la emoción, diferente en las personas que presentaron niveles bajos, estas, emplearon estrategias orientadas al problema (Ponce, 2002).

Un estudio descriptivo realizado con el objetivo de conocer qué relación existe entre estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en operarios de una empresa metalmecánica de Bogotá, elaborado por (Ortiz, 2010) se enfocó en analizar y definir cada una de las variables, además de utilizar un método correlacional por el cual se evaluó la magnitud y relación de estas. La muestra fue de 15 operarios, 12 de ellos hombres y 3 mujeres, comprendiendo edades que oscilaban entre los 29 y 65 años. En los resultados encontrados no se evidenció una relación significativa entre las variables. El autor concluye que la muestra poblacional cuenta con un empleo estable y equilibrado, se logró evidenciar que las diferentes demandas generadas por la organización cuentan con estrategias de afrontamiento que generan resultados positivos en la población laboralmente activa. Además de ser adaptativas, generó un resultado óptimo en dicho contexto laboral. Como aspecto importante los trabajadores presentan un control en los

diferentes ámbitos de su vida, contando con la utilización inteligente de estrategias que hacen frente de manera positiva a las demandas de estresores (Ortiz, 2010).

En la misma dirección, un estudio implementado acerca del estrés y afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias que fue realizado en el año 2005, tuvo como objetivo caracterizar el estrés organizacional y el patrón de afrontamiento, para ello se realizó un diseño descriptivo de corte transversal donde la muestra fue de 99 trabajadores. El estrés se expresó en 4 niveles bajo, intermedio, alto y muy alto y el afrontamiento en 3 patrones directo, evasivo y pasivo. Posteriormente a la aplicación del instrumento se logró evidenciar que el 95,96% de la población se ubicó en los niveles bajo e intermedio de estrés y ningún trabajador presentó estrés alto. Ahora bien, se manifestaron los principales estresores, los cuales fueron la falta de cohesión y estructura puesto que obtuvieron los mayores promedios en sus resultados.

El patrón de afrontamiento predominante fue el denominado directo (40,40%) seguido por el evasivo dato y pasivo dato. Finalmente, la correlación entre los patrones de afrontamiento y niveles de estrés fue significativa cuanto el dato, revelando tendencia ascendente en estrés cuando el patrón de afrontamiento es evasivo, puesto que en una primera instancia los evasivos logran no sentirse estresados, aun así, con la situación demandante presente y constante en el contexto laboral (Quevedo, Lubo Palma, Montiel, Rojas, Pérez y Chacin, 2005).

### **3. Marco teórico**

#### **3.1 Estrés**

Constantemente el ser humano está expuesto a múltiples factores de estrés que en muchas ocasiones trascienden de manera negativa y repercuten en la salud física y mental de sí mismos. Para esta investigación se tomará en cuenta la definición propuesta por la Universidad Pontificia Javeriana en el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2007) considera:

Estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial) ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar, incluso su salud. (p.82).

#### **3.2 Tipos de estrés**

La American psychological association (APA, 2018) propone varios tipos de estrés, entre los cuales encontramos el agudo, agudo episódico y crónico. De esta manera el “Estrés Agudo” es el más común, su duración es de corto plazo y debido a esta característica no tiene tiempo suficiente para causar daños importantes a diferencia del estrés a largo plazo. Dentro de los síntomas más comunes encontramos: la agonía emocional, donde hay combinaciones de enojo, ansiedad y depresión, conocidas como las tres emociones del estrés. Encontramos los problemas musculares presentando dolores de cabeza, dolor de espalda, dolor en la mandíbula entre otras, también problemas estomacales como la acidez, estreñimiento y síndrome de intestino irritable. Finalmente, la sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo

cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho. Todo lo mencionado anteriormente son características que puede presentar cualquier persona.

Ahora bien, el estrés agudo episódico hace que la persona permanezca demasiado agitada, sea irritable, ansiosa y esté tensa además de mal humorada. Puede ocurrir que el trabajo para estas personas sea algo extremadamente estresante. Otra forma de estrés agudo episódico surge de la preocupación constante e incesante frente a todo. Los síntomas constan de una sobre agitación prolongada, cefaleas persistentes, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca. Por lo anterior su tratamiento requiere de la intervención de varios niveles, con ayuda profesional, aunque puede tardar meses (APA, 2018).

En cuanto al estrés crónico este es agotador y desgastante, debido a que se presenta a largo plazo destruye el cuerpo, la mente y la vida. Este surge cuando una persona nunca encuentra o identifica salida a una situación deprimente. La APA (2018) afirma que “Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad” (p.1). El estrés crónico puede traer consecuencias fatales para la persona puesto que la puede llevar al suicidio, la violencia, un ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Es válido recalcar que las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa de característica final y fatal, puesto que los recursos físicos y mentales se deterioran con el pasar del tiempo dejando al sujeto en un estado de indefensión.

### **3.3 Estrés laboral**

El estrés laboral es la reacción que puede presentar un individuo ante factores como exigencias y presiones laborales, que colocan a prueba las habilidades y capacidades de la persona para hacerle frente y buscar la solución a la situación estresante. Estas en ocasiones no se ajustan a los conocimientos adquiridos por la persona y la respuesta de estrés tiende a complicarse, de hecho, mucho más si el empleado no se siente con suficiente apoyo, cuando tiene limitado control del trabajo y finalmente cuando la estrategia para enfrentar dicha situación no es la más adecuada en ese momento Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004).

### **3.4 Estresores**

Melgosa (como se citó en Barrios, Moya y Suescun, 2016) afirma que “Los agentes estresores son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional” (p.40).

Existen estudios previos que sustentan que los factores estresores no son solamente provenientes de contextos laborales. Peiró (como se citó en Beleño, 2004) afirma que los estresores tienen que ver con relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas que interfieren en la actividad laboral y los roles familiares que desempeña el sujeto. Además, es la inadecuada interconexión hogar-trabajo la que puede conllevar a conflictos psicológicos entre los que se destacan la fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, también puede traer un prolongado deterioro en la relación conyugal y familiar.

#### **4. Estrategias de afrontamiento**

Lazarus et al (como se citó en Londoño, 2006) afirman que la

Estrategia de afrontamiento ha sido trabajada en el campo de la salud mental y la psicopatología, principalmente relacionándolo con el estrés, las emociones y la solución de problemas. Con relación al estrés, las estrategias de afrontamiento o estrategias coping, son consideradas como conjunto de recursos y esfuerzos tanto cognitivos como comportamentales orientados a resolver el problema, a reducir o eliminar la respuesta emocional o a modificar la evaluación inicial de la situación. (p.328).

##### **4.1 Estilos de afrontamiento**

Cada individuo cuenta con recursos y/o estrategias de afrontamiento que lo diferencian de las demás personas. Fernández, Abascal & Palmero 1999 (como se citó en Londoño, 2006) argumentan que:

Los estilos de afrontamiento pueden focalizarse en el problema, en la emoción o en la valoración de la situación; al dirigirse al problema, se consolida un estilo de afrontamiento orientado a manipular o alterar las condiciones responsables de la amenaza. Al dirigirse a la respuesta emocional, el estilo de afrontamiento se orienta a reducir o eliminar la respuesta emocional generada por la situación. Si se dirige a modificar la evaluación inicial de la situación, el estilo de afrontamiento tiende a reevaluar el problema. Los esfuerzos cognitivos o comportamentales pueden darse de manera activa, pasiva o evitativa; activa al



movilizar esfuerzos para los distintos tipos de solución de la situación, pasiva al basarse en no hacer nada directamente sobre la situación y esperar que cambien las condiciones, y de manera evitativa, intentando evitar o huir de la situación y/o de sus consecuencias. (p.328).

#### **4.2 Estrategias de Afrontamiento expuestas en el Coping**

Dentro de la escala Coping (EEC-M) se mide estrategias de afrontamiento mediante dimensiones relacionadas al estilo del accionar de las personas. Por tanto, es importante el abordaje de cada dimensión expuesta a continuación y propuesta por (Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango y Aguirre, 2006).

***Solución de problemas (SP)***. Dicho factor evalúa las distintas acciones orientadas a la solución del problema, varios autores mencionan que existe una movilización de estrategias cognitivas analíticas y racionales que buscan alterar la situación y de este modo solucionar el problema. Por ello, dichos autores lo identifican como la estrategia de planificación al resolver el problema.

***Búsqueda de apoyo social (BAS)***. Es una estrategia comportamental que expresa según los autores la emoción, se buscan estrategias que permitan solucionar el problema con otras personas ya sean amigos, familia, compañeros. Esto enfocado en el afecto y apoyo que pueda recibir de ellos.

***Factor Espera (ESP)***. Estrategia cognitivo-comportamental, que sencillamente lo que busca es que la situación se logre resolver por sí solo acompañado del factor tiempo todo a raíz de una creencia en que el tiempo dará la solución.

***Factor Religión (REL)***. Es una estrategia cognitivo-comportamental, pero se expresa a través de la oración o rezo. Esto va dirigido a lograr tolerar y/o solucionar dicho problema o soportar

las emociones que se están generando debido al mismo, se pretende a partir de la creencia en un Dios que este sea mediador y soporte para la solución del conflicto.

***Evitación Emocional (EE)***. Estrategia cognitivo-comportamental que busca evitar la expresión de las emociones, comprendiendo la carga que esta misma implica y la desaprobación social, le permite inhibir las emociones propias, teniendo en cuenta la valoración negativa que se realizó inicialmente.

***Búsqueda de apoyo profesional (AP)***. Es una estrategia comportamental que manifiesta la necesidad de buscar recurso profesional como soporte para la solución del problema o las posibles consecuencias que este haya dejado. También para encontrar las posibles soluciones y hacerle frente al mismo.

***Reacción agresiva (RA)***. Estrategia comportamental que permite expresar aspectos como la ira y la hostilidad, siendo estas dos respuestas un resultado de la frustración y desesperación, decidiendo responder de manera agresiva ante los demás o así mismo u objetos, lo anterior para minimizar la carga emocional que se evidencia.

***Evitación cognitiva (EC)***. Estrategia cognitiva que busca por medio de aspectos como la negación y/o distracción, eliminar o por lo menos neutralizar los pensamientos que han sido ya valorados como negativos y tienen un componente perturbador para la persona.

***Reevaluación positiva (RP)***. Se podría decir que es una de las estrategias cognitivas que generan crecimiento personal puesto que se busca aprender de las dificultades, permitiéndole a la persona identificar aquellos aspectos positivos del problema. Esta estrategia a su vez contribuye a tolerar la situación y generar pensamientos que ayuden a enfrentar la situación.

***Expresión de la Dificultad de Afrontamiento (EDA)***. Este factor se centra en describir la tendencia que se tiene para expresar las dificultades y afrontar las emociones que se han

evidenciado a raíz del problema, y resolver finalmente la situación. Se dice que surge por la desesperanza al no lograr el control de las emociones y así mismo de problema

***Negación (NEG)***. Dejan ver claramente la no aceptación del problema, además de una evitación por causa de una valoración distorsionada del mismo. Sencillamente con esta estrategia se busca no pensar en el problema y actuar como si no existirá este, incluso alejarse así sea de manera temporal, pero evitarlo.

***Autonomía (AUT)***. En este factor como su nombre lo indica es la persona de manera independiente quien busca y genera las posibles soluciones ante el problema que se está presentando, la persona no cuenta con la ayuda y apoyo de terceros (amigos, familia y profesionales etc.)

## **5. Marco Normativo**

La Constitución Política de Colombia de 1991, Título II De los Derechos, las Garantías y los deberes, Capítulo I. De los Derechos Fundamentales, el Artículo 25 sustenta: "El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas" (p.17).

La constante exposición a factores de riesgo psicosocial en las organizaciones se convirtió en una problemática de alta percepción. Es así como el Ministerio de Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Esta resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos

que para el efecto hayan sido validados en el país. Se implementa la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana en el 2010.

El objetivo de este instrumento es cualificar los procesos de evaluación, evidenciando los resultados, puesto que esta información permite direccionar programas y acciones que vayan dirigidas a la prevención y control de dichos factores que están afectando a la población laboralmente activa (Palacio, 2008, p.1)

El literal C del artículo 2 del decreto 614 de 1984, argumenta el objeto de la salud ocupacional, siendo este el que emerge la protección a la persona laboralmente activa contra los riesgos tanto físicos, químicos, psicosociales, eléctricos, mecánicos, entre otros que puedan llegar a afectar al personal de manera individual y colectivo (Palacio, 2008).

Resolución 1016 de Marzo 31 de 1989, contemplando el Decreto 614 de 1984, en sus Artículos 28, 29 y 30 implementa la obligación de adelantar Programas de Salud Ocupacional, por parte la organización empleadora, puesto que es una obligación velar por la salud y seguridad de los trabajadores que se encuentran inmersos en la empresa y certifican la responsabilidad por la ejecución del programa de manera permanente que respondan a la necesidades de salud ocupacional en los lugares laborales (Palacio, 2008).

Código Sustantivo del Trabajo (como se citó en Salazar, 2011) menciona el artículo 201, donde se adopta la

Tabla de enfermedades profesionales donde se adoptan las enfermedades profesionales para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales, en cuanto a estrés se encuentra: Patologías causadas por estrés en el trabajo:

Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable. Así las cosas, las patologías de estrés laboral están enunciadas desde 1994 y cubiertas por nuestro sistema de seguridad social. (p. 87).

## **6. Metodología**

### **6.1 Diseño metodológico**

La presente investigación se enmarca en un diseño de tipo mixto, que según Johnson y Onwuegbuzie (2004) se define como: “el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combina técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio” (p.17).

También, se determinó el alcance transversal descriptivo, teniendo en cuenta que la finalidad de este estudio es dar a conocer y detallar las características, además de las propiedades del fenómeno analizado en un tiempo y contexto particular, generando de esta manera información prevalente de las dimensiones en la medición de estas variables a través de la descripción (Baptista, Fernández, y Hernández, 2010).

## 6.2 Instrumentos

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron dos instrumentos de evaluación: la Batería de Riesgo Psicosocial y el cuestionario COPE, referente a estrategias de afrontamiento. Además, se realizó un grupo focal para identificar las percepciones del estrés:

La Batería de Riesgo Psicosocial fue realizada para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral) en Julio del 2010, está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información. Sus autores son el Ministerio de la Protección Social, la Pontificia Universidad Javeriana y Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. Esta prueba inicialmente fue dirigida a trabajadores afiliados al sistema general de riesgos profesionales en Colombia. El Objetivo de este instrumento es identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa. Sin embargo, de este instrumento se tomaron únicamente los resultados de la escala de estrés laboral inmersa dentro de la Batería.

La Escala Estrategias de Coping - Modificada (EEC-M) fue realizada por Nora Helena Londoño, Gloria Cecilia Henao López, Isabel Cristina Puerta, Sara Posada, Diana Arango y Daniel Aguirre en el 2006. Fue construida con 69 ítems, con opciones de respuesta tipo Likert, en un rango de frecuencia de 1 a 6 desde Nunca hasta Siempre. Se construyeron 12 escalas, cada una evaluada a partir de siete enunciados. En la necesidad de identificar si la prueba lograba evaluar todas las estrategias de afrontamiento que usualmente las personas emplean para hacer frente al estrés se realizó la modificación de la escala, validado en Colombia por 5 jurados psicólogos expertos en investigación conformado finalmente por 12 estrategias de afrontamiento, este instrumento fue denominado Escala de Estrategias de Coping - Modificada (EEC-M). Los componentes de la escala son los siguientes: Solución de Problemas, Búsqueda de Apoyo Social,

Espera, Religión, Evitación Emocional, Búsqueda de Apoyo Profesional, Reacción Agresiva, Evitación Cognitiva, Reevaluación Positiva, Expresión de la Dificultad de Afrontamiento, Negación y Autonomía. La escala mide las estrategias de afrontamiento de los individuos en situaciones de estrés.

El Grupo Focal considerado por algunos autores como entrevista grupal, consiste básicamente en generar una reunión con un grupo pequeño o mediano que oscila dentro de tres a diez personas. Dentro de esta reunión los participantes conversan en torno al tema propuesto y de manera informal. Todo gira en torno a una serie de preguntas que se consideran oportunas para lograr recopilar la información necesaria para dicho estudio. Para un método como este es factible tener un grupo con una única sesión o por el contrario un grupo que participe en dos, tres o más sesiones. Para esta técnica de recolección de datos existe un factor determinante dentro del mismo, dado que la unidad de análisis es el mismo grupo, es decir, lo que se expresa, verbaliza y construye dentro del conversatorio. Los grupos de enfoque son positivos cuando todos los miembros intervienen y se evita que uno de los participantes guíe la discusión. Este método cuenta con un moderador que se encarga de organizar de manera eficiente el grupo y así mismo logra los resultados, obteniendo significados de los participantes en su propio lenguaje. Se cuenta con preguntas ya previstas y se busca que cada uno de los participantes haga su aporte respondiendo a dicho interrogante. El método grupo focal es una buena herramienta cuando se necesita información acerca de un tema en específico de manera rápida y efectiva (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### **6.3 Población**

La población objeto de estudio está representada por 123 trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá; de los cuales un 40% es equivalente a 49 mujeres y un 60% a 74 hombres, distribuidos en 17 áreas operativas y administrativas, cuyas edades oscilan entre los 22 años y los 45 años, siendo la media los 32 años.

### **6.4 Muestra**

Es una muestra no probabilística intencional por conveniencia, por ende se seleccionó a los sujetos que se consideraron claves y dicha muestra se tomó teniendo en cuenta aspectos como la facilidad y acceso para la recolección de información pertinente para la investigación. Está compuesta por 37 personas, colaboradores del área administrativa, pertenecientes a áreas específicas como talento humano, formación, aseguramiento de la experiencia, planeación y control, mesa de ayuda y administración logística. Se cuenta con 22 hombres y 15 mujeres que oscilan entre los 22 y 45 años.

## **7. Propuesta**

La investigación permite conocer las estrategias de afrontamiento empleadas por los colaboradores en el área de trabajo, y a su vez, se puede identificar los niveles de estrés estimados e incidentes en el ámbito laboral de la empresa. Esto con la finalidad de aportar estudios al área organizacional sobre la utilización de estrategias comportamentales y cognitivas para afrontar situaciones de estrés, reduciendo o eliminando los problemas presentes por el estrés en el área.



De acuerdo con los resultados y hallazgos de la investigación, se puede realizar estudios futuros que representen continuidad o amplitud sobre las estrategias de afrontamiento en el contexto organizacional. Por otro lado, la empresa objeto de estudio puede acceder a las consideraciones presentadas en la investigación con el fin de crear estrategias de acción y contribuir con el bienestar, desempeño y productividad en cada dependencia de trabajo.

## **8. Resultados esperados**

En el área laboral se espera contribuir con resultados y avances investigativos que le permitan a la organización evidenciar las diversas estrategias de afrontamiento que son utilizadas ante las situaciones de estrés por los colaboradores, de esta manera, se concibe la importancia de las herramientas que las personas apropian para afrontar situaciones hostiles, dar solución a los problemas y disminuir el estrés.

En el área académica, se va a contribuir con estudios a nivel organizacional, en los cuales se espera describir las estrategias de afrontamiento mayormente utilizadas dentro del área de trabajo, destacando los niveles y situaciones de estrés que influyen previamente en las respuestas de los colaboradores. Estas consideraciones son caracterizadas en el área laboral, siendo identificadas en un área específica de la empresa y orientadas al análisis exhaustivo e incidente en el ámbito organizacional.

Además, se observan estadísticas que logran obtener un impacto a partir de lo teórico y explicativo para la ciencia, es decir, en los hallazgos realizados se pueden obtener beneficios en aspectos de gestión estratégica, lo cual no debe ser aplicable simplemente en contexto laboral, sino en el aprendizaje que se puede brindar a otras instituciones para que sea esta investigación

un referente conciso, tomado a partir de la literatura y de esta manera genere apertura a otras problemáticas que se presentan teniendo una implicación social y ética y en la salud de los individuos; A partir del proceder formativo lo ideal es contribuir al bienestar humano fomentando la mejoría en escenarios laborales y se optimicen los resultados, lo anterior se da con el trabajo mancomunado que permita abrir opciones a la reflexión ante las dinámicas presentadas en este campo de acción.

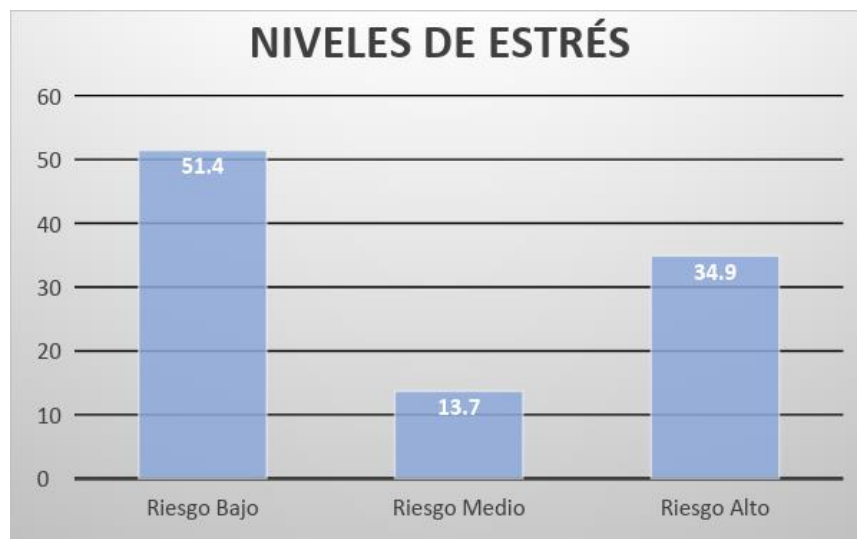
Estudios como este permiten tener en cuenta ciertos aspectos como las estrategias empleadas en este tipo de contexto laboral que podrían funcionar en otros espacios con las mismas características, mejorar el rendimiento y la productividad del empleado activo de tal manera potenciar el desarrollo personal y la calidad de vida laboral de los colaboradores.

Finalmente se espera que este trabajo permita brindar otro panorama acerca de las organizaciones del sector de telecomunicaciones, generando así que los profesionales logren reivindicar los derechos y deberes como trabajadores de la salud mental. Actualmente las organizaciones están en constante cambio, así mismo el ser humano aprende y desaprende conocimientos, conductas y mecanismos de afrontamiento, por ello es necesario optar por una actualización constante de las temáticas que afectan en la cotidianidad, de tal manera se conocerán nuevos estudios y genera posibilidades hacia los profesionales en pro de nuevas herramientas que brinden resultados óptimos en otras organizaciones del sector de las Telecomunicaciones.

## 9. Análisis e interpretación de resultados

### 9.1 El estrés laboral

Posteriormente a la aplicación de la escala del estrés se evidenciaron los porcentajes en los niveles de estrés alto, medio y bajo. El nivel alto comprende los puntajes del 29,6 al 35,4; el nivel medio del 24,9 al 29,5 y el nivel bajo del 20,0 al 24,8. De acuerdo con la gráfica 1, la puntuación general en el área administrativa se encuentra dentro del nivel alto, lo cual denota la incidencia de situaciones de estrés en los colaboradores. Según el informe de Riesgo Psicosocial realizado por la empresa de Seguros y Manejos de Riesgos, indica que en el marco de un Programa de Vigilancia Epidemiológica de riesgo psicosocial se recomienda intervenir de manera prioritaria los niveles de estrés de las personas que quedaron clasificadas en riesgo alto remitiéndose a las entidades de salud encargadas de brindar apoyo asistencial (EPS) y creando estrategias para la prevención e intervención de los niveles altos y medios ilustrados en esta evaluación.

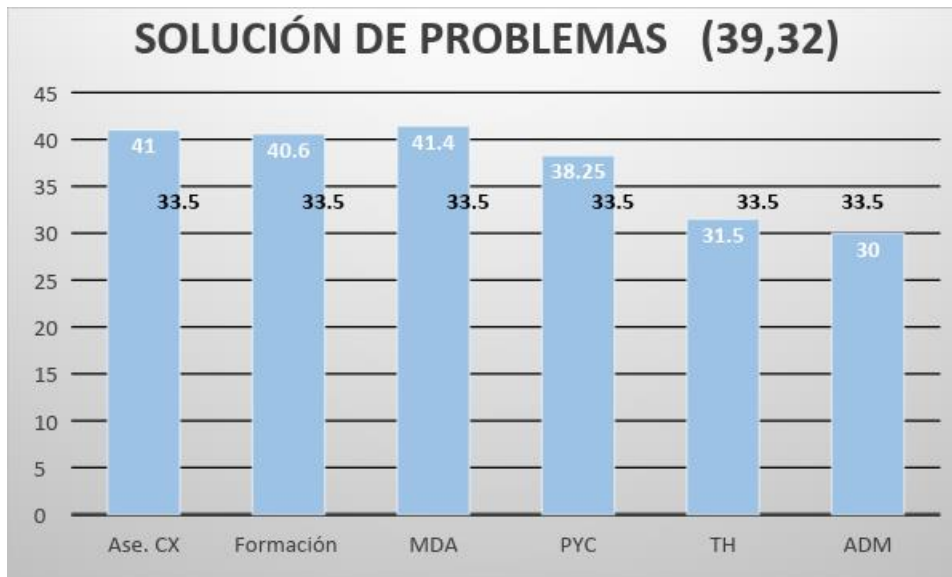


Gráfica 1: Niveles de Estrés en el área administrativa

### 9.2 Estrategias de Afrontamiento Coping

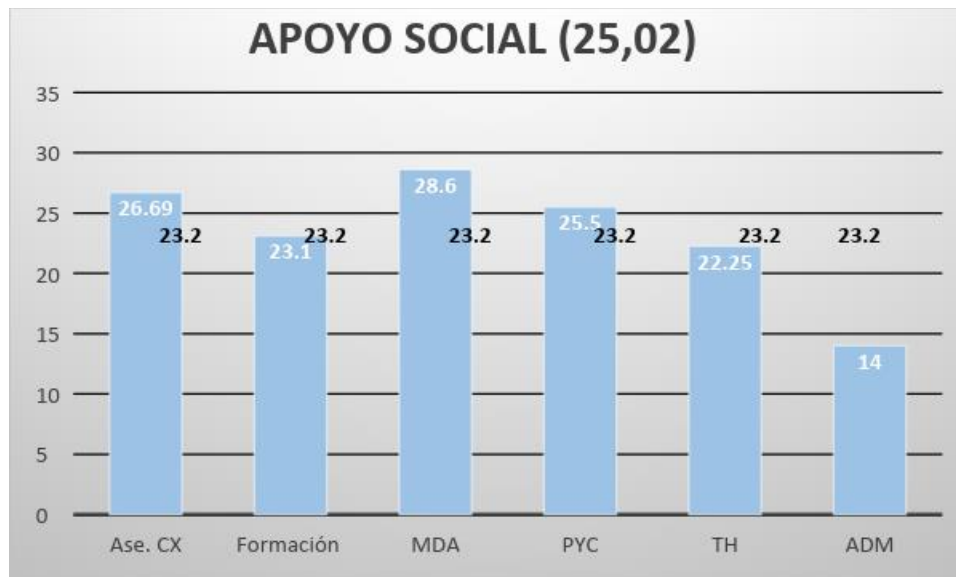
Una vez realizada la aplicación del instrumento Coping, se identificó las puntuaciones en las dimensiones, para así analizar las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los colaboradores de la empresa en situaciones de estrés. Asimismo, se evidencia el promedio de las dependencias en relación con la media poblacional, identificando la utilización y prevalencia de las estrategias en las situaciones de estrés en el área de trabajo.

Esta aplicación se realizó a 37 trabajadores de la empresa de Telecomunicaciones, de los cuales 15 son mujeres (41 %) y 22 son hombres (59%), que oscilan entre los 25 a los 45 años; pertenecientes al área administrativa, se encuentran en 6 subáreas o dependencias, que son: Aseguramiento de la Experiencia (Aseg. CX), Formación, Mesa de ayuda (MDA), Planeación y Control (PYC), Talento Humano (TH) y Administración y Logística (Adm).



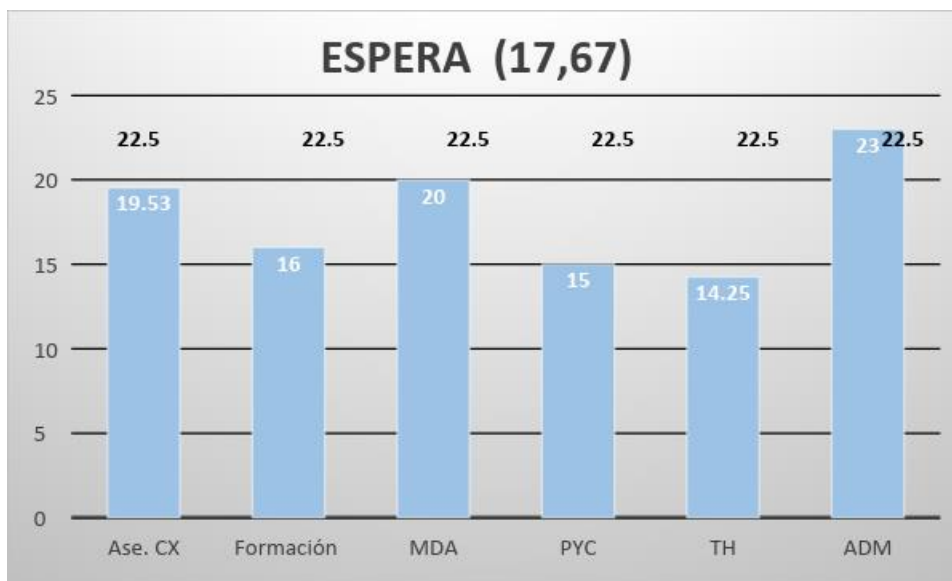
Gráfica 2: Solución de Problemas como Estrategia de Afrontamiento.

Una de las dimensiones evaluadas es Solución de Problemas, en la cual se evidencia la planeación y utilización de estrategias para dar solución a situaciones que generan estrés en los colaboradores. Se identifican puntuaciones predominantes que se encuentran por encima de la media en las siguientes áreas: Aseguramiento de la experiencia, Formación, Mesa de ayuda, Planeación y control, con lo cual determina la capacidad para ejercer cada dependencia las acciones necesarias que estén orientadas a la solución de un problema específico; Por el contrario, las áreas de Talento humano y Administración se encuentran por debajo de la media, aun así el porcentaje de uso de dicha estrategia es cercano al equivalente de la media poblacional. El estilo de afrontamiento de esta estrategia se focaliza en el problema, es decir, que a nivel general se cuenta con la planificación de acciones orientadas a la modificación o eliminación de situaciones estresantes, lo cual ilustra la capacidad de ejercer comportamientos de forma activa frente a la necesidad de mitigar situaciones amenazantes.



Gráfica 3: Apoyo Social como Estrategia de Afrontamiento.

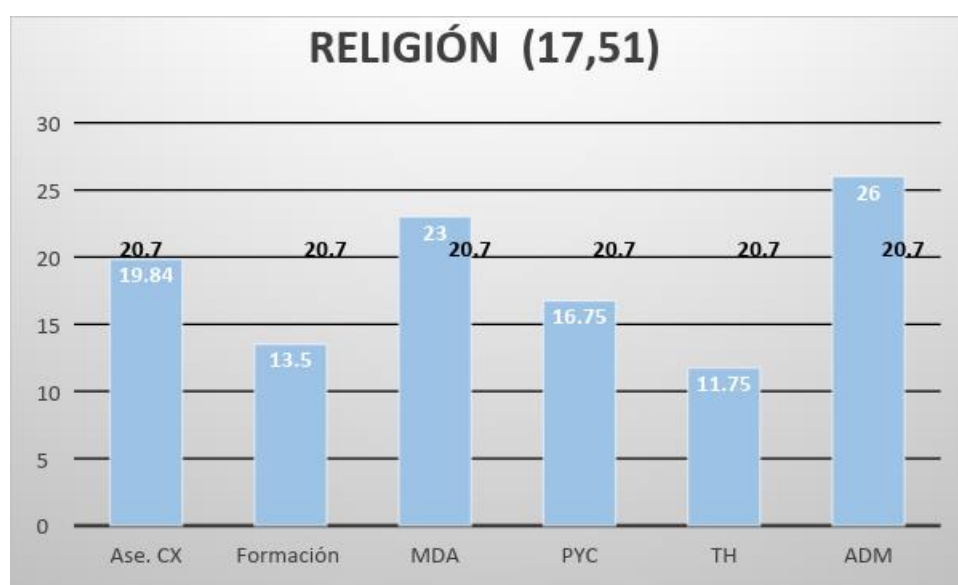
En esta dimensión, el promedio general da a conocer un adecuado uso de estrategias que garantizan el apoyo de otras personas dentro de su área de ajuste, las puntuaciones más altas refieren a las dependencias de Aseguramiento de la experiencia, Mesa de ayuda, Planeación y Control, en el área de Formación y Talento Humano, aun cuando el contraste de la diferencia de la media de grupo no ha resultado significativo, si se presenta dispersión de la puntuación que arroja el área administrativa, lo cual indica que no se emplean en gran medida suficientes acciones que garanticen el apoyo al individuo de personas externas al área de trabajo. Esta dimensión se encuentra mediada por el estilo de afrontamiento orientado al problema, donde la mayoría de las dependencias buscan de manera activa el apoyo social o externo para dar solución a las diversas situaciones de estrés.



Gráfica 4: Espera como Estrategia de Afrontamiento

En esta dimensión se evidencia puntajes menores en las áreas de: Aseguramiento de la Experiencia, Formación, Mesa de Ayuda, Talento Humano, lo cual indica una tendencia baja en la utilización de esta dimensión, es decir, buscan accionar para lograr controlar la situación por sí

mismos. Por el contrario, el área administrativa ilustra un porcentaje superior, lo cual refiere que los colaboradores de esta dependencia constantemente emplean esta estrategia para manejar su nivel de estrés. Por lo tanto, esperan que las situaciones lleguen a un punto neutral sin proceder para controlarlas, esto refiere que los comportamientos y esfuerzos cognitivos se presentan de forma pasiva y poco adaptativa, dado a la mínima iniciativa para planear y dar solución a las situaciones de estrés.



Gráfica 5: Religión como Estrategia de Afrontamiento

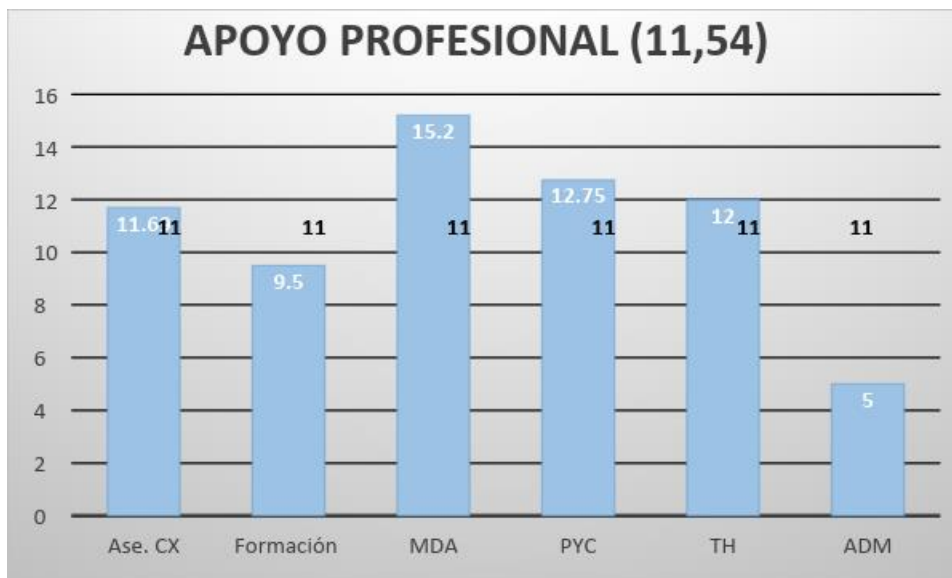
La gráfica No.5 permite observar que las áreas que menos emplean esta estrategia son Talento Humano, Formación, además de Planeación y Control, lo cual indica que emplean en mayor medida diversas estrategias para dar solución a problemas, diferente a la utilización de creencias espirituales y religiosas. Por el contrario, el área administrativa logística y Mesa de Ayuda muestran un puntaje más alto, evidenciando que emplean esta estrategia comúnmente según sus creencias religiosas y las manifestaciones espirituales que ayudan a la tolerancia y a la solución de los problemas.



Gráfica 6: Evitación Emocional como Estrategia de Afrontamiento.

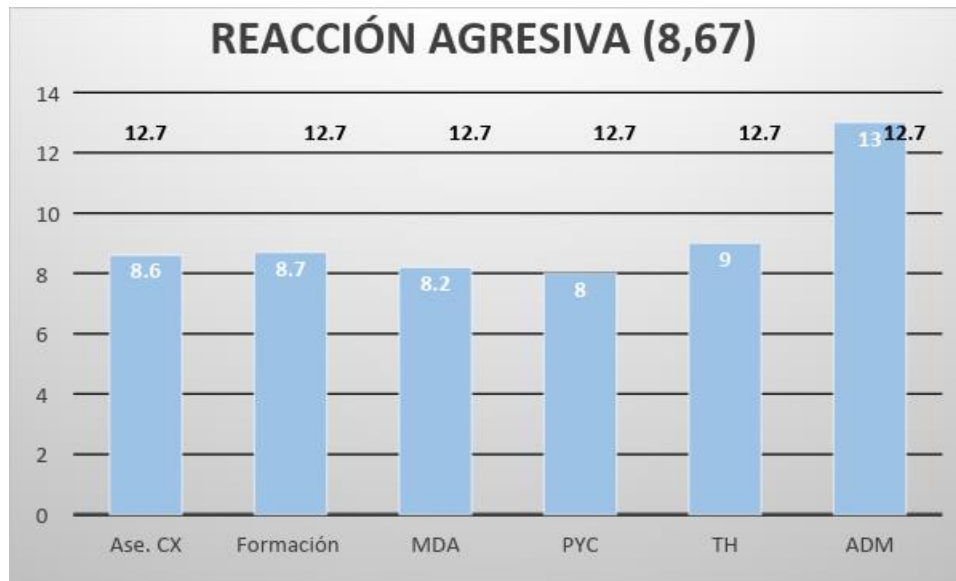
Esta dimensión busca evidenciar la expresión de las emociones comprendiendo la carga de esta. Se identifica que las áreas que emplean la evitación de emociones en mayor medida y por encima de la media son: el área Administrativa Logística y Aseguramiento de la Experiencia, lo cual se podría derivar del control que los individuos llevan a cabo y la carga emocional o aprobación social considerada para el cargo, en cuanto a Talento Humano, Formación y Planeación y Control, se identifica la consideración de evitar expresiones emocionales, por tanto se encuentran en una tendencia cercana a la media poblacional. Por otro lado, en Mesa de Ayuda se destaca una baja evitación de emociones, considerándolo un aspecto importante para la ejecución de funciones y el estilo de afrontamiento a las diversas situaciones en el área laboral. Por tanto, esta estrategia corresponde al estilo de afrontamiento orientado a la emoción, y según el empleo prevalece en áreas como: el área Administrativa Logística y Aseguramiento de la Experiencia, se evidencia la evitación al expresar emociones que le generan las situaciones estresantes o las consecuencias derivadas de estas.





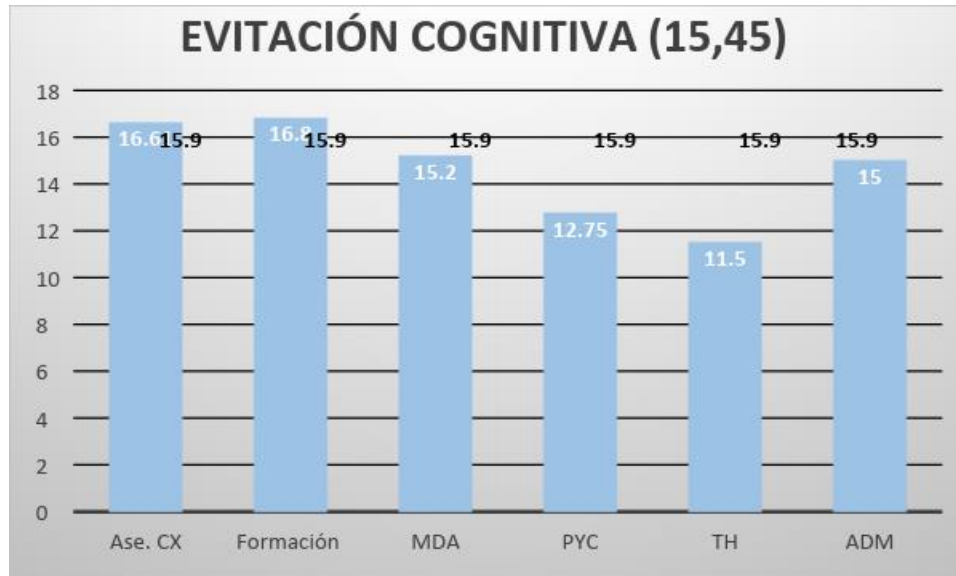
Gráfica 7: Apoyo Profesional como Estrategia de Afrontamiento.

Se identifica un bajo nivel de Apoyo Profesional en el área Administrativa Logística y Formación, esto debido a las demandas exigidas en el área de trabajo o por el afrontamiento de situaciones con otras herramientas que pueden ser adaptativas o no para el contexto en el área laboral, además, los colaboradores deciden si ejercerlas por sí mismos o no. Por el contrario, las demás áreas: Aseguramiento de la Experiencia, Mesa de ayuda, Planeación y Control y Talento Humano emplean esta estrategia en mayor medida para dar soporte y solución ante una situación de estrés o reducir las afectaciones que se presenten a raíz de esta. Aun así conocer y hacer uso de los recursos sociales que están disponibles, mejora el control percibido de la situación estresante, de esta manera se podría decir que a raíz de esto las áreas que contemplan esta herramienta más a menudo tienen una percepción diferente de la situación y esto hace que se pueda hacer frente de manera satisfactoria a la misma. Puede ser considerada como una estrategia activa y adaptativa considerando la oportunidad que se tiene para percibir de otra manera la situación estresante.



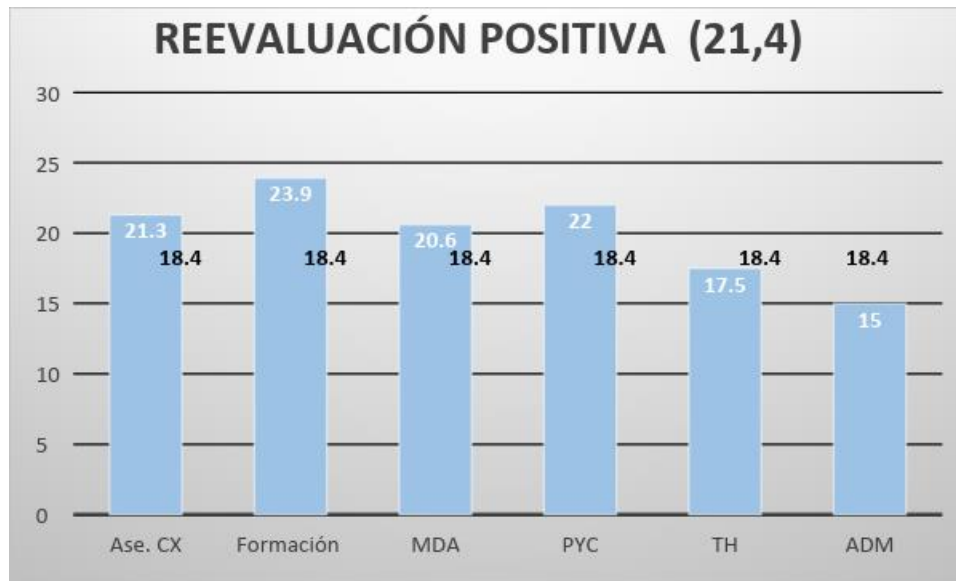
Gráfica 8: Reacción Agresiva como Estrategia de Afrontamiento.

En la gráfica anterior se evidencia notoriamente que existe un promedio similar entre áreas: Aseguramiento de la Experiencia, Formación, Mesa de Ayuda, Planeación y Control y Talento Humano, las cuales manifiestan un nivel bajo en la utilización de esta estrategia para afrontar las diversas situaciones estresoras; con excepción al área Administrativa logística, donde se identifica el uso predominante de esta estrategia, dado a la posible manifestación de comportamientos agresivos, utilizados para minimizar la carga emocional y asimismo enfrentar la situación de estrés. Dicha estrategia orientada a la percepción Sin embargo la implementación de esta estrategia llega a ser contraproducente porque aunque ayuda a disminuir la carga emocional del sujeto, esta misma puede ser recibida por terceros que posiblemente nada tenga que ver con la situación estresora de momento. Se podría decir que es adaptativa para el sujeto pero trae afectaciones para las personas que reciben la carga emocional.



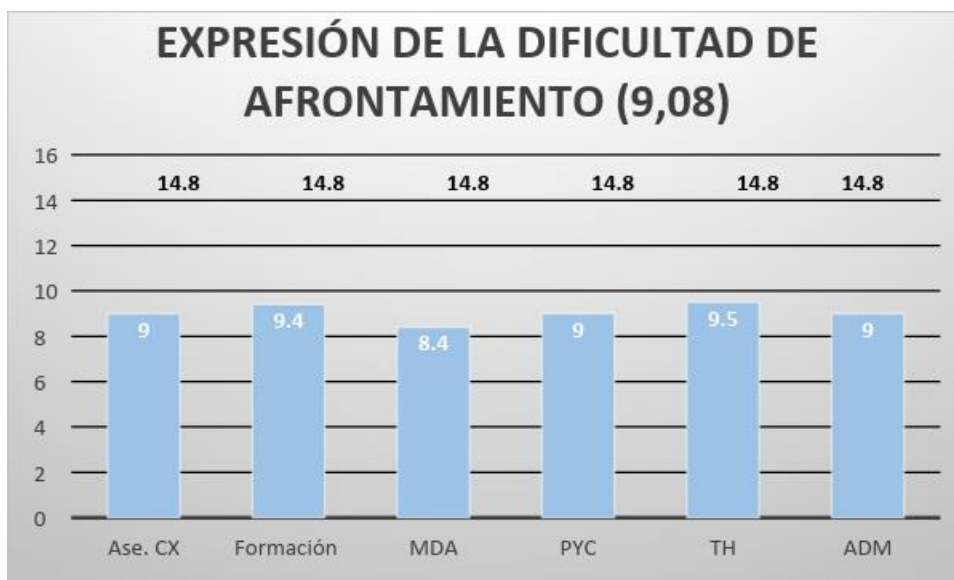
Gráfica 9: Evitación Cognitiva como Estrategia de Afrontamiento.

De otra manera, la dimensión evitación cognitiva refleja los pensamientos de negación o distracción para minimizar los niveles de estrés causados por demandas en el área de trabajo. De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que las áreas de Formación y Aseguramiento de la experiencia sobrepasan los puntajes respecto a la media, Talento Humano con una dispersión amplia respecto a las demás dependencias; Planeación y Control utilizan en menor medida esta estrategia, el área de Planeación y Control junto con Administración Logística se encuentran cerca de la media, pero lo allí ilustrado plantea la búsqueda de acciones en pro de neutralizar las situaciones. El estilo de afrontamiento de evitación cognitiva está orientada a la valoración de la situación, se evidencia en la mayoría de las dependencias la evitación en los esfuerzos cognitivos para afrontar y mitigar las situaciones de estrés, teniendo en cuenta que esto refiere la poca adaptación en los comportamientos y pensamientos empleados como medida de afrontamiento.



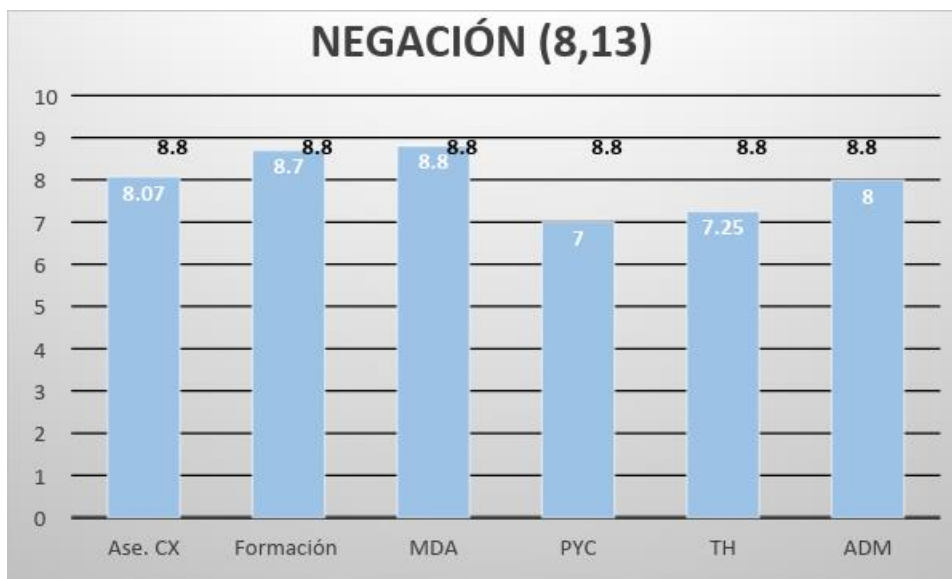
Gráfica 10: Reevaluación Positiva como Estrategia de Afrontamiento.

Según el promedio evidenciado en la gráfica anterior se manifiesta de forma significativa el empleo de esta estrategia para afrontar las situaciones hostiles y las consecuencias que generan estrés, en las siguientes áreas: Aseguramiento de la Experiencia, Formación, Mesa de Ayuda, Planeación y Control destacando los aspectos positivos de los problemas para así generar un aprendizaje de las dificultades. Por el contrario, se puede observar que en las áreas de Talento Humano y Administración Logística se destaca una puntuación baja en la utilización de esta estrategia, debido a la posible implementación de otras estrategias de afrontamiento. Esta estrategia se encuentra bajo el estilo de afrontamiento orientado a la valoración de la situación, y según lo ilustrado en la gráfica se evidencia la utilización de forma activa de esta estrategia por todas las dependencias, destacando la importancia de los aspectos positivos en las situaciones de estrés.



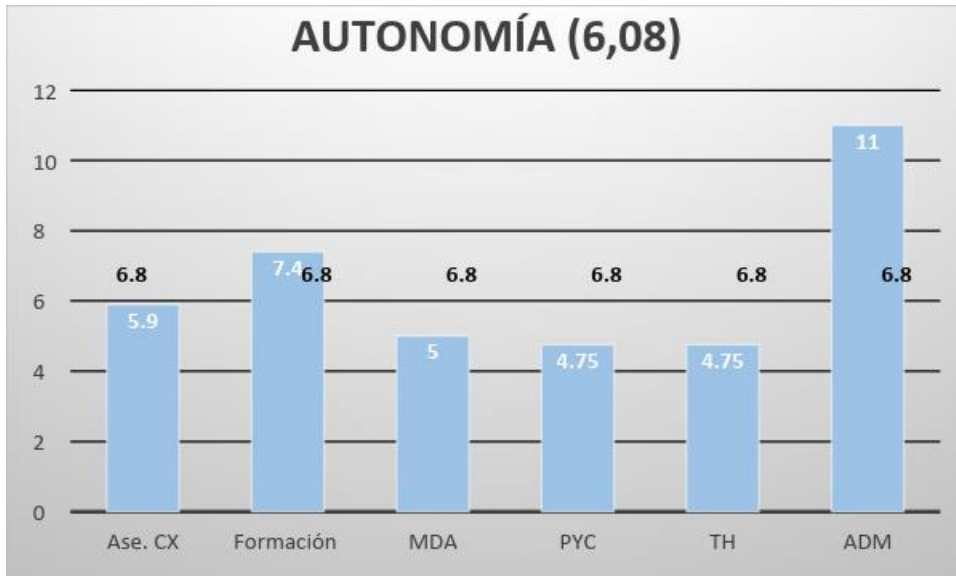
Gráfica 11: Expresión de la Dificultad de Afrontamiento como Estrategia de Afrontamiento.

En esta dimensión se evidencia la poca capacidad para expresar las dificultades y asimilar las emociones que se desprenden del problema. El promedio general es bajo respecto al afrontamiento de los colaboradores de todas las áreas: Aseguramiento de la Experiencia, Formación, Mesa de Ayuda, Planeación y Control, Talento Humano y Administración Logística, lo cual permite referir que se tiene un control regulado sobre las emociones en las situaciones que generan estrés y esto permite generalmente dar solución a los problemas. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el promedio es mínimo, pero se puede presentar el empleo de esta estrategia en escenarios específicos del área laboral. La autoeficacia está inmersa en esta estrategia, se argumenta que cuando hay alta puntuación en la expresión de la dificultad de afrontamiento, se presenta porque hay desesperanza frente al control de emociones y esta no se presenta de manera favorable. En este caso, todas las áreas están por debajo de la media poblacional, aspectos tales como el control de emociones y la autoeficacia si están siendo ejecutados por los colaboradores respecto a esta estrategia de afrontamiento.



Gráfica 12: Negación como Estrategia de Afrontamiento

Esta dimensión describe la ausencia de aceptación de la situación presentada en los colaboradores, dado a la distorsión que se realiza en el momento de la valoración inicial. Por tanto, en la gráfica se observa un promedio cercano en cada dependencia a la media, con lo cual se evidencia la utilización significativa de la estrategia Negación para afrontar las situaciones de estrés, generando la tendencia en la simulación de la no existencia del problema y, a su vez, de las situaciones estresantes, además, se caracteriza una lejanía temporal de la situación, intentando mitigar o controlar el estado emocional que esta pueda estar generando. Para esta estrategia de afrontamiento existe una tendencia comportarse como si el problema de dicha situación no existirá, la puntuación que se observa en la gráfica es bastante significativa trayendo a connotación que se busca de cierta manera alejarse así sea de manera temporal de la situación o problema que está generando estrés en el colaborador.



Gráfica 13: Autonomía como Estrategia de Afrontamiento.

En la gráfica anterior, se ilustra una independencia alta en el área Administrativa logística y Formación, dado a la capacidad de autonomía que tienen los colaboradores para buscar y generar las soluciones pertinentes a las situaciones o problemas que se presentan en el área de trabajo, sin embargo, en las demás áreas: Aseguramiento de Aseguramiento, Mesa de Ayuda, Planeación y Control y Talento Humano, se evidencia un promedio bajo, indicando la poca utilización de esta estrategia. Esto a partir de las condiciones exigidas por el área de trabajo, dado que estas influyen en la dependencia para generar alternativas de acción. El estilo de afrontamiento de autonomía está orientado al problema; según lo evidenciado en la gráfica la mayoría de las dependencias poseen comportamientos pasivos ante las situaciones de estrés, con excepción, el área Administrativa logística y Formación ilustran comportamientos activos y adaptativos frente a las situaciones de estrés, destacando la dependencia en el área de trabajo.



Gráfica 14: Porcentaje de utilización de las estrategias de Afrontamiento.

En la Gráfica 14, se evidencia el porcentaje de utilización de las estrategias de afrontamiento, y según los colaboradores del área administrativa emplean mayormente la dimensión de apoyo social y negación en el área de trabajo, además se identifica otras estrategias como solución de problemas, religión, evitación emocional, apoyo profesional, evitación cognitiva y reevaluación positiva, prevalentes en los colaboradores para el afrontamiento de situaciones de estrés. Por otro lado, las estrategias: espera, reacción agresiva, expresión de la dificultad de afrontamiento y autonomía, se encuentran en un porcentaje mínimo, lo cual significa que son las estrategias que menos emplean los trabajadores para afrontar las situaciones de estrés en el ámbito laboral.



## 10. Grupo Focal

Se realizó un grupo focal con 6 personas pertenecientes a las dependencias que componen el área administrativa, con el fin de identificar las percepciones del estrés y las estrategias de afrontamiento ante las situaciones del estrés. El instrumento que se utilizó para crear las categorías fue Atlas ti, en el cual se definieron cuatro categorías que presentan percepciones similares y representativas, como: percepción del estrés, solución o estrategias de afrontamiento, posibles falencias y mitigantes del estrés.

PREGUNTAS	CATEGORÍAS	NARRATIVAS
<p><b>PREGUNTA 1:</b></p> <p>¿Qué situaciones constantemente te generan estrés y cómo percibe el estrés en otros compañeros en el área laboral?</p>	<p><b>Percepción del estrés</b></p>	<p>“no tenemos alguien encima que nos esté presionando entonces digamos que el nivel de estrés por solicitudes internas o algo así no hay” (S, 1).</p> <p>“Nivel de estrés, lo hemos estado manejando, si tenemos un jefe inmediato quien es Luis Jácome, pero cada uno digamos que tiene su trabajo y lo tiene bien distribuido entonces ninguno está sufriendo un estrés laboral así fuerte” (S, 2).</p> <p>“de una u otra forma el trabajo siempre tiene un nivel de estrés” (S, 2).</p> <p>“Respecto al estrés si estamos sufriendo últimamente, están midiendo casi por todo, si haces el ticket bien si lo haces mal, si lo haces, si no lo haces, el tiempo que lo haces, si es muy poquito, si es mucho, si es poco, eso nos tiene muy a la espera si nos fue bien o mal por eso nuestros compañeros se están yendo porque nos tienen ya con la piedra afuera con eso” (S, 3).</p> <p>“los que llevamos un nivel mayor de estrés somos Colpensiones, por temas directos con</p>

---

el cliente, solicitudes, yo creo que todos los que están en la empresa y han tenido algún contacto con Colpensiones saben que el nivel de estrés que se maneja es fuerte, las solicitudes del cliente a veces son un poco salidas de tono, a veces se salen de los parámetros, y aun así hay que cumplirlas, es decir, a nivel personal en la campaña es donde se ve más alto” (S, 4).

“Aquí también se ve el estrés en la parte de Colpensiones” (S, 5).

---

**PREGUNTA 2:**

¿Cómo afrontamos las situaciones de estrés que nos generan malestar?

**Solución y estrategia de afrontamiento**

“para afrontar eso, antes que nada, se necesita un manual de procesos bien definido, si yo tengo claras mis funciones, se claramente cuanto tiempo me debo gastar en todas las funciones que tenga y adicionalmente los beneficios que uno tiene como empleado ayudan mucho en esto del estrés” (S, 1).

“cada uno digamos que tiene su trabajo y lo tiene bien distribuido entonces ninguno está sufriendo un estrés laboral así fuerte” (S, 2).  
“el trabajo tienes que planear hacerlo hoy de esta forma mañana de otra, para que así el estrés no se acumule tanto y no tratemos de desquitarnos con otras personas porque a veces el estrés implica muchas cosas” (S, 2).

“por eso nuestros compañeros se están yendo porque nos tienen ya con la piedra afuera con eso” (S, 3).

“hacen que muchas de las personas estén renunciando o tengan la intención de hacerlo” (S, 4).

“saber organizar el tiempo, organizar las actividades que uno tenga para que el proceso salga bien, generalmente lo que yo hago es eso, y procuro mantener la calma pues porque de ver tanta gente que te pregunta a ti una cosa, que te pregunta a ti la otra es tratar de mantener la calma y tratar

---

---

de llevar ese nivel de estrés más calmado”  
(S, 5).

---

**Mitigantes del  
estrés**

“adicionalmente los beneficios que uno tiene como empleado ayudan mucho en esto del estrés, por ejemplo, el área administrativa tenemos el beneficio de salir a las 2pm todos los viernes, eso para mí es buenísimo y reduce bastante las situaciones de estrés” (S, 1).

“Yo creo que a veces hay que hacer una planeación” (S, 2).

“saber organizar el tiempo, organizar las actividades que uno tenga para que el proceso salga bien” (S, 5).

---

**Posibles falencias**

“algunas ocasiones uno se desquita con los demás entonces la idea es desarrollar bien tu trabajo y planearlo para realizarlo de una manera más tranquila” (S, 2).

“la monotonía que uno lleva en el cargo que yo hago” (S, 3).

“entonces nos están midiendo que el tiempo no está acorde, que debemos tipificar un tiempo, pero aun así nunca da, primero decían que nos pasábamos de tiempo ahora porque no hacemos el tiempo nunca estamos de acuerdo con esa matriz que tienen en Medellín” (S, 3).

“es más un caso digamos que comunicación, mejorarla con el cliente, sin embargo, hay momentos en que aspectos mínimos explotan una olla completa, el tema estaría más enfocado a la comunicación” (S, 4).

“es un tema más de comunicación” (S, 4).

“nos toca estar pendiente mucho de los procesos de la gente que pasa” (S, 5).

---

---

*Tabla 1: Preguntas, dimensiones y narrativas expuestas en el grupo focal.*

---

La primera categoría se estableció como percepción del estrés, en la cual se evidencia el nivel de estrés en los colaboradores según la percepción de cada individuo. En algunos casos manifiestos se identifica un nivel mayor que en otros, y según lo que exponen, en algunas hay bajo nivel de estrés dado que no se cuenta con un jefe inmediato presente que pueda estar generando presión ante las diferentes exigencias del trabajo de manera constante. Por otro lado, las áreas que refieren tener un nivel más alto de estrés indican que las exigencias de carga laboral son altas y frecuentes, además, el exhaustivo seguimiento que se le da a cada proceso en determinadas áreas como es el caso en Mesa de ayuda y Formación está generando altos niveles de estrés, debido a que los colaboradores lo contemplan como innecesario debido a su cumplimiento en las funciones asignadas, incluso manifiestan que por estas situaciones presentes de estrés algunos de sus compañeros han decidido renunciar.

La segunda categoría se denominó “solución y estrategias de afrontamiento”, dentro de esta categoría se denotan estrategias de afrontamiento que se están utilizando y otras que deberían ser implementadas. Así, se evidencia que según la percepción de los colaboradores se necesita de un manual de procesos claro y bien definido para la eficiencia y eficacia dentro de las funciones que realizan. Como estrategias de afrontamiento se está tomando en cuenta la planificación de actividades y la ejecución del trabajo de diferentes maneras, como lo menciona un área en específico “puesto que la idea es desarrollarlo bien y planear cómo realizarlo de una manera más tranquila” (S, 1) Por otro lado, algunas personas están tomando la decisión de renunciar o de contemplar dicha decisión, esto como una medida de evitación ante dicha circunstancia. Adicionalmente, se comentó que el manejo del tiempo es una estrategia para que

el trabajo se concrete de manera oportuna, y no ejecutar de manera rápida y de un momento a otro, obrar como lo manifiesta el anterior informante ha tenido buenos y mejores resultados.

Por medio de la información recolectada en el grupo focal con informantes claves de cada área, se evidenció otros aspectos que se consideraron importantes y los cuales hacen parte de dos categorías más. Una de estas fue codificada con el nombre de “Posibles Falencias”. Los colaboradores manifestaron que hace falta desarrollar y planear mejor cada actividad, pues de esta manera se podría ejecutar mejor y de forma más tranquila, como lo menciona dicho colaborador “la idea es desarrollar bien tu trabajo, pero para ello hay que planearlo para realizarlo de una manera más tranquila” (S, 5). En otras áreas como “Mesa de ayuda y Talento humano” se manifestó que la monotonía y el trabajo mecánico que cada persona lleva en el cargo asignado sería una de las falencias que podría representarse posteriormente en niveles de estrés alto, además, de la constante e incesante medición de tiempo que se tiene o no estipulada para ejecutar la función, lo que se ve reflejado cuando se manifiesta “la monotonía que uno lleva en el cargo”(S, 3) y “Nos están midiendo que el tiempo no está acorde, que debemos tipificar un tiempo, pero aun así nunca da” (S, 3) .

Adicionalmente, sale a connotación que la inadecuada comunicación entre cliente y proveedor ha sido una insolvencia que ha dejado malentendidos y por ende también ha generado estrés en los trabajadores del área de Formación, como se refleja en el comentario “el tema estaría más enfocado a la comunicación, es más un caso digamos que comunicación, mejorarla con el cliente” (S, 4). También desde el área de Talento Humano se manifestó, que se debe estar muy pendiente de los procesos que se llevan a cabo de las personas que pasan y posteriormente enviarle al cliente, esto se expresó como un detonante de estrés en el área de trabajo.

Finalmente, está la categoría “Mitigantes del estrés”, en las diferentes intervenciones se mencionaron dos aspectos que están contribuyendo de manera significativa para disminuir el estrés, uno de estos es el manejo de tiempo para cada función y así mismo para cada actividad a realizar; el (S, 1) lo recalca cuando afirma: “saber organizar el tiempo y organizar las actividades que uno tenga para que el proceso salga bien”.

También, se menciona en la intervención de un colaborador, que existe cierta área de trabajo donde los beneficios ayudan a disminuir el estrés en el personal, manifestándose así “los beneficios que uno tiene como empleado ayudan mucho en esto del estrés, por ejemplo, el área administrativa tenemos el beneficio de salir a las 2pm todos los viernes, eso para mí es buenísimo y reduce bastante las situaciones de estrés” (S.1).

## **11. Discusión de resultados**

Diversos estudios han estado enfocados en el factor estrés en el contexto laboral, además han expuesto públicamente las afectaciones tanto físicas como mentales; Ahora bien, existen mediadores que ayudan a hacerle frente de manera más eficiente al estrés, las estrategias de afrontamiento son herramientas fundamentales para ello.

En las estrategias de afrontamiento utilizadas por los colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones, se identifican mayormente las de evitación emocional y evitación cognitiva, estas son utilizadas de forma recurrente según las puntuaciones del Coping, lo anterior debido a la facilidad de tomar distancia frente a la situación de estrés presente en un momento específico, pero cuando dichas situaciones son repetitivas pueden influir directamente en la forma de comportarse y en el control emocional de las personas, aumentando así significativamente la respuesta del estrés o frustración en cada situación. Lo anterior percibido en

los resultados tienen similitud con lo que indica Lazarus sobre la estrategia evitativa, donde afirma que es esta la estrategia de afrontamiento más desadaptativa en ciertas situaciones que generen estrés, puesto que es un método de afrontamiento incorrecto, además de pasivo, lo cual puede aumentar la intensidad de la respuesta de estrés percibida y así mismo, traer consecuencias negativas en aspectos emocionales y en el rendimiento laboral.

Evidentemente, el nivel de estrés laboral que manejan los colaboradores de la empresa es alto, en la medida que se presentan situaciones de estrés de alto impacto y se emplean herramientas de evitación o poco adaptativas, ya sea por el mínimo conocimiento de los procesos, el bajo control sobre la situación o cargo en el trabajo o los múltiples factores que influyen en estos niveles altos de estrés en la organización. Por tanto, si es preciso afirmar lo que refiere la OMS (2004) El estrés laboral es la reacción que puede presentar un individuo ante factores tales como exigencias y presiones laborales, que ponen a prueba las habilidades y capacidades del individuo para hacerle frente y buscar la solución a la situación estresante. Estas, en ocasiones no se ajustan a los conocimientos adquiridos por el individuo y por consiguiente la respuesta que emiten bajo situación de estrés tiende a complicarse, de hecho, mucho más si el empleado no se siente con suficiente apoyo por parte de sus jerarquías, en momento que la gestión de sus labores se está viendo modificada por las oportunidades que se minimizan, cuando tiene limitado control del trabajo y finalmente, cuando la estrategia para enfrentar dicha situación no es la más adecuada para la circunstancia que se esté presentando en el momento.

En consecuencia, se evidencia que los trabajadores tienen distintos modos de resolver las situaciones y que es una realidad que las demandas del ambiente pueden provocarles situaciones desagradables y desencadenar diversas conductas tales como la agresividad o la ira, la cual va

generando rechazo social y la pérdida parcial o completa de la razón, lo que ocasiona un estancamiento o un desempeño inadecuado e inoportuno en las relaciones personales dentro del ámbito organizacional. Por ello, tal como lo menciona Maslach y Leiter (2009) y Cox, Griffiths y Rial-González (2005) (como se citó en Riaño, 2016) los esfuerzos, mecanismos psicológicos y modos de enfrentar las dinámicas de los individuos son formas diversas de actuar ante diferentes exigencias y lo cual permite a los sujetos reaccionar de manera positiva y directa ante diferentes escenarios; resulta demasiado importante que, los individuos sean capaces de razonar y lograr usar métodos que impidan o limiten un bloqueo emocional o sensaciones muy notorias que le generen un gran malestar e inestabilidad emocional, física y mental, lo óptimo en tal caso es que en la ejecución de labores cotidianas se interpreten y analicen las situaciones que pueden resultar de baja utilidad y que pueden brindar la adaptación total a los diversos espacios existentes en el ambiente de trabajo independientemente en la dependencia a la cual haga parte cada trabajador.

La dimensión reevaluación positiva en los trabajadores, permite conocer de qué manera se está observando cada situación presentada en la cotidianidad, dadas las condiciones físicas precisas en el ambiente laboral y la modificación en el pensamiento para poder precisar qué espacios pueden generar una condición de aprendizaje, y que consta de evaluar si las herramientas que se poseen son las necesarias y oportunas, además, de interpretar si las capacidades cognitivas son suficientes para eliminar respuestas fisiológicas cognitivas, emocionales y conductuales que se derivan de las condiciones de estrés, de tal manera se activan de manera racional pensamientos positivos respecto a lo que se percibe del ambiente, tal y como se reconoce en la definición de estrategias de afrontamiento y la reevaluación positiva en que se aprecian los aspectos positivos que se obtengan de las situaciones que se derivan en cierto momento de estrés.



Ahora bien, se encontraron características similares en cuanto a la solución de problemas y la búsqueda de apoyo social, que pueden tomarse como acciones positivas y que en contraste con lo que afirma Amutio (2004) el bienestar general logra determinar de manera positiva y optimista las razones de asociar mayor motivación y positivismo en pro de un mayor rendimiento y eficacia laboral, de esta manera darle un mayor manejo a los aspectos tensos de las necesidades laborales, también tiene aspectos que se derivan directamente del tipo de personalidad que poseen los sujetos, como alto autoestima, control interno y una serie de capacidades para poseer estabilidad emocional.

En efecto, la diversidad en las respuestas que brindan las áreas de la empresa de telecomunicaciones arrojan una visión del uso de estrategias de afrontamiento de diferentes formas, de igual manera deja entredicho que las situaciones de estrés realmente se encuentran presentes, que el medio les otorga unas necesidades propias para intentar mitigarlas pero que corresponde a la facilidad o carencia de hacer frente a situaciones precisas por sí mismos; Es así, cómo se determinan niveles precisos de un tipo de respuestas ante las demandas laborales, el área de administración refleja que permite que sea la religión, la espera y las reacciones agresivas las que accionen en un momento aspectos como la irritabilidad o malestar y estos se vean inmersos en sus labores cotidianas y las posibilidades de sentir estrés precisando dicho momento, pero por el contrario se observa positivamente que se refleja la autonomía, siendo esta la que posee a la hora de tomar decisiones para que su desempeño laboral prime respecto a las dinámicas que le otorgan una responsabilidad de trabajar con eficiencia y precisión del cargo.

Lo arrojado en la dimensión de apoyo social nos indica que, es necesario en varios de los trabajadores tener un reconocimiento y un respaldo de las situaciones que emergen con las condiciones laborales y el refuerzo que se puede ofrecer en la vida cotidiana, para solventar las

necesidades que sobresalen de cada situación que experimentan, en cuanto a la evitación cognitiva, varias áreas arrojaron resultados altos, siendo esta una constante, y de tal manera dando a conocer, que tal como lo refiere Karasek en el año 1979, puede depender de condiciones altas o bajas en la presión laboral, teniendo en cuenta que las demandas que efectúa el contexto puede o no estar bajo control, lo natural es que se presenten demandas en el trabajo altas y el control se alinee con ello, sin que las posibilidades de que la situación se torne estresante y se equivoque la razón de las características naturales de un buen ambiente o clima laboral. Es decir, en la dimensión autonomía se refleja la totalidad en que un cargo está en la capacidad de ofrecer calidad de un acompañamiento o retroalimentación por parte de la jerarquía o personas el mando, lo que le permite al trabajador buscar diversas alternativas, a entrar en la búsqueda de gestionar con alguna persona asociada o directamente en su cargo las necesidades propias, pero que si bien da la autoridad para ello, pueden resultar no ser pertinentes las soluciones que se den en primer momento dependiendo la necesidad del proceso en ejecución, por consiguiente, demandas altas de trabajo, respecto a control bajo en las áreas, puede tornar la toma de decisiones más forzadas y difíciles, donde trabajar o accionar de manera independiente puede estar generando inseguridad en el trabajador, y además de esto, estrés en su condición laboral.

En los niveles de estrés, se evidencia un nivel alto presente en los colaboradores del área administrativa, lo cual indica que el estrés es un factor que prevalece dentro del área de trabajo e influye significativamente en el bienestar y rendimiento laboral. En contraste, se manifiestan las percepciones sobre el estrés laboral en el grupo focal, las cuales son variadas, en algunas áreas como Mesa de ayuda y Formación, se manifiesta que el estrés es continuo e intenso, por el tiempo estipulado para realizar las funciones exigidas y el seguimiento constante a los procesos realizados; por otro lado, áreas como Aseguramiento de la experiencia y Planeación y control,

exponen que no manejan altos niveles de estrés dado el mínimo seguimiento de los procesos exigidos por sus directivos, se evidencia que destacan la motivación que reciben en sus áreas (como la reducción del horario en algunos días y la flexibilidad en los tiempos para ejecutar sus funciones) lo cual resulta positivo para disminuir los niveles de estrés.

A partir de los resultados encontrados por medio del grupo focal se denota que el estrés sí se encuentra presente en todas y cada una de las áreas de trabajo de la organización, sin embargo, se evidencia a raíz de comentarios de los informantes claves que el nivel de estrés es alto, medio y/o bajo dependiendo de las características laborales que tiene cada dependencia. Es prudente manifestar que lo anterior se deba a que los estresores mencionados por Melgosa (como se citó en Barrios et al, 2016) son de diversas índoles y se encuentran en el entorno de la persona. Dicho de otra manera, según los colaboradores las demandas laborales son el detonante para que se pueda sentir estrés, pero de alguna u otra manera no se puede obviar que el escenario laboral no es el único contexto con el que interactúa el colaborador, también encontramos el familiar e individual. En cada dependencia hay una carga laboral determinada, a la cual se debe dar respuesta de tal manera que no se ocasionen inconvenientes, no obstante, se piensa que podrían existir otros factores para que el estrés se prolongue y manifieste en lo laboral. Aunque ningún colaborador lo refiere, es válido sugerir que, en algún momento, factores de índole familiar y a este sumándole las demandas laborales también pueden ser unos factores que contribuyan a la aparición de situaciones estresantes o elevar el nivel de las situaciones ya existentes. Lo anterior, se trae a discusión debido a que ningún colaborador lo menciona y no se puede dejar al azar condiciones individuales y familiares que también se convierten en aspectos que favorecen la aparición del estrés pero que por razones personales no se divulgan.

## **Conclusiones**

La presente investigación logró describir y analizar las estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés en el ámbito laboral. Estas estrategias son identificadas por las acciones, pensamientos y percepciones de los colaboradores del área administrativa. En cada dependencia se emplean estrategias para afrontar las situaciones de estrés, y a nivel general los colaboradores manifestaron la utilización de manera predominante de dos estrategias, las cuales son el Apoyo Social y la Negación, indicando la búsqueda de soluciones externas o evitativas para dar respuesta a la situación de estrés presente. Esto refiere la baja iniciativa para planear y llevar a cabo acciones por sí mismas ante la situación de estrés, a su vez, la incidencia del estrés es alta, lo cual influye en la evitación y adaptabilidad que presentan las personas según sus estrategias de afrontamiento.

Se estimó el alto nivel de estrés según los resultados de la escala del estrés de la batería de Riesgo Psicosocial y en relación con el sustento teórico se evidencia las afectaciones que pueden presentar los colaboradores dentro del área de trabajo; lo cual es necesario para identificar las estrategias de afrontamiento que pueden emplear estos, según la carga laboral y la autonomía para llevar a cabo las funciones. Por tanto, se evidencio en el estudio que existen factores como el manejo del tiempo, la libertad para llevar a cabo las funciones y las exigencias del área de trabajo que influyen en la capacidad de las personas para planear y ejecutar estrategias en pro de disminuir los niveles de estrés.

Al estudiar las estrategias de afrontamiento, se genera el interés por ahondar en futuras investigaciones sobre los comportamientos y pensamientos que se emerge ante situaciones de estrés, además es importante la identificación de estrategias de afrontamiento adaptativas para el manejo de factores que inciden en el estrés laboral. Sin embargo, es necesario tener en cuenta los avances que se prolongan sobre la presencia y afectaciones del estrés laboral en relación con las

estrategias que crean las empresas para mitigar las situaciones de estrés. Estas consideraciones denotan la importancia de abordar estudios que expliquen el funcionamiento y los factores inmersos en una organización con el fin de identificar hallazgos en los procesos de bienestar, productividad y riesgo psicosocial.

### Referencias

- Ahumada, L. Uribe, C. Gómez, A. y Acosta, A. (2011). RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE TRABAJADORES EN LA CENTRAL DE COMUNICACIONES DE UNA EMPRESA DE TAXIS. CUADERNOS HISPANOAMERICANOS DE PSICOLOGÍA, Vol. 8 No. 1, 59-76. Recuperado de: [http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen8\\_numero1/articulo\\_4.pdf](http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen8_numero1/articulo_4.pdf)
- American psychological association (APA, 2018). Los distintos tipos de estrés. Recuperado de: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- Alcalde, J. (2010). ESTRÉS LABORAL. Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Plan Integral de Salud Mental de Andalucía. CONSEJERÍA DE SALUD. JUNTA DE ANDALUCÍA. P. 4-6. Recuperado de: [http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c\\_3\\_c\\_1\\_vida\\_sana/promocion\\_salud\\_lugar\\_trabajo/estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf)
- Álvarez, L. Buitrago, M. Hoyos, S. (2015). FORMAS DE ESTRÉS LABORAL PERCIBIDAS POR ASESORES DE EMPRESAS CALL CENTER DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN. UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS PSICOLOGÍA. Recuperado de:

[http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/4228/TP\\_AlvarezLaura\\_2015.pdf?sequence=1](http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/4228/TP_AlvarezLaura_2015.pdf?sequence=1)

Amutio, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 20, núm. 1, 2004, pp. 77-93 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317996006.pdf>

Barrios, C. Moya, A y Suescun, D. (2016). *RELACIÓN ENTRE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL, ESTRÉS Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/21819/BarriosRodriguezCarolina2016.pdf?sequence=1>

Beleño, R. Ucros, M. (2004). FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y NIVELES DE ESTRÉS EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC EN EL 2014. Recuperado: <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/262/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Constitución Política de Colombia (1991). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Reforma Política Institucional. Bogotá: Colombia. P. 17

Chaves, L. y Orozco, A. M. (2015). Estilos de personalidad y estrategias de afrontamiento al estrés en soldados: un estudio correlacional. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 7(1), pp 35-56. Recuperado de: [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7695/1/ChavesLiliana\\_2015\\_EstilosPersonalidadEstrategias.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7695/1/ChavesLiliana_2015_EstilosPersonalidadEstrategias.pdf)



ACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf

Johnson, B. & Onwuegbuzie, J. (2004). American Educational Research Association. Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come. Recuperado de: <http://mintlinz.pbworks.com/w/file/attach/83256376/Johnson%20Mixed%20methods%202004.pdf>

LONDOÑO, NORA HELENA, HENAO LÓPEZ, GLORIA CECILIA, PUERTA, ISABEL CRISTINA, POSADA, SARA, ARANGO, DIANA, & AGUIRRE-ACEVEDO, DANIEL CAMILO. (2006). PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS Y VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE ESTRATEGIAS DE COPING MODIFICADA (EEC-M) EN UNA MUESTRA COLOMBIANA. *Universitas Psychologica*, 5(2), 327-350. Retrieved March 16, 2018, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672006000200010&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672006000200010&lng=en&tlng=es).

Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana y Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. ISBN 978-958-8361-93-2. Bogotá. Colombia. Recuperado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Mac Donald, A.F. (2009). El estrés laboral en los países europeos y en américa latina. Mercosur abc [en línea]. Disponible en: <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14>

Martínez, A. Piqueras, A. & Inglés, C. (2011). Relaciones Entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento Ante el estrés. Recuperado de: <http://www.javiercastilloformacion.com/wp-content/uploads/2016/11/Relaciones-entre-Inteligencia-Emocional-y-Estrategias.pdf>



Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana y Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. ISBN 978-958-8361-93-2. Bogotá. Colombia. Recuperado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

OIT, (2016). ESTRÉS EN EL TRABAJO: UN RETO COLECTIVO. DÍA MUNDIAL DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO. Recuperado de: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

OMS, (2004). La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Recuperado de: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Osorio, J., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/679/67952833006/index.html>

Ortiz, P. (2010). RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS E AFRONTAMIENTO EN OPERARIOS DE UNA EMPRESA METALMECANICA (tesis de pregrado). Universidad de San Buenaventura, Bogotá D.C, Colombia. Recuperado de: <http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/65444.pdf>

Ponce, C. (2002). Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Profesores de educación Básica. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de: <http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/view/429/408>

Palacio, D. (2008). Resolución 002646 de 2008. Recuperado de:

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Peiró, J. (2001). EL ESTRÉS LABORAL: UNA PERSPECTIVA INDIVIDUAL Y

COLECTIVA. Investigación Administrativa. Universidad de Valencia. P. 32. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Peiro5/publication/39174637\\_El\\_estres\\_laboral\\_Una\\_perspectiva\\_individual\\_y\\_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf)

Posada, E. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. Rev. CES Salud

Pública 2011; 2(1): 66-73. Recuperado de:

<file:///C:/Users/JOHAN%20AGUIRRE/Downloads/Dialnet-LaRelacionTrabajoestresLaboralEnLosColombianos-3677384.pdf>

Quevedo, A., & Lubo Palma, A., & Montiel, M., & Rojas, L., & Pérez, I., & Chacin, B. (2005).

Estrés y afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias. Salud de los Trabajadores, 13 (2), 97-105. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/3758/375839274004.p>

Riaño, A. (2016). Estado del Arte Sobre Estrés Laboral Entre los Años 2005 y 2016. Universidad

del Rosario. Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud. Programa de Psicología. Pp. 10-14. Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12845/Estado%20del%20arte%20sobre%20estres%20laboral%20entre%20los%20a%C3%B1os%20005%20y%202016.pdf?sequence=1>

Ramírez, E. Griebeling, M. y Rodríguez, N. (2016). CARACTERIZACIÓN DE RIESGO

PSICOSOCIAL Y ESTRÉS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ. Recuperado de:

<http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3559/Rodrigueznataly2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar, C. A. (2011). Aspectos normativos en la legislación colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. Rev. CES Salud Pública 2011; 2(1): 85-90. Tomado de: file:///C:/Users/user/Downloads/1452-5793-1-PB%20(2).pdf

Tello, J. (2010). Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2009. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Medicina Humana e.a.p. de Enfermería. Lima, Perú. Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/547/Tello\\_bj.pdf;jsessionid=FFF6F010EF9710AC7BE82C237F43D520?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/547/Tello_bj.pdf;jsessionid=FFF6F010EF9710AC7BE82C237F43D520?sequence=1)

## **ANEXOS**

### **Anexo # 1.**

#### **Consentimiento informado/ Estrategias de afrontamiento**

## EJERCICIO ACADÉMICO SOBRE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Fecha: \_\_\_\_\_

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_ identificado (a) con el número de documento \_\_\_\_\_ Aceptó participar libre y voluntariamente en la escala de estrategias de afrontamiento, el cual tendrá como fin la medición herramientas usadas en el individuo para habituarse a las diversas demandas que le genera su entorno, precisando momentos estresantes y su modo de enfrentar las adversidades cotidianas dentro del ámbito laboral de la empresa Emtelco; los datos suministrados serán manejados única y exclusivamente por parte de las psicólogas en formación, con el propósito de llevar a cabo una investigación con fines educativos.

Es claro y entiendo que en la ley 1090 del 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético. Encontramos dentro del Título II de las disposiciones generales el Artículo 2°. De los principios generales; que los psicólogos que ejerzan su profesión en Colombia se regirá por varios principios universales entre los cuales se encuentra la confidencialidad y tendrán la obligación básica respecto a la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona y a terceros. Adicional a ello informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Acepto participar

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Firma y documento

\_\_\_\_\_

Anexo # 2.

Consentimiento informado/ Aplicación de Batería De Riesgo Psicosocial

CONSENTIMIENTO INFORMADO

De conformidad con el conocimiento es preciso suscitar que bajo la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud respecto al principio de la dignidad humana se realiza la aplicación de la escala del estrés de la Batería de Riesgo Psicosocial en una empresa del sector de las Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá, evaluada por una empresa de Seguros y Manejo de Riesgos en el cual en ningún caso se harán públicos sus datos personales, siempre garantizando la plena confidencialidad de los datos y el riguroso cumplimiento del secreto profesional en el uso y manejo de la información y el material obtenidos.

Tomando todo ello en consideración y en tales condiciones, consiento haber brindado datos generales en cuanto a resultados de la escala del estrés de la Batería de Riesgo Psicosocial, información que ha de ser usada para fines investigativos formativos dentro de las dinámicas laborales, tal información puede ser utilizada para cubrir los objetivos especificados en el documento.



Psicólogo/a:

Tarjeta profesional: 14838 de 14/12/2016.

Fecha: \_\_\_\_\_

### CONSENTIMIENTO INFORMADO GRUPO FOCAL

Yo \_\_\_\_\_ identificado (a) con el número de documento \_\_\_\_\_ Acepto participar libre y voluntariamente en el grupo focal, el cual tendrá como fin identificar la percepción de los colaboradores sobre el estrés y las estrategias de afrontamiento, precisando momentos estresantes y su modo de enfrentar las adversidades cotidianas dentro del ámbito laboral de la empresa Emtelco; los datos suministrados serán manejados única y exclusivamente por parte de las psicólogas en formación, con el propósito de llevar a cabo una investigación con fines educativos.

Es claro y entiendo que en la ley 1090 del 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético. Encontramos dentro del Título II de las disposiciones generales el Artículo 2°. De los principios generales; que los psicólogos que ejerzan su profesión en Colombia se regirá por varios principios universales entre los cuales se encuentra la confidencialidad y tendrán la obligación básica respecto a la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona y a terceros. Adicional a ello informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

Acepto participar

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Firma y documento

\_\_\_\_\_

## CONSENTIMIENTO INFORMADO IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Usted está invitado a colaborar en el estudio "IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL", que será realizado en la empresa \_\_\_\_\_ en la que usted labora.

**Objetivo:** este estudio pretende identificar los factores de riesgo psicosocial que puedan estar presentes en la empresa, con el propósito de identificar necesidades de intervención para la prevención y/o disminución de dichos factores de riesgo, buscando la salud del empleado y el mejoramiento de su calidad de vida y la de sus familias, dando cumplimiento a la Resolución 2646/08.

Su participación es voluntaria y puede decidir la no participación sin que ello implique ningún tipo de sanción por parte de la empresa.

**Metodología empleada:** si acepta participar, se le pedirá que diligencie algunos cuestionarios que buscan recolectar información, los cuales fueron diseñados por expertos de la Universidad Javeriana por contratación con el Ministerio de Protección Social.

**Riesgos:** el hecho de participar en este estudio no implicará ningún tipo de riesgo, al contrario, contribuirá con un proceso de prevención e intervención que busca generar mejoramiento de salud y calidad de vida a usted y al resto de sus compañeros de trabajo.

**Personas que tendrán acceso a la información:** el psicólogo que realiza el estudio y el personal de Gestión Humana y/o Seguridad y Salud en el Trabajo de su empresa. Los informes grupales o por área, **los cuales no incluirán sus datos personales**, podrán ser conocidos por toda la empresa en el momento de la presentación de resultados y planes de intervención.

**Aspectos económicos:** La participación no implica ningún costo económico para usted, ni tampoco se dará ninguna retribución económica por su participación.

Usted puede realizar las preguntas que desee durante el curso del estudio y abandonarlo en cualquier momento. Si esta de acuerdo en participar, firme por favor:

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con CC No. \_\_\_\_\_, he leído toda la hoja de información que se me ha entregado, comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

Estoy de acuerdo en participar \_\_\_\_\_ No estoy de acuerdo en participar \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante