



Estrategias de afrontamiento en un grupo de auxiliares de despacho de la empresa Industrias medicas Sampedro con síntomas de estrés en el municipio de Medellín en el año 2024

Paola Chavarriaga Barrios

Mayerly Andrea Quiceno Zapata

Leidy Dayana Correa Pérez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

Abril de 2024

Estrategias de afrontamiento en un grupo de auxiliares de despacho de la empresa Industrias medicas Sampedro con síntomas de estrés en el municipio de Medellín en el año 2024

Paola Chavarriaga Barrios

Mayerly Andrea Quiceno Zapata

Leidy Dayana Correa Pérez

Monografía presentada como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)

Sara Díaz Rueda

Maestría en Dirección y Gestión de Recursos Humanos

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

Abril de 2024

Tabla de contenido

Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
1 Planteamiento del problema.....	11
1.1 Pregunta problematizadora:.....	14
2 Justificación	15
3 Objetivos.....	16
3.1 Objetivo general.....	16
3.2 Objetivos específicos:	17
4 Marco Teórico.....	18
4.1 Antecedentes	18
4.2 Bases teóricas	23
4.2.1 El origen del término estrés.....	24
4.2.2 Estrés y afrontamiento	26
4.2.3 Estrés y medicina psicosomática	28
4.2.4 La Teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos	29
4.2.5 Evaluación Primaria	30
4.2.6 Evaluación del Significado Personal.....	30
4.2.7 Ways of Coping Inventory (WCI).....	30
4.2.8 Reevaluación positiva:	36
4.2.9 Adaptación cultural de instrumentos de medición del afrontamiento.....	43
4.3 Marco conceptual	48
4.3.1 Estrés.....	48
4.3.2 Estrés laboral.....	51
4.3.3 Función Logística.....	52
4.3.4 Auxiliar Despachador logístico:.....	52
4.4 Marco legal	53
4.4.1 Consentimiento informado.....	56

5	Diseño metodológico.....	58
5.1	Tipo de investigación	58
5.2	Diseño	59
5.3	Muestra.....	60
5.4	Instrumentos.....	61
5.5	Plan de análisis.....	62
5.6	Variables de la investigación.....	62
5.6.1	Descripción de las variables.....	64
6	Resultados	68
7	Discusión.....	73
8	Conclusiones.....	79
9	Anexos	87
10	Referencias.....	88

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Descripción de las variables</i>	64
Tabla 2. <i>Rangos del Alfa de Cronbach</i>	69
Tabla 3. <i>Estadístico de fiabilidad de la tabla de estrés</i>	69
Tabla 4. <i>Estadísticos de Fiabilidad coping modificado</i>	69
Tabla 5. <i>Resultados bloque Estrés laboral</i>	70
Tabla 6. <i>Resultados Primer bloque Estrategias de Afrontamiento</i>	70
Tabla 7. <i>Resultados Segundo bloque que Estrategias de Afrontamiento</i>	71

Resumen

La investigación buscaba determinar las estrategias de afrontamiento que usan un grupo de auxiliares de despacho de Industrias Medicas Sampedro, con síntomas de estrés. El tipo de investigación fue cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal y estudios de caso- En cuanto a la muestra, en ella participaron 6 trabajadores a quienes se les aplicó dos instrumentos previamente escogidos, como el cuestionario de estrés que hace parte de la Batería de riesgo psicosocial y también el Test de Coping Modificado de Nora Londoño y colaboradores, con estos se evaluó respectivamente el nivel de estrés que percibían los trabajadores en su ambiente laboral y también las estrategias de afrontamiento que usaban para hacer frente a la situación de estrés laboral. A manera de resultados con el uso de Excel se pudo identificar un alfa de Cronbach de 0,877 para el cuestionario de estrés, indicando una buena confiabilidad interna, y con respecto al instrumento de escala de Coping el alfa de Cronbach fue de 0.685 indicando una confiabilidad cuestionable; se observó que el 50% de los participantes tienen sintomatología alta de estrés. En cuanto a las estrategias de afrontamiento, el 66,7% de los trabajadores califican de nivel medio para usar estrategias como: búsqueda de apoyo, espera, evitación emocional y apoyo profesional, y un 100% en nivel medio de las estrategias con reacción agresiva, expresión de dificultad y autonomía.

Palabras clave: Afrontamiento, estrategias, estrés, sintomatología y riesgos psicosociales.

Abstract

The objective of the research was to determine which coping strategies were mostly used by a group of office assistants from the company Industrias Médicas Sampedro, who had symptoms of stress. Methodologically, the research was developed quantitatively with a non-experimental cross-sectional design. Regarding the sample, 6 workers participated in it, to whom two previously chosen instruments were applied, such as the stress questionnaire that is part of the Battery of psychosocial risk, and also the Nora Londoño Modified Coping Test, with these the level of stress that workers perceived in their work environment was evaluated respectively, and also the coping strategies they used to deal with the situation of work stress. As results, with the use of the Excel, a Cronbach's alpha of 0.877 could be identified for the stress questionnaire, indicating good internal reliability, and with respect to the Coping escalation instrument, Cronbach's alpha was 0.685, indicating a questionable reliability; However, when applying the instruments it will be controlled that 50% of the participants have high stress symptoms. Regarding coping strategies, it was found that 66.7% of workers rate at a medium level for the use of strategies such as: seeking support, waiting, emotional avoidance and seeking professional support, and 100% rate at a medium level of coping strategies with aggressive reaction, expression of coping difficulty and autonomy.

Keywords: Coping, strategies, stress, symptoms and psychosocial risks.

Introducción

La presente monografía aborda el estrés y las estrategias de afrontamiento de un grupo de auxiliares de despacho de la empresa Industrias Médicas Sampedro en la ciudad de Medellín durante el año 2024.

Este estudio surge de la prevalente necesidad de comprender cómo los individuos enfrentan el estrés laboral, en un entorno laboral caracterizado por alta demanda y factores psicosociales desafiantes. En particular, se ha observado un incremento significativo en las sobrecargas de funciones, el aumento de las jornadas laborales, la incorporación de actividades que demandan esfuerzos emocionales y cognitivos excesivos, así como situaciones de violencia y un entorno hostil entre compañeros.

Estos factores están directamente vinculados al incremento en los niveles de estrés laboral en Colombia, como lo evidencian estudios recientes que sitúan al país en la posición más alta de América Latina con un 56% de prevalencia (Marsh, 2023). Esta preocupación por la salud mental de los trabajadores ha sido respaldada por la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2017), que reveló que entre el 20% y el 33% de los trabajadores colombianos padecen niveles de estrés, estos altos índices de estrés no solo afectan la salud física y mental de los empleados, sino que también tienen consecuencias directas en la productividad, el clima organizacional y la retención de talento.

La relevancia de este estudio radica en su potencial para brindar recomendaciones prácticas a la empresa Industrias Médicas Sampedro sobre cómo abordar el estrés laboral y promover estrategias de afrontamiento saludables, además de que se enmarca en un contexto de creciente interés por el bienestar emocional en el ámbito laboral y la importancia de comprender y gestionar el estrés de manera efectiva.

Los antecedentes revisados en este trabajo respaldan la importancia del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por trabajadores en diversos contextos. Por ejemplo, Teixeira et

al. (2016), investigan el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en técnicos y auxiliares de enfermería en un hospital de São Paulo, destacando la prevalencia de altos niveles de estrés y el enfoque en la resolución de problemas como estrategia más utilizada.

Nora Londoño et al (2006) contribuyen significativamente al estudio de las estrategias de afrontamiento en Colombia, sus investigaciones analizan cómo las personas en esta región enfrentan el estrés y las dificultades, proporcionando información valiosa sobre las estrategias efectivas. Esto es importante porque las estrategias de afrontamiento pueden variar según el contexto cultural y social, y su comprensión es fundamental para ayudar a las personas a enfrentar desafíos específicos en el país. Estos antecedentes proporcionan un contexto relevante para comprender el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, enriqueciendo el estudio en muestras muy específicas como la empleada en este estudio donde participaron los auxiliares de despacho del sector logístico de la empresa Industrias Médicas Sampedro en Medellín.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo de este estudio es analizar las estrategias de afrontamiento empleadas por los auxiliares de despacho en Industrias Médicas Sampedro, con síntomas de estrés laboral. Se adopta un enfoque metodológico cuantitativo, empleando como instrumentos para alcanzar el objetivo diseñado, un cuestionario de estrés y otro de estrategias de afrontamiento. El diseño responde a un estudio si se centra en estudiar un fenómeno particular dentro de su contexto real, permite generalizar los resultados aplicando principios estadísticos y usando muestras representativas del fenómeno estudiado.

El marco teórico de esta investigación se apoya en la teoría de Lazarus y Folkman (1986), que destaca la importancia de las estrategias de afrontamiento en la gestión del estrés, según esta teoría, las personas emplean una variedad de estrategias cognitivas y conductuales para hacer frente a las demandas y desafíos percibidos en su entorno laboral.

Finalmente, los resultados muestran las estrategias más empeladas, así como síntomas de estrés y estrategias de afrontamiento, distinguiendo entre aquellos con alto estrés, aquellos con niveles intermedios y aquellos con bajos niveles de estrés laboral, además, se analiza la relación entre el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento. Estos hallazgos contribuyen significativamente a comprender mejor cómo los trabajadores enfrentan y gestionan el estrés en el entorno laboral de Industrias Médicas Sampedro, ofreciendo información valiosa para la implementación de intervenciones y programas de apoyo psicológico en la empresa.

1 Planteamiento del problema

Actualmente el estrés laboral ha empezado a tener mayor visibilidad e importancia dentro de las compañías ya que es un problema constante en la sociedad.

Estos se deben en parte al aumento de factores que inciden en el estrés tales sobrecargas de funciones, aumento de las jornadas laborales, incorporación de actividades que demandan esfuerzos emocionales y cognitivos excesivos, situaciones de violencia de distinta índole, falta de reconocimiento a los logros y un entorno hostil entre compañeros, son algunos de los factores que inciden en el estrés laboral y en la salud de los colombianos. (Chacon, 2023)

Precisamente estos han sido los escenarios que han elevado las cifras de estrés en el país, según un estudio de Mercer-Marsh (2023) arrojó que Colombia ocupa el primer lugar en América latina con un 56%. En este participo 4 000 empleados en Latinoamérica y El Caribe sobre sus prioridades en lo que respecta a la salud y el bienestar entre otros hallazgos que el estrés que presentan los empleados es un problema crítico para la atracción y retención de talento. Dato soportado por la última Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2017) reveló que al menos entre un 20% y un 33% de los trabajadores colombianos padece de niveles de estrés.

Estadísticamente se puede deducir que muchos colombianos enfrentan ambientes laborales con alta demanda de trabajo y presiones, lo que podría producir estrés laboral, lo que genera una desconexión física y mental en el individuo. (Chacon, 2023)

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más frecuente en esta sociedad, que afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional (Mansilla y Favieren, 2021). El estrés laboral se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene “alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo” (Moreno y Báez, 2010, p. 50).

Así, los factores psicosociales son las características de las condiciones de trabajo y de su organización, que pueden afectar a la salud de las personas mediante mecanismos psicológicos y fisiológicos llamados estrés. Los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo, el origen de esta, mientras que el estrés es el precursor del efecto (Vieco Gómez et al., 2014 p. 357)

Colaboradores y empleadores saben de esta problemática, sobre todo gracias a los estudios realizados en el país y a la importancia de la salud mental como indicador de la calidad de vida labor. Es importante mencionar que todos los empleadores están obligados a proporcionarle a los trabajadores un ambiente laboral seguro y sano. Según la Organización Mundial de la Salud (2022) | proporcionarles a los colaboradores un trabajo decente “apoya la buena salud mental y proporciona lo siguiente: un medio de vida, un sentido de confianza, propósito, logro, oportunidad para las relaciones positivas, la inclusión en una comunidad; y una base para establecer rutinas estructuradas, entre muchos otros beneficios” (parr.5)

Un empleado con una buena salud mental y con las herramientas necesarias para controlar sus emociones y acciones en momentos de estrés laboral, es una persona que será más eficaz y eficiente en su trabajo, lo que redundará en mejores resultados en la compañía.

La Organización Internacional de Trabajador (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) como lo menciona (Patlan Perez ,2019), coinciden que el estrés es la respuesta ante las demandas y tensiones laborales. Enfatizando en que no son proporcionales a sus capacidades o conocimientos, ocasionando así un desafío en las capacidades de afrontamiento de estos.

En términos generales, se puede describir el estrés laboral como una respuesta negativa que involucra aspectos físicos y emocionales, que surge cuando las demandas en el entorno de trabajo superan las habilidades, los recursos o las necesidades del empleado. Este fenómeno se caracteriza por

generar un estado psicológico en el individuo, manifestándose a través de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento.

Las reacciones de estrés-distrés en el trabajo se manifiestan a través de cuatro mecanismos, el primero de orden emocional que atañe a sentimientos de ansiedad, depresión y otros; el cognitivo segundo mecanismo, alude a la disminución en la percepción, concentración y toma de decisiones entre otras cosas; La tercera de carácter conductual, podría conllevar entre otros comportamientos inusuales al consumo de sustancias psicoactivas y actuaciones agresivas en el trabajo y por último, el mecanismo fisiológico que son reacciones neuroendocrinas que afectan la salud física del sujeto (Vieco Gómez et al., 2014)

Los efectos antes mencionados incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial que son a corto plazo como la ansiedad, depresión y trastornos psicosomáticos hasta los de la esfera biológica a más largo plazo infarto agudo, úlceras de estómago o dolor de espalda. Se ha sugerido que el estrés podría afectar las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que alterarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular (Llorens et al., 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior, el estrés es un factor de riesgo psicosocial evidente en la sociedad y en los ambientes laborales que afecta en todos los aspectos físicos, mentales, biológicos y psicológicos lo que genera baja productividad, afectaciones físicas, conflictos entre el direccionamiento estratégicos de las compañías entre otras.

Lo anterior, llevo al Ministerio del Trabajo a través de la resolución 2404 del 2019, a exigir a las empresas la medición de los factores de riesgos psicosociales a través de una batería que incluye el cuestionario de estrés. Haciendo un llamado a la necesidad de fortalecer las acciones de prevención frente a esos riesgos, para lo que sugiere su identificación, evaluación e intervención.

Adicional a lo anterior, es importante conocer las estrategias de afrontamiento utilizadas por el sujeto, dado que estos “suavizan o atenúan el impacto de las demandas y mantienen la adaptación psicosocial durante los períodos de estrés” (Ison, 2001 p.148)

La empresa Industrias Medicas Sampedro no es ajena a este contexto lo que hace necesario abordar el problema del estrés y conocer las estrategias de afrontamiento especialmente en los auxiliares de despacho dado que el último estudio elaborado en el 2019 sobre factores de riesgos psicosociales.

Se ha observado que los auxiliares de despacho del área logística sede Medellín, se enfrenta a exigencias altas, con poco tiempo de respuesta, alto flujo de pedidos con altos índices de ausentismos y presentando irritabilidad, comportamientos impulsivos por tanto la presente investigación medirá el nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento en estos colaboradores.

1.1 Pregunta problematizadora:

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento que emplean los auxiliares de despacho del área logística de la empresa industrias medicas sampedro con síntomas de estrés en el municipio de Medellín en el año 2024?

2 Justificación:

La presente investigación tiene como propósito determinar cuáles son las estrategias de afrontamiento que emplean los colaboradores auxiliares de despacho de la empresa Industrias Medicas Sampedro del departamento de Antioquia (IMS) con síntomas de estrés.

El estrés laboral puede tener impactos adversos en la salud, incluyendo la posibilidad de desarrollar enfermedades cardiovasculares, diabetes, trastornos del sueño, así como condiciones asociadas a la depresión y la ansiedad.

Según los resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en 2021, que incluyó la medición del estrés en la empresa Industrias Médicas Sampedro, se evidenció estrés laboral en el área de logística, por factores como horarios extensos, altas responsabilidades al responder a un cliente de manera inmediata, porque son aliadas de los profesionales de la salud para la atención y recuperación de pacientes con problemas y/o traumas osteomusculares, implica que la respuesta obtenida por los auxiliares de despacho.

Además, se evidencio también un alto ausentismo en los auxiliares de despacho, manifestando síntomas como dolores de cabeza, estómago, dolores osteomusculares, entre otros. Adicionalmente, se analizaron diversos factores que podrían ser las causas o desencadenantes de estos síntomas, como la no realización de las pausas activas por parte de los empleados, la falta de comunicación con los superiores, la carga laboral, las condiciones ergonómicas, las comorbilidades y los horarios rotativos.

En general, la gestión logística puede ser un área con altos niveles de estrés por la naturaleza de las operaciones y la necesidad de cumplir con plazos y objetivos, por lo que es importante que en la empresa se dirijan esfuerzos para identificar primero el estrés laboral y tomar medidas para el abordaje y prevenir el fenómeno.

Este escenario motivo la realización de esta investigación, donde se espera que los resultados posibiliten el diseño de acciones preventivas y de intervención que permitan la disminución de esta

problemática. Dado que el estrés en el área del trabajo es una preocupación que debe abordarse multidisciplinariamente.

El propósito de este estudio va en coherencia con lo manifestado por el Colegio Colombiano de Psicólogos (COLPSIC, 2013) sobre una de las funciones principales del psicólogo en las organizaciones que alude a fundamentar sus acciones en el conocimiento obtenido por las investigaciones de tal manera que pueda “evaluar, diseñar, liderar e implementar proyectos y programas de gerencia y gestión humana, que permitan alcanzar las metas organizacionales y sociales e incrementar el bienestar psicológico y la calidad de vida de las personas en el contexto laboral y organizacional” (p.60)

De igual forma este estudio se articula a la sublínea de investigación del programa de psicología de la sede Bello de UNIMINUTO, denominada psicología de las organizaciones y del trabajo que busca de manera relevante que se formulen estudios que permitan estudiar problemas en las organizaciones y facilite “a partir de la indagación científica se genere nuevo conocimiento que contribuya a resolver problemáticas del entorno laboral” (p.66)

En conclusión, es importante investigar las causas del estrés laboral en los colaboradores auxiliares de despacho del área logística de la empresa IMS para identificar, prevenir y reducir el estrés laboral, mejorar el desempeño laboral y reducir los costos económicos.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Determinar las estrategias de afrontamiento empleadas por un grupo de auxiliares de despacho de la empresa Industrias medicas sampedro con síntomas de estrés en el municipio de Medellín en el año 2024.

3.2 Objetivos específicos:

Identificar el nivel de síntomas de estrés en un grupo de auxiliares de despacho de la empresa Industrias medicas sampetro

Describir las estrategias orientadas a la evitación emocional, búsqueda de apoyo profesional, espera, religión, solución de problemas y búsqueda de Apoyo social, en los auxiliares de despacho de la empresa Industrias Medicas Sampedro con síntomas de estrés laboral.

Definir las estrategias orientadas a la reacción agresiva, evitación cognitiva, reevaluación positiva, expresión de la dificultad de afrontamiento, negación y autonomía, en los auxiliares de despacho de la empresa Industrias Medicas Sampedro con síntomas de estrés laboral.

4 Marco Teórico

4.1 Antecedentes

Para la búsqueda de los antecedentes de investigación se exploraron investigaciones en las siguientes bases de datos: Redalyc, EBSCO, Google académico, Scielo. Adicionalmente las palabras claves estrés laboral, estrategias de afrontamiento, coping modificado. En este apartado se describirán investigaciones realizadas sobre los niveles del estrés laboral y la medición de estrategias de afrontamiento siendo un tema que se ha estudiado a nivel latinoamericano.

Para el trabajo en curso se identifica una investigación a nivel internacional que, aunque tiene variables diferentes, sus resultados permiten realizar una comparación con los de la investigación actual, dentro de estas se encuentra la realizada en Brasil por Teixeira, et al (2016) en un hospital de la ciudad de São Paulo, que tuvo como objetivo analizar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por técnicos y auxiliares de enfermería, así como su asociación con variables sociodemográficas; para esta investigación se realizó un estudio epidemiológico de corte transversal, descriptivo-exploratorio, de abordaje cuantitativo, con una muestra de 310 personas.

Para la evaluación del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento se aplicó la Job Stress Scale (JSS) y la Escala Modos de Enfrentamiento de Problemas (EMEP). La JSS es una escala del tipo likert, compuesta por 17 ítems divididos en tres dimensiones (demanda, control y apoyo social), que evalúa el estrés en el trabajo. La EMEP está compuesta por 45 ítems, distribuidos en cuatro factores que procuran analizar el conjunto de respuestas específicas para determinada situación estresante, identificando modos de enfrentamiento más utilizados por el sujeto, dentro de las estrategias se tienen, las estrategias focalizadas en el problema, las estrategias focalizadas en la emoción, las estrategias de busca por prácticas religiosas, las estrategias de búsqueda por soporte social.

Los hallazgos obtenidos según el análisis de la exposición al estrés laboral, de acuerdo con el Modelo Demanda-Control, evidenció que 17,4% de los auxiliares y técnicos estaban sometidos a alto

nivel de estrés; 75,5% expuestos al nivel intermedio y baja exposición al estrés estaba presente en 7,1% de la muestra. La estrategia más utilizada por los profesionales del estudio fue la focalizada en la resolución del problema, en el 59,4% de la muestra, seguida por las estrategias de búsqueda por prácticas religiosas con un 20,3%, luego se ubican las de búsqueda por soporte social con un 19,0 % y las de emoción presentaron la menor frecuencia, identificando en solo 1,3 % de los profesionales.

González Castaño, et al (2019) realizó otra investigación en Colombia en Bogotá, cuyo objetivo era identificar los factores de riesgo psicosocial, incluido el estrés en 35 trabajadores de una empresa especializada en soluciones de mercadeo y ventas para empresas de diversos sectores de la economía, con más de 17 años de experiencia en el sector Salud, para ello utilizaron un método de estudio descriptivo, se utilizó la Bateria de riesgo psicosocial con el cuestionario de estrés, desarrollado por el Ministerio del Trabajo, y se divide en 4 categorías de alto nivel.

Los hallazgos muestran que el 18,6 %, equivalente a 14 de los trabajadores, se ubican con síntomas en un nivel bajo, mientras que el 12,2 %, equivalente a 4 personas, se ubica en un nivel alto y un 27,6 %, equivalente a 6 personas se ubican en un nivel muy alto.

Esta investigación aporta ya que se pueden comparar resultados con respecto al estrés en relación con los cargos de la compañía, ya que toma como muestra empleados del sector logístico, foco de nuestra investigación.

Otra investigación encontrada en la ciudad de Soacha realizada por Aguirre Florido et al. (2018), busca analizar las estrategias de afrontamiento, teniendo en cuenta los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones. 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 en las áreas de, Aseguramiento de la Experiencia (Aseg. CX), Formación, Mesa de ayuda (MDA), Planeación y Control (PYC), Talento Humano (TH) y Administración y Logística (Adm); cuenta con dos dimensiones, la primera está centrada en las

emociones y la segunda centradas en el problema; esta escala diseñada tipo Likert, donde 1 corresponde a nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 frecuentemente, 5 casi siempre y 6 siempre.

Instrumento que está compuesto por 69 ítems y 12 estrategias, 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 en sus 4 categorías de síntomas (Fisiológicos, de comportamiento social, psicoemocionales e intelectuales y/o laborales).

Dentro de los hallazgos de esta investigación se tiene con relación a la medición de estrés, que un 34.9 % indican un alto nivel de estrés, mientras que el 51,4 % un nivel bajo y un 13,7% un nivel medio. En cuanto a las estrategias de afrontamiento se halla que en los trabajadores de administración y logística (ADM) la estrategia de solución de problema tuvo un 30%, y global de todas las áreas 39,32 %, apoyo social obtuvo un porcentaje en ADM del 14% y un global de 25,02 %, espera un 23% y un 17,67 %, religión en ADM un 26% y un 11,54 %, evitación emocional en ADM un 29% y un 22,57 %.

Según lo anterior, los trabajadores utilizan en mayor medida la estrategia de solución de problema y la que menos utilizan es autonomía, pero si el enfoque se hace en los trabajadores del área administrativa y logística se puede evidenciar que la estrategia más utilizada es la solución de problema y la que utilizan en menos medida es la búsqueda de apoyo profesional.

En otra investigación realizada por García López, y Velásquez (2017) en la ciudad de Manizales, cuyo objetivo tuvo Identificar los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la empresa electrificadora ElectroLopez , a través de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, fue un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo de corte transversal, realizado en 117 colaboradores.

Una investigación descriptiva relacional, desarrollada por Cruz y Puentes Suarez (2016) en la ciudad de Tunja tuvo como objetivo, identificar la presencia del síndrome de Burnout y las estrategias de

afrontamiento en 113 guardas de seguridad, evaluando la relación de las dimensiones del síndrome, con las diferentes estrategias de afrontamiento, los instrumentos utilizados fueron el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) , que consta de 15 ítems que se clasifican en tres factores: Agotamiento Emocional (AE), Cinismo (C) y Eficacia Profesional (EP); con una escala de respuesta tipo Likert que va desde Nunca a Siempre, se considera que se presenta el síndrome de Burnout cuando se obtienen puntuaciones en niveles altos, en alguna (o las dos) de las dos dimensiones: agotamiento emocional o cinismo-despersonalización y/o bajas en eficacia profesional. Para las estrategias de afrontamiento se utilizó la escala de estrategias de Coping Modificada (EECM) que cuenta con dos dimensiones, la primera está centrada en las emociones y la segunda centrada en el problema; esta escala diseñada tipo Likert, donde 1 corresponde a nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 frecuentemente, 5 casi siempre y 6 siempre. Instrumento que está compuesto por 69 ítems y 12 estrategias.

Los resultados indican que, en eficacia profesional, niveles muy altos (78,8 %) y altos (9,7 %); en agotamiento emocional, niveles medios (80,6 %) y altos (10,6 %); y en cinismo, niveles medios (79,6 %) y altos (20,4 %). La estrategia de afrontamiento que más se emplea es expresión de la dificultad de afrontamiento (41%), seguido por solución de problemas (28%), religión (28%), reevaluación positiva (28%), apoyo profesional (27%), evitación cognitiva (27%), negación (26%), espera (26%), apoyo social (25%), reacción agresiva (24%), autonomía (21%), evitación emocional (20%).

Una investigación realizada en la ciudad de armenia por Restrepo Arcila , (2021) tuvo como objetivo establecer las estrategias de afrontamiento y los niveles de estrés asistencial que presenta el personal de salud del Hospital la Misericordia de Calarcá Quindío ; con un enfoque empírico analítico, metodología cuantitativa, descriptiva; la muestra estuvo constituida por 30 profesionales y técnicos de la salud; los instrumentos utilizados fueron la escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M) que cuenta con dos dimensiones, la primera está centrada en las emociones y la segunda centrada en el problema; ésta escala diseñada tipo Likert, donde 1 corresponde a nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4

frecuentemente, 5 casi siempre y 6 siempre. Instrumento que está compuesto por 69 ítems y el cuestionario de evaluación del estrés de la Batería de riesgos psicosociales, del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Pontificia Javeriana de la ciudad de Bogotá.

Los resultados mostraron que las estrategias de afrontamiento más valor fueron las centradas en la emoción; la reevaluación positiva (4,35%), la que más usan, seguida de la religión (3,4%), evitación cognitiva (3,25 %), evitación emocional (3,1%) y la expresión de la dificultad (2,43 %) y la búsqueda de apoyo profesional (3,37%), negación (3,17 %).

Los resultados obtenidos frente al estrés dieron cuenta que el 33,3% de estos trabajadores presentan un nivel de riesgo medio de estrés; seguido de un 23,3% con un nivel de riesgo muy alto, con este mismo porcentaje de la población un nivel de riesgo muy bajo; el 16,7% presentó un nivel de riesgo de estrés bajo y por último el 3,3% de la población objeto de estudio obtuvo un nivel de riesgo de estrés alto.

En Medellín se realizó una investigación que lleva por nombre “Propiedades psicométricas y validación de la escala de estrategias de coping modificada (eec-m) en una muestra colombiana”, Londoño, et al (2006), el objetivo de dicho trabajo fue realizar una adaptación a la Escala de Estrategias de Coping (EEC-R) en la versión de Charot y Sandín (1993). El método que se utilizó fue la aplicación de la prueba modificada, a un grupo de 893 personas, dicha prueba fue sometida primero a una adaptación cultural en la cual se obtuvo que algunos aspectos como la espera, el conformismo y refrenar el afrontamiento, no estaban estipulados o representados en el instrumento es por esto que se modifica y se excluye 29 ítems de la prueba, quedando así con las estrategias, solución del problema, apoyo social, espera, religión, evitación emocional, apoyo profesional, reacción agresiva, evitación cognitiva, reevaluación positiva, expresión de la dificultad de afrontamiento, negación y autonomía.

En los hallazgos se logra identificar que con la modificación del test inicial se logran obtener 12 factores o componentes y 69 ítems consistentes tanto conceptual, como estadísticamente.

Esta investigación nos interesa ya que la modificación de la prueba nos ayuda a obtener resultados más reales y certeros sobre las estrategias de afrontamiento que utilizan los empleados y una mejor interpretación para el desarrollo de los objetivos de este trabajo.

Se encuentra otra investigación en la ciudad de Medellín, realizada por Bustos Martínez, et al (2022). Con el objetivo de analizar el estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento de un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A.

Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, de diseño cuasiexperimental y alcance correlacional, en una muestra de 70 colaboradores (61 hombres y 9 mujeres). Se utilizaron como instrumentos de medición el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS que consta de 25 ítems y el Cuestionario Brief COPE-28 para la identificación de los estilos de afrontamiento, consta de 28 reactivos y 14 estrategias, se puntúan en una escala tipo Likert de cuatro puntos que van de nunca (0) a siempre (3).

Se obtuvieron los siguientes hallazgos: Las estrategias de afrontamiento más utilizadas son el afrontamiento activo con un 4,51%, la planificación con un 4,04%, la aceptación con un 3,94% y la reevaluación positiva con un 3,29%, el puntaje mínimo por cada factor es de 0 y la puntuación máxima es 6. Con respecto a la medición de estrés se obtuvo una media de 75.67, que de acuerdo con los criterios de calificación ubican a la muestra de colaboradores en un nivel de estrés bajo.

4.2 Bases teóricas

Richard Lazarus y Susan Folkman son dos destacados psicólogos cuyo trabajo ha sido fundamental en el campo del estrés y el afrontamiento. Lazarus y Folkman (1986) definen el estrés psicológico como una relación particular entre el individuo y el entorno evaluado como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Esto se contrasta con la idea de que, en biología, según Lazarus y Folkman en su libro “estrés y procesos cognitivos” de 1986, en el cual expresan que el estrés se estudia como una respuesta del organismo a estímulos que pueden ser tanto físicos como emocionales, y puede tener efectos tanto positivos como negativos en la salud. Por ejemplo, el

estrés agudo puede ayudar al cuerpo a reaccionar ante una amenaza inmediata, mientras que el estrés crónico puede tener consecuencias perjudiciales para la salud a largo plazo. Es aquí, como estos autores hacen énfasis en el estrés cognitivo de manera que, destacaron la importancia de los procesos cognitivos en la experiencia del estrés, argumentando que la forma en que las personas perciben y evalúan las situaciones determina si estas se perciben como estresantes.

Según Cofer y Appley, en su trabajo (1964) mencionados por Lazarus y Folkman señalaron que “el término "estrés" parecía haberse convertido en una especie de palabra de moda, eclipsando otros conceptos que antes tenían su propia importancia en el ámbito de la investigación psicológica y social.” (Cofer y Appley, 1964, como se citó en Lazarus y Folkman, 1986, p. 24) Además, dichos autores sugirieron que cuando el término se volvió popular, muchos investigadores comenzaron a utilizarlo para describir fenómenos que anteriormente habían sido abordados con otros términos, pero que ahora se consideraban estrechamente relacionados con el estrés.

4.2.1 El origen del término estrés

El término, se remonta a siglos atrás donde se utilizaba para denotar dureza, tensión, o emociones/acciones similares. Esta noción inicial del término reflejaba según Lazarus y Folkman (1986) una experiencia de dificultad o carga. Luego, en el contexto de la física, el término comenzó a utilizarse de manera más específica a finales del siglo XVIII. Autores como Hocke, citado en las obras de Hinkle en la década de 1970, contribuyeron a esta conceptualización. En este contexto, "*load*" se definía según Hinkle (1977) como una fuerza externa, mientras que "*estrés*" se refería a la acción de esa fuerza externa que tendía a distorsionar un objeto. “Por otro lado, "*strain*" describe la deformación o distorsión sufrida por el objeto como resultado de esta fuerza externa.” (Hinkle,1977, como se citó en Lazarus y Folkman, 1986).

Este uso en el ámbito de la física sentó las bases para la comprensión moderna del estrés como una fuerza o presión que actúa sobre un objeto y puede llevar a cambios o deformaciones en él.

Conforme el término se extendió a otras disciplinas, como la psicología, la biología y la sociología, su significado se amplió para abarcar las fuerzas físicas y las tensiones psicológicas y sociales que pueden afectar a individuos y sociedades.

Sin embargo, esta ampliación de su significado causó que se convirtiera en una especie de paraguas bajo el cual se agruparon una amplia gama de experiencias emocionales y situaciones, lo que puede haber llevado a una simplificación excesiva o a una falta de claridad conceptual en la comprensión del estrés y sus interacciones con otros fenómenos.

Posteriormente, según Lazarus y Folkman (1986)

El enfoque sociológico comenzó a abordar el estrés en relación con conceptos como la alienación y la anomia, especialmente a través del trabajo de sociólogos como Marx, Weber y Durkheim. Este enfoque resaltó la dimensión social del estrés, destacando cómo las tensiones y las normas sociales pueden contribuir a la experiencia de estrés en las comunidades y sociedades. (p.36)

En psicología, el concepto de estrés se integró con la comprensión de la ansiedad, tanto en la psicopatología como en el aprendizaje y el rendimiento. Autores como Freud mencionado por Lazarus (1986) y los teóricos del aprendizaje por reforzamiento enfatizaron el papel de la ansiedad como un impulsor de comportamientos patológicos o como una interferencia en la cognición y el rendimiento. Esta perspectiva psicológica amplió aún más la comprensión del estrés como una experiencia emocional y cognitiva, además de una respuesta fisiológica.

Por otra parte, Lazarus y Folkman mencionan que, “establecer reglas claras para diferenciar entre estímulos verdaderamente estresantes y aquellos que no lo son, la que representa uno de los mayores desafíos en la conceptualización del estrés” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 45)

La definición de estrés en términos de estímulos y descrito por Lazarus en su obra del 1999, y por Lazarus y Folkman (1986) en su libro de estrés y procesos cognitivos, se ha centrado en identificar

eventos externos o internos que puedan desencadenar una respuesta de estrés en un individuo. “Estos estímulos pueden variar desde cambios mayores, como catástrofes naturales o eventos traumáticos, hasta "ajetresos diarios" más rutinarios, pero igualmente estresantes en la vida cotidiana.” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 33)

Por otro lado, definir el estrés en términos de respuesta se centra en cómo el organismo reacciona ante estos estímulos, manifestando síntomas físicos, emocionales o conductuales. Sin embargo, esta definición plantea desafíos en la identificación prospectiva de lo que constituye una respuesta estresante y en la diferenciación de una respuesta verdaderamente estresante de una que no lo es.

En última instancia, como lo menciona Lazarus y Folkman (1986):

La conceptualización del estrés requiere una comprensión más profunda de cómo los estímulos interactúan con las características individuales y los procesos psicológicos para producir respuestas de estrés. Esta tarea representa un área importante de investigación en la comprensión del estrés y su impacto en la salud y el bienestar humano. (p.11)

4.2.2 Estrés y afrontamiento

En los últimos años, según Lazarus y Folkman (1986) diversos acontecimientos han avivado el interés por entender el estrés y cómo enfrentarlo. Uno de ellos es la preocupación creciente por las diferencias individuales. Se ha reconocido que factores como la personalidad, la genética y las experiencias pasadas influyen en cómo las personas manejan el estrés. Además, “ha surgido el interés en la materia psicosomática, que examina la relación entre la mente y el cuerpo en la salud y la enfermedad.” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 13) También ha habido un desarrollo significativo en terapias conductuales dirigidas a abordar el estrés y los estilos de vida poco saludables que pueden provocar enfermedades.

Asimismo, se ha adoptado una perspectiva experimental del curso de la vida para comprender cómo evoluciona el estrés y el afrontamiento a lo largo del tiempo. Se están llevando a cabo estudios longitudinales para identificar los factores que influyen en la respuesta al estrés en diferentes etapas de la vida, desde la infancia hasta la vejez. Además, se está prestando más atención al papel del entorno físico, social y cultural en la experiencia del estrés y la salud humana.

Estudios como el de Lazarus y Erikson (1952) demostraron que el rendimiento no aumentaba ni disminuía uniformemente en situaciones estresantes. Esto llevó a la comprensión de que era necesario considerar los procesos psicológicos responsables de estas diferencias individuales en la reacción al estrés. Factores como el nivel óptimo de arousal, la evaluación del estímulo estresante y las estrategias de afrontamiento comenzaron a ser reconocidos como importantes determinantes en la respuesta al estrés.

Con el tiempo, se reconoció la importancia de factores personales como la motivación y el afrontamiento en la forma en que las personas enfrentan el estrés. Esto bajo el concepto de Lazarus y Folkman (1986) llevó a un cambio en la formulación del problema del estrés, con un enfoque más centrado en los procesos psicológicos que intervienen entre las demandas estresantes del entorno y los resultados emocionales y de aprendizaje a corto plazo. Los estudios sobre el rendimiento bajo estrés comenzaron a centrarse en procesos relacionados con éste, como la valoración cognitiva y el afrontamiento, que podrían explicar las diferencias individuales en las reacciones al estrés. Según los autores,

Aunque los efectos del estrés en el rendimiento no han sido abandonados como objeto de estudio, se ha producido un cambio hacia una comprensión más completa que incorpora variables cognitivas, motivacionales y de afrontamiento. Esto ha enriquecido la investigación sobre estrés y rendimiento al permitir una mayor atención a las diferencias individuales en la

respuesta al estrés y sus implicaciones para la efectividad en el rendimiento (Lazarus y Folkman, 1986, p. 16).

4.2.3 Estrés y medicina psicosomática

La medicina psicosomática surgió hace aproximadamente cincuenta años, pero experimentó un declive notable, según Lazarus (1999) este puede atribuirse, en parte, a la sobre interpretación de datos escasos que llevaron a la idea simplista de que ciertas enfermedades, como úlceras y colitis, podían explicarse mediante procesos psicodinámicos especiales. Se intentó, sin mucho éxito, identificar una "personalidad ulcerosa" o una "personalidad migrañosa", entre otras. Este enfoque excesivamente psicodinámico provocó una crisis de confianza en la medicina psicosomática, ya que se alejó del énfasis intrapsíquico hacia los factores ambientales en la aparición de la enfermedad.

El renacimiento del interés en la medicina psicosomática se ha visto impulsado por varios cambios en la comprensión del estrés y la enfermedad. El trabajo de Selye (1956) por ejemplo, respaldó la idea de que los factores sociales y psicológicos son fundamentales en la salud y la enfermedad." Además, la psicofisiología y la medicina han ampliado su punto de vista sobre la enfermedad, reconociendo la importancia de la vulnerabilidad del huésped y los efectos del estrés y las hormonas en los tejidos." (Selye, 1956 como se citó en Lazarus y Folkman, 1986, p. 15).

Este nuevo enfoque de la medicina psicosomática está fuertemente arraigado en la teoría del estrés y se beneficia de un enfoque más amplio e interdisciplinario. El resurgimiento del interés se refleja en la aparición de libros sobre medicina psicosomática conductual y en el crecimiento de campos como la psicoimmunología. Además, la atención hacia la respuesta inmune como factor en diversas enfermedades ha aumentado, estimulando la investigación multidisciplinaria sobre los procesos inmunes y los factores psicológicos y sociales.

Además, según estos autores, el aumento del interés en el estrés y el afrontamiento también se refleja en la formación de la División de Psicología de la Salud de la Asociación Americana de Psicología y

en la publicación de numerosas revistas dedicadas a temas relacionados con la salud y el comportamiento. “Además, la terapia conductual ha emergido como una alternativa a la terapia psicodinámica tradicional, incorporando enfoques cognitivos y colaborando con la psicología evolutiva para comprender mejor los procesos de estrés y adaptación a lo largo de la vida.” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 23).

4.2.4 La Teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos

La teoría del afrontamiento del estrés desarrollada por Lazarus y Folkman (1984) constituye un marco teórico integral que explora cómo las personas evalúan y enfrentan las situaciones estresantes. Según esta teoría, “el estrés surge de la evaluación cognitiva de una situación como amenazante o desafiante para los objetivos, valores y bienestar de un individuo” (Lazarus, 1999). Esta evaluación se divide en dos etapas principales: la evaluación primaria y la evaluación secundaria. “Durante la evaluación primaria, se determina la significancia personal de la situación, evaluando si es relevante para los objetivos y valores del individuo, así como si se percibe como una amenaza para su bienestar” (Lazarus y Folkman, 1984, p. 11).

Posteriormente, “la evaluación secundaria implica la evaluación de los recursos disponibles para hacer frente a la situación estresante, incluyendo habilidades, conocimientos, estrategias de afrontamiento y apoyo social.” (Lazarus y Folkman, 1988, p. 12) Además, los esquemas mentales y creencias personales, son cruciales en el proceso, pues influyen en la interpretación de la situación estresante y en la selección de estrategias de afrontamiento. Por ejemplo, una persona con un molde cognitivo de autoeficacia alta puede percibir una situación estresante como un desafío manejable y tener confianza en su capacidad para hacerle frente. En contraste, los pensamientos negativos automáticos o las distorsiones cognitivas pueden aumentar la percepción de amenaza y dificultar el proceso de afrontamiento.

4.2.5 Evaluación Primaria

Según Lazarus y Folkman (1984) En la evaluación primaria, el individuo interpreta la situación estresante y evalúa su significado personal. Esta etapa determina si la situación es percibida como amenazante, desafiante o irrelevante para sus objetivos y valores. En la evaluación primaria, el individuo analiza e interpreta la naturaleza y el contexto de la situación estresante. Esta interpretación puede involucrar una evaluación de la magnitud del desafío, la probabilidad percibida de éxito o fracaso, así como la relevancia personal de la situación en relación con sus metas y aspiraciones.

4.2.6 Evaluación del Significado Personal.

La evaluación primaria también implica según Lazarus y Folkman (1986) una evaluación del significado personal de la situación estresante. El individuo considera cómo la situación afecta sus objetivos, valores y bienestar emocional. Por ejemplo, una situación estresante puede ser percibida como amenazante si se percibe como incompatible con los objetivos personales o si implica consecuencias negativas para el bienestar emocional. Además, según Lazarus (1999) Basándose en la interpretación y evaluación del significado personal, la evaluación primaria determina si la situación es percibida como amenazante, desafiante o irrelevante para el individuo. Una situación percibida como amenazante puede desencadenar respuestas emocionales negativas, como ansiedad o miedo, mientras que una percibida como desafiante puede motivar al individuo a emplear estrategias de afrontamiento activas.

4.2.7 Ways of Coping Inventory (WCI)

El modelo transaccional de estrés ha revolucionado la forma en que comprendemos y abordamos las experiencias estresantes. Este enfoque pionero reconoce la compleja interacción entre el individuo y su entorno, destacando la importancia de la evaluación cognitiva en la experiencia del estrés. Además, Lazarus y Folkman desarrollaron el Ways of Coping Inventory (WCI), una herramienta invaluable para evaluar las estrategias de afrontamiento utilizadas por las personas frente al estrés.

El Inventario de Estrategias de Afrontamiento (Ways of Coping Inventory - WCI) es una herramienta diseñada para medir las estrategias que las personas utilizan para hacer frente a situaciones estresantes. Richard S. Lazarus y Susan Folkman lo desarrollaron en la década de 1980 como parte de su investigación sobre el estrés y el afrontamiento. El WCI consta de una serie de ítems que evalúan las respuestas cognitivas y conductuales que las personas emplean cuando enfrentan situaciones difíciles. Estas respuestas se clasifican en diferentes categorías o dimensiones que reflejan diferentes enfoques para enfrentar el estrés.

El WCI se utiliza en una variedad de contextos de investigación y clínicos para evaluar las estrategias de afrontamiento de las personas en diferentes situaciones estresantes, desde enfermedades crónicas hasta eventos traumáticos.

4.2.7.1 Confrontación

Esta llamada “dimensión” según Lazarus y Folkman (1986) hace referencia a abordar directamente el problema o la situación estresante. Aquí, las personas adoptan un enfoque activo y decidido para enfrentar los desafíos que enfrentan. En lugar de evitar o ignorar la situación estresante, aquellos que utilizan estrategias de confrontación se comprometen a abordar frontalmente. Según Lazarus (1986) este enfoque implica tomar decisiones rápidas y concretas sobre cómo manejar la situación, identificando los aspectos del problema y desarrollando un plan de acción para resolverlo de manera efectiva. “Al enfrentar directamente el problema, las personas pueden experimentar un sentido de empoderamiento y control sobre la situación, lo que puede fortalecer su resiliencia emocional” (Lazarus, 1999).

4.2.7.2 Distanciamiento

Esta dimensión, según Lazarus y Folkman (1986) implica un enfoque de afrontamiento donde las personas buscan reducir el impacto emocional de una situación estresante al distanciarse mentalmente de ella. En lugar de enfrentar el problema directamente, optan por minimizar su importancia o evitar

pensar en él. Además, este enfoque puede manifestarse de varias formas, como negar la gravedad del problema, distraerse con otras actividades o simplemente desvincularse emocionalmente de la situación estresante.

El distanciamiento puede ser una estrategia útil cuando la situación es abrumadora o emocionalmente intensa, ya que proporciona a las personas un espacio para recuperarse emocionalmente antes de abordar el problema. También puede ser una forma de evasión que impide a las personas enfrentar la situación y resolverla constructivamente. (Lazarus y Folkman, 1986, p. 24).

Es importante tener en cuenta que el distanciamiento puede ser una estrategia temporal para gestionar el estrés, pero no necesariamente aborda la causa subyacente del problema. Por lo tanto, si se utiliza en exceso, puede llevar a una evasión prolongada y a una falta de resolución de los problemas.

4.2.7.3 Autocontrol

Según Lazarus y Folkman (1986) se centra en los esfuerzos de una persona por regular y manejar sus propias emociones y reacciones frente a una situación estresante. Esta estrategia implica mantener la calma, evitar reacciones impulsivas y responder de manera reflexiva y controlada. El autocontrol es fundamental para manejar el estrés de manera efectiva, ya que permite a las personas mantener la claridad mental y la capacidad de pensar con claridad en momentos difíciles. En vez de dejar que las emociones negativas dominen su comportamiento, quienes utilizan el autocontrol pueden mantenerse enfocados en encontrar soluciones y tomar decisiones informadas.

Esta estrategia puede manifestarse de diversas formas, como respirar profundamente para calmarse, tomar un momento para reflexionar antes de responder a una situación estresante o buscar apoyo emocional de otras personas. El autocontrol según Lazarus y Folkman (1986) también implica ser consciente de las propias emociones y reacciones, y tomar medidas proactivas para regularlas de manera saludable.

Si bien el autocontrol puede ser una estrategia efectiva para manejar el estrés, también es importante reconocer que no siempre es fácil de lograr, especialmente en situaciones extremadamente estresantes o emocionalmente cargadas. Requiere práctica y desarrollo de habilidades emocionales para poder aplicarlo de manera consistente y efectiva.

4.2.7.4 Apoyo social

Según Lazarus y Folkman (1986) las personas buscan ayuda, consuelo y asistencia de amigos, familiares u otros grupos de apoyo para hacer frente al estrés. Esta estrategia, según Lazarus (1999) se basa en la creencia de que el contacto con otros y el sentimiento de pertenencia pueden proporcionar un alivio emocional y práctico durante momentos difíciles. Cuando se enfrentan a situaciones estresantes, las personas que recurren al apoyo social pueden buscar diferentes formas de ayuda. Esto puede implicar hablar con amigos cercanos o familiares sobre sus preocupaciones, buscar consejos y orientación de personas de confianza, o participar en grupos de apoyo donde puedan compartir experiencias similares con otros individuos que están pasando por situaciones similares.

El apoyo social puede proporcionar beneficios emocionales y psicológicos. Puede ayudar a reducir el sentimiento de soledad y aislamiento al proporcionar una red de personas que se preocupan por el bienestar de uno. Además, el apoyo social puede ofrecer una perspectiva externa sobre la situación, brindar consejos prácticos y ayudar a las personas a sentirse validadas y comprendidas.

Además, Según Lazarus y Folkman (1986) del apoyo emocional, el apoyo social también puede implicar ayuda práctica, como asistencia con tareas cotidianas, cuidado de niños o apoyo financiero. Esta combinación de apoyo emocional y práctico puede ser invaluable para quienes atraviesan momentos difíciles y necesitan ayuda para enfrentar sus desafíos.

Es importante destacar que el apoyo social puede provenir de diversas fuentes, incluidos amigos, familiares, compañeros de trabajo, profesionales de la salud y grupos comunitarios. Las personas con una sólida red de apoyo social suelen tener mejores resultados en salud mental y

bienestar general, ya que tienen recursos adicionales para enfrentar el estrés y superar los desafíos de la vida.

4.2.7.5 Evitación-Escape

Esto implica, Según Lazarus y Folkman (1986) evitar activamente la situación estresante o buscar escapar de ella temporalmente. Cuando las personas utilizan estrategias de evitación, están tratando de distanciarse mental o físicamente del problema para reducir su malestar emocional o su impacto en sus vidas.

Existen varias formas en las que las personas pueden emplear estrategias de evitación-escape. Una de ellas es buscar distracciones o actividades placenteras que les permitan apartar temporalmente su atención del problema. Esto puede implicar participar en pasatiempos, actividades recreativas o entretenimiento que les ayude a desconectar y encontrar alivio temporal del estrés.

Otra forma de evitación-escape es evitar activamente la situación estresante o los desencadenantes que la provocan. Esto puede implicar evitar ciertos lugares, personas o actividades que se asocian con el estrés. Por ejemplo, una persona que experimenta estrés en el trabajo puede tratar de evitar situaciones laborales estresantes o reducir su tiempo en el lugar de trabajo para evitar sentirse abrumada. Si bien las estrategias de evitación-escape pueden proporcionar un alivio temporal del estrés, también pueden tener efectos negativos a largo plazo. Evitar activamente los problemas puede dificultar la resolución de estos y perpetuar el malestar emocional. Además, el uso excesivo de la evitación como estrategia de afrontamiento puede interferir con el funcionamiento normal y llevar a un deterioro en la calidad de vida.

Hay que considerar que las estrategias de evitación-escape pueden ser útiles en situaciones donde el estrés es abrumador o insostenible en el momento, pero no deben ser la única forma de enfrentar los problemas. Es importante equilibrar el uso de estrategias de evitación con otras formas de afrontamiento más adaptativas, como el enfrentamiento activo o la búsqueda de apoyo social

4.2.7.6 Resolución de problemas

Esto implica, Según Lazarus y Folkman (1986) un enfoque proactivo y orientado a la acción para enfrentar la situación estresante de manera efectiva. Cuando las personas utilizan la resolución de problemas como estrategia de afrontamiento, primero analizan la naturaleza del problema y sus posibles causas. Luego, identifican diversas opciones o soluciones potenciales que podrían abordar el problema de manera efectiva. Esto puede implicar la generación de nuevas ideas, la búsqueda de información relevante o la consulta con otras personas que puedan ofrecer perspectivas diferentes.

Una vez identificadas las posibles soluciones, las personas evalúan cada opción según su viabilidad, eficacia y posibles consecuencias. Luego, eligen la mejor solución o combinación de soluciones y desarrollan un plan de acción detallado para implementarla.

La resolución de problemas también implica seguir activamente el plan de acción y ajustarlo según sea necesario a medida que se desarrolla la situación. Esto puede implicar según Lazarus y Folkman (1986) superar obstáculos, adaptarse a cambios inesperados o buscar ayuda adicional si es necesario. Utilizar la resolución de problemas como estrategia de afrontamiento puede tener varios beneficios. Por un lado, permite a las personas tomar el control de la situación y sentirse empoderadas al tomar medidas concretas para abordar el problema. Además, al centrarse en buscar soluciones prácticas, esta estrategia puede ayudar a reducir el estrés y la ansiedad asociados con la situación estresante.

Sin embargo, la resolución de problemas también puede presentar desafíos, especialmente si el problema es complejo o no tiene una solución clara. En tales casos, puede ser necesario recurrir a otras estrategias de afrontamiento complementarias, como buscar apoyo social o practicar técnicas de manejo del estrés.

4.2.8 *Reevaluación positiva:*

En esta las personas reinterpretan una situación estresante de manera más positiva o buscan aspectos positivos dentro de ella. Esta dimensión, según Lazarus y Folkman (1986) se centra en cambiar la percepción de la situación estresante para encontrar algún tipo de significado positivo, lección aprendida o crecimiento personal en medio del estrés.

Cuando las personas utilizan la reevaluación positiva como estrategia de afrontamiento, intentan cambiar su perspectiva sobre la situación estresante. Pueden buscar formas de encontrar beneficios o aspectos positivos incluso en las circunstancias más difíciles. Esto puede implicar reflexionar sobre lo que han aprendido de la experiencia, cómo han crecido como individuos o qué oportunidades de desarrollo personal pueden surgir como resultado del desafío enfrentado.

En lugar de centrarse únicamente en los aspectos negativos o desafiantes, las personas pueden intentar identificar cualquier aspecto positivo, por pequeño que sea, y enfocarse en él. Esto puede ayudarles a mantener una actitud más optimista y esperanzadora a pesar de las dificultades que enfrentan. Al adoptar la reevaluación positiva como estrategia de afrontamiento, las personas pueden experimentar una serie de beneficios.

Pero hay que considerar que la reevaluación positiva no implica negar o minimizar los aspectos negativos de la situación estresante. En cambio, se trata de encontrar un equilibrio saludable entre reconocer los desafíos y buscar formas de encontrar aspectos positivos y significativos dentro de ellos.

La investigación sobre estrategias de afrontamiento ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo, comenzando con los estudios pioneros de Lazarus y Folkman, cuyo trabajo sentó las bases teóricas para comprender cómo las personas enfrentan el estrés en su vida diaria.

Posteriormente, en 1993, Charot y Sandín desarrollaron la Escala de Estrategias de Coping Revisado (EEC-R), un instrumento fundamental que permitió medir estas estrategias de manera más precisa, especialmente en el contexto español. Este hito en la psicometría proporcionó una herramienta

invaluable para evaluar el afrontamiento en situaciones estresantes. La contribución de Nora Londoño en 2006 fue crucial para avanzar en la comprensión de las estrategias de afrontamiento en el contexto colombiano. Sus estudios proporcionaron una visión detallada de cómo las personas en esta región específica enfrentan el estrés y las adversidades, brindando información valiosa sobre la efectividad de diferentes estrategias de afrontamiento. Esto fue especialmente relevante dado que las estrategias de afrontamiento pueden variar significativamente según el contexto cultural y social en el que se encuentren las personas.

En este contexto, la adaptación y validación de la versión modificada del Ways of Coping Inventory (WCI), desarrollada por Charot y Sandín en 1993, representó un avance significativo en la evaluación del afrontamiento, especialmente en el contexto colombiano. Esta adaptación proporcionó una herramienta valiosa para evaluar las estrategias de afrontamiento de manera más precisa y comprensiva en esta población específica. Además, destacó la importancia de contar con instrumentos validados y culturalmente adaptados para evaluar el afrontamiento en diferentes contextos culturales y geográficos.

Así entonces, la prueba EEC-M, conocida como Escala de Estrategias de Coping - Modificada, representa un instrumento psicométrico diseñado meticulosamente para analizar las diversas estrategias de afrontamiento que las personas emplean frente a situaciones estresantes en sus vidas. La estrategia de afrontamiento se ha trabajado en salud mental y psicopatología, relacionándolo con el estrés, las emociones y la solución de problemas. Con relación al estrés” (Londoño et al, 2006, p. 328).

Por otra parte, el concepto de "coping" según Londoño, et al, (2006) se refiere a los recursos cognitivos y conductuales que una persona utiliza para lidiar con las demandas que percibe de una situación estresante. Estas estrategias pueden abarcar desde el enfrentamiento directo con el problema hasta la regulación de las emociones asociadas con él. En un sentido más amplio, la prueba EEC-M ofrece una estructura sistemática para evaluar cómo individuos de diferentes perfiles se enfrentan y

responden a los desafíos cotidianos. Al proporcionar un marco de evaluación riguroso, esta prueba permite identificar patrones de afrontamiento que pueden influir en la capacidad de adaptación y el bienestar psicológico de las personas.

Estas estrategias pueden variar ampliamente, desde enfrentarse directamente al problema hasta regular las emociones asociadas con él. Según Londoño Et al (2006) la EEC-M, mediante una serie de ítems cuidadosamente diseñados, busca capturar esta diversidad de enfoques de afrontamiento y proporcionar una imagen holística de las respuestas individuales al estrés. En conjunto, “*el WCI de Lazarus y Folkman (1984)*, fue construido para evaluar el afrontamiento haciendo que las personas reconstruyen situaciones estresantes recientes y describieron lo que pensaron, sintieron e hicieron en el momento” (Lazarus y Folkman, 1984, como citado en Londoño Et al, 2006, p. 328).

Según Londoño Et al (2006) el WCI de Lazarus y Folkman (1984) consta de 67 ítems y ofrece cuatro opciones de respuesta: (0) nada, (1) algo, (2) bastante, y (3) mucho. Estos ítems evalúan diferentes estrategias de afrontamiento, centrándose tanto en el manejo emocional como en la resolución de problemas. Además, el cuestionario aborda cuatro formas principales de afrontamiento: la acción directa, la inhibición de la acción, la búsqueda de información y una categoría más compleja denominada afrontamiento intrapsíquico o cognitivo.

El análisis factorial de las estrategias de afrontamiento identifica factores relacionados con la resolución de problemas, que involucran el desarrollo de estrategias cognitivas y conductuales como buscar múltiples soluciones, recopilar información y elaborar un plan de acción seguido de su ejecución. Por otro lado “se distinguen factores asociados al manejo emocional, que incluyen la búsqueda de apoyo social emocional, el distanciamiento, la evitación, el resalte de aspectos positivos de la situación y el auto reproche” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 67). Ahora bien, partiendo de esto Londoño Et al,

crearon el proceso metodológico empleado para la adaptación y modificación de la Escala de Estrategias de Coping - Modificada (EEC-M) implicó varios pasos fundamentales. I

Inicialmente, según London Et al (2006) se seleccionó un grupo piloto compuesto por 20 individuos de la comunidad con el propósito de evaluar la comprensión de los enunciados y determinar si la prueba abordaba todas las estrategias de afrontamiento utilizadas comúnmente ante el estrés. Este estudio piloto reveló que algunas estrategias, como la espera, el conformismo y el refrenar el afrontamiento, no estaban representadas en el instrumento original.

A partir de estas observaciones, Los investigadores llevaron a cabo un análisis teórico de la escala, identificando la necesidad de especificar las dimensiones cognitiva, conductual y emocional de las estrategias de afrontamiento, así como diferenciar entre la expresión emocional abierta, la reacción agresiva y la reacción depresiva. Estos hallazgos condujeron a la modificación de la escala original para reflejar de manera más precisa la diversidad de estrategias de afrontamiento. (Londoño Et al, 2006, p. 331)

Para llevar a cabo esta modificación, según Londoño Et al (2006) se elaboraron nuevos enunciados y se especificaron los componentes necesarios. Estos cambios fueron sometidos a la evaluación de cinco jurados expertos en psicología clínica e investigativa en Colombia, quienes proporcionaron sus opiniones y sugerencias para mejorar el instrumento.

Tras recopilar las sugerencias de los expertos, el instrumento fue revisado y modificado de acuerdo con sus recomendaciones. La versión final de la EEC-M quedó conformada por 14 estrategias de afrontamiento, cada una evaluada mediante siete preguntas.

Estas estrategias incluyen la búsqueda de alternativas, el conformismo, el control emocional, la evitación emocional, la evitación comportamental, la evitación cognitiva, la reacción agresiva, la expresión emocional abierta, la reevaluación positiva, la búsqueda de apoyo social, la búsqueda de apoyo profesional, la religión, el refrenar el afrontamiento y la espera (Londoño Et al, 2006, p. 331).

“Con un total de 98 preguntas, la EEC-M se estableció como un instrumento modificado y mejorado, diseñado para evaluar de manera más precisa y exhaustiva las estrategias de afrontamiento utilizadas por individuos en situaciones estresantes” (Londoño Et al, 2006, p. 331).

Este proceso metodológico garantizó la validez y confiabilidad del instrumento para su aplicación en contextos clínicos e investigativos. El instrumento utilizado en la prueba EEC-M se basa en la teoría del coping de Lazarus y Folkman, el cual “postula que el afrontamiento es el resultado de los esfuerzos cognitivos y conductuales que una persona realiza para manejar las demandas percibidas de una situación estresante.” (Lazarus y Folkman, 1986). La construcción de la EEC-M se fundamentó según Londoño Et al (2006) para evaluar diferentes dimensiones del afrontamiento, incluyendo estrategias dirigidas a la emoción y a la resolución de problemas. Esto se refleja en las 14 escalas del instrumento, cada una diseñada para evaluar una estrategia específica de afrontamiento.

Un ejemplo clave es la escala de "Búsqueda de alternativas" evalúa estrategias cognitivas orientadas a analizar las causas del problema y generar soluciones, mientras que la escala de "Evitación emocional" aborda estrategias dirigidas a evitar expresar emociones debido a su carga emocional o a la desaprobación social. Según Londoño et al (2006) el instrumento reconoce la importancia de diferenciar entre estrategias dirigidas a la resolución del problema y estrategias dirigidas a la regulación emocional. Esto se evidencia en la estructura de la prueba, donde se incluyen escalas que evalúan tanto la búsqueda de soluciones concretas como la expresión emocional abierta o la reevaluación positiva. El proceso de construcción y validación del instrumento se basó en la adaptación cultural de la prueba, así como en el análisis teórico realizado por un grupo de expertos. Este análisis permitió identificar y especificar las dimensiones cognitivas, comportamentales y emocionales de las estrategias de afrontamiento evaluadas por la EEC-M.

En contraste, el análisis estadístico del estudio se centró en la evaluación de la confiabilidad y validez de la prueba EEC-M y en la elaboración de un instrumento generado con resultados obtenidos.

Según Londoño et al (2006) este análisis se llevó a cabo utilizando el programa estadístico SPSS-PC (versión 13.0) y comprendió tanto análisis univariados como multivariados. En primer lugar, se procedió a la imputación de los datos perdidos y los errores de digitación utilizando el criterio de la mediana. Una vez depurada la base de datos, se realizaron los análisis psicométricos pertinentes. Para evaluar la confiabilidad de la prueba, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, que indica la consistencia interna de los ítems.

Para determinar la adecuación del análisis factorial exploratorio (AF), Londoño et al (2006) calcularon el índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. Un KMO mayor que 0,7 justifica la realización del AF. El AF se llevó a cabo utilizando el método de componentes principales con rotación ortogonal varimax y oblicua (oblimin directo), con el objetivo de identificar dimensiones no correlacionadas entre sí.

En cuanto a la selección de factores e ítems, se establecieron varios criterios: los factores debían tener un valor propio mayor que 1, las preguntas debían tener una saturación igual o superior a 0,50 en el factor correspondiente, debían incluirse en un solo factor con cargas similares, debían poseer congruencia conceptual y una confiabilidad superior a 0,5.

Este riguroso proceso de análisis estadístico permitió identificar los componentes más relevantes de la prueba EEC-M y generar un nuevo instrumento con una estructura más refinada y confiable. “Los resultados obtenidos contribuyen significativamente a la validez y utilidad de la prueba en la evaluación de estrategias de afrontamiento en contextos diversos.” (Londoño et al, 2006, p. 333)

Los resultados del estudio indican que la Escala de Estrategias de Coping - Modificada (EEC-M) se adaptó de manera consistente en una población adulta colombiana, aunque se eliminaron una proporción considerable de ítems del cuestionario original mediante un análisis factorial.

A pesar de esto, se identificaron once factores específicos, conformados por ítems que resultaron coherentes conceptual y estadísticamente. Estos doce factores representan cómo la

población adulta de Medellín emplea una variedad de recursos cognitivos y comportamentales para enfrentar, reducir o modificar la respuesta emocional ante situaciones estresantes. Estos resultados concuerdan con la teoría del afrontamiento al estrés de Lazarus y Folkman (1987).

Los principales factores identificados en el análisis factorial del estudio de Londoño et al, incluyen la solución de problemas, que se refiere a la secuencia de acciones orientadas a resolver el problema de manera analítica y racional. Además, “se encontró el factor de apoyo social, que describe el apoyo emocional y la información proporcionada por amigos, familiares u otros para enfrentar la situación.” (Londoño Et al, 2006, p. 339) Otro factor importante es la espera, una estrategia cognitivo-comportamental que consiste según Londoño et al (2006) en confiar en que el problema se resolverá por sí solo con el tiempo. Además, se identificaron estrategias como la religión, la evitación emocional, el apoyo profesional, la reacción agresiva, la evitación cognitiva, la reevaluación positiva, la expresión de la dificultad de afrontamiento, la negación y la autonomía. Estos factores representan diferentes enfoques utilizados por individuos para hacer frente al estrés en diversas situaciones de la vida cotidiana.

Estos hallazgos contribuyen a una comprensión más amplia de las estrategias de afrontamiento utilizadas por la población y pueden ser útiles para diseñar intervenciones dirigidas a mejorar el manejo del estrés en diferentes contextos sociales y laborales. Además, proporcionan una base empírica sólida para futuras investigaciones en el campo del afrontamiento al estrés y la salud mental en la población colombiana.

En cuanto al análisis factorial de la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M) según Londoño et al (2006) se reveló una reorganización de los ítems en 12 factores distintos. Estos factores representan diversas estrategias utilizadas por los individuos para enfrentar el estrés en diferentes contextos. Las estrategias que emergieron en la nueva estructura incluyen la solución de problemas, el apoyo social, la espera, la religión, la evitación emocional, la búsqueda de apoyo profesional, la reacción

agresiva, la evitación cognitiva, la expresión de la dificultad de afrontamiento, la reevaluación positiva, la negación y la autonomía.

Es importante destacar que algunas estrategias presentes en la versión original de la escala, como el conformismo, el control emocional, la evitación comportamental, la expresión emocional abierta y refrenar el afrontamiento, no se agruparon de la misma manera en la nueva estructura. En su lugar, surgieron estrategias con denominaciones diferentes, como la solución de problemas, la expresión de la dificultad de afrontamiento, la negación y la autonomía.

Estos hallazgos indican una redefinición de las estrategias de afrontamiento y proporcionan una visión más detallada de cómo las personas enfrentan el estrés en la vida cotidiana. Según Londoño (2006) esta reagrupación de las estrategias puede tener implicaciones importantes para el diseño de intervenciones destinadas a mejorar el manejo del estrés y promover la salud mental en diferentes poblaciones. Además, destaca la importancia de evaluar y comprender las estrategias de afrontamiento de manera continua para adaptarse a las necesidades cambiantes de los individuos y las comunidades.

4.2.9 Adaptación cultural de instrumentos de medición del afrontamiento

La adaptación cultural de instrumentos de medición del afrontamiento es crucial para garantizar su validez y confiabilidad en diferentes contextos culturales. Londoño y colaboradores llevaron a cabo un riguroso proceso de adaptación de la EEC-M (Escala de Estrategias de Coping Modificada). En el contexto del estudio realizado por Londoño Et al (2006) la EEC-M es un instrumento diseñado para medir las estrategias de afrontamiento utilizadas por individuos en situaciones de estrés o dificultad. “Esta escala fue adaptada y validada para su uso específico en una muestra colombiana, como se describe en los aspectos lingüísticos, culturales y psicométricos específicos de la población colombiana “(Londoño et al., 2006, p. 328).

El estudio incluyó un análisis factorial exploratorio para examinar la estructura subyacente de la EEC-M en la muestra colombiana. Los resultados proporcionaron insights importantes sobre la

organización de las estrategias de afrontamiento en este contexto cultural específico, identificando factores representativos que pueden diferir de otras poblaciones (Londoño et al, 2006, p. 328).

La validación transcultural de instrumentos de medición del afrontamiento es fundamental para garantizar su aplicabilidad en diferentes contextos culturales. Londoño et al, enfatizan la importancia de validar instrumentos como la EEC-M en muestras colombianas, lo que permite comprender mejor las estrategias de afrontamiento utilizadas por individuos en este contexto específico. Este no solo contribuye al entendimiento de las estrategias de afrontamiento en Colombia, sino que también enriquece el campo de la psicometría en el país al proporcionar una herramienta válida y confiable para la evaluación de dichas estrategias en investigaciones futuras.

Además, la validación transcultural de la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M) en una muestra colombiana contribuye a la internacionalización de la investigación psicométrica, al permitir comparaciones y análisis interculturales sobre el afrontamiento. Esto es crucial para el avance del conocimiento en psicología, ya que proporciona una base sólida para investigaciones que buscan entender las diferencias y similitudes en las estrategias de afrontamiento entre distintas poblaciones.

Por otro lado, el trabajo de Londoño et al. resalta la importancia de considerar las particularidades culturales y contextuales al evaluar las estrategias de afrontamiento. La adaptación y validación de instrumentos como la EEC-M en contextos específicos como el colombiano no solo amplían el alcance de la investigación psicométrica, sino que también promueven una comprensión más profunda de cómo las personas enfrentan el estrés y los desafíos en su entorno cultural y social único. Este enfoque contextualizado enriquece la literatura científica al ofrecer perspectivas más completas y matizadas sobre el comportamiento humano en diferentes contextos culturales.

La Escala de Estrategias de Coping Revisado (EEC-R), concebida por Pedro Charot y Berta Sandín en 1993, representa un hito significativo en el ámbito de la psicometría y la evaluación psicológica, no solo en España, sino también en otros países donde ha sido adaptada y utilizada. Este instrumento ha

sido fundamental para comprender cómo las personas enfrentan el estrés y las situaciones adversas, ofreciendo una medida detallada y sistemática de las estrategias de afrontamiento que emplean.

Según Ortiz Et al (2021) El desarrollo de la EEC-R implicó un proceso exhaustivo de construcción y validación, donde se tuvieron en cuenta los principios fundamentales de la teoría del coping. Esta teoría postula que las personas recurren a una variedad de estrategias cognitivas y conductuales para hacer frente a las demandas estresantes de su entorno. La EEC-R se diseñó para capturar esta diversidad de estrategias, permitiendo una evaluación integral del repertorio de afrontamiento de un individuo.

La EEC-R consta de múltiples ítems que evalúan diferentes dimensiones del coping, como la búsqueda de apoyo social, la planificación activa, la reinterpretación positiva de la situación, la evitación emocional y la expresión de emociones. Cada ítem está diseñado para medir la frecuencia y la intensidad con la que una persona utiliza una estrategia particular en respuesta a situaciones estresantes.

Según Ortiz (2021) la utilidad de la EEC-R se extiende a diversos campos de la psicología, incluyendo la investigación científica, la evaluación clínica y la intervención psicológica. En investigación, esta escala se ha usado en estudios para examinar las relaciones entre estrategias de afrontamiento y resultados psicológicos, como el bienestar emocional, la salud mental y la adaptación al estrés.

En la práctica clínica, la EEC-R se utiliza para evaluar el perfil de afrontamiento de los individuos y diseñar intervenciones psicológicas personalizadas. Por ejemplo, los terapeutas pueden utilizar los resultados de la EEC-R para identificar las estrategias de afrontamiento más adaptativas y trabajar con los clientes para desarrollar habilidades de afrontamiento más efectivas. Además, la EEC-R ha sido adaptada y validada en diferentes contextos culturales, lo que ha permitido su aplicación en poblaciones diversas. Esta adaptabilidad transcultural de la escala ha ampliado su alcance y ha facilitado la comparación de resultados entre diferentes grupos de individuos.

La Escala de Estrategias de Coping-Revisado (EEC-R), desarrollada por Charot y Sandín (1993) representa una herramienta crucial en el ámbito de la psicología para comprender cómo las personas enfrentan y manejan el estrés y las dificultades en sus vidas. Esta versión revisada y mejorada del Inventario de Afrontamiento al Estrés (WCI) ofrece una visión detallada de las estrategias utilizadas por individuos de diversas culturas y contextos para afrontar situaciones adversas.

Según Charot y Sandín (1993) Cuenta con nueve escalas distintas, la EEC-R proporciona una comprensión más completa y detallada de los procesos de afrontamiento. La focalización en la situación problema, por ejemplo, examina cómo las personas se centran en resolver activamente los desafíos que enfrentan, mientras que la búsqueda de apoyo social analiza la tendencia de las personas a recurrir a otros en busca de ayuda y orientación emocional. (Charot y Sandín, 1993, como citado en Londoño et al, 2006, p. 330) Además, la inclusión de escalas como religión o espiritualidad refleja la importancia de los recursos religiosos o espirituales en el afrontamiento del estrés para muchas personas, la expresión emocional abierta y la auto focalización negativa ofrecen información valiosa sobre cómo las personas procesan y expresan sus emociones en momentos de dificultad.

Según Londoño (2006) es importante destacar que la elección de la EEC-R en investigaciones colombianas se basa en su amplio uso por parte de psicólogos en el campo investigativo y clínico. Esta popularidad refleja la confiabilidad y validez percibidas del instrumento, así como su capacidad para proporcionar datos significativos sobre las estrategias de afrontamiento en contextos específicos.

La EEC-R ofrece una herramienta de evaluación valiosa para los profesionales de la salud mental y también puede usarse como base para desarrollar intervenciones centradas en el afrontamiento efectivo del estrés. Al comprender las estrategias de afrontamiento preferidas por los individuos, los psicólogos y terapeutas pueden diseñar intervenciones personalizadas que promuevan el bienestar emocional y la resiliencia. (Charot y Sandín, 1993, como citado en Londoño et al, 2006, p. 330)

El proceso de desarrollo y validación de la Escala de Estrategias de Coping-Revisado (EEC-R) por Charot y Sandín (1993) involucró varias etapas cruciales en la psicometría y la investigación en psicología.

Comenzaron con una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre estrategias de afrontamiento y conceptualizaron las dimensiones clave que querían abordar en su escala revisada. Esto implicó comprender las estrategias de afrontamiento desde diferentes perspectivas teóricas, como la teoría del coping de Lazarus y Folkman, entre otras (Charot y Sandín, 1993).

Posteriormente, seleccionaron y diseñaron ítems específicos para cada escala que capturaron las diferentes estrategias de afrontamiento identificadas. Según Londoño et al (2006) estos ítems se sometieron a pruebas piloto con muestras pequeñas de participantes para evaluar su comprensión y adecuación. Basándose en los resultados de estas pruebas piloto, los investigadores revisaron y ajustaron los ítems según fuera necesario para garantizar la claridad y validez del instrumento (Charot y Sandín, 1993, como citado en Londoño et al, 2006, p. 332). Una vez finalizado el conjunto de ítems, se administró la escala a una muestra más grande de participantes para evaluar su validez y confiabilidad, “esto implicó analizar cómo los puntajes de la escala se relacionaban con otros constructos relevantes y evaluar la consistencia interna de la escala a través de análisis de confiabilidad, como el coeficiente alfa de Cronbach.” (Charot y Sandín, 1993, p. 56).

Los datos recopilados se sometieron a análisis estadísticos para evaluar la estructura factorial de la escala y determinar si las dimensiones propuestas se mantenían en la muestra estudiada. Esto implicó técnicas como el análisis factorial exploratorio o confirmatorio. Ahora bien, según Londoño et al (2006) Basándose en los resultados de los análisis estadísticos y las pruebas de validez y confiabilidad, los autores refinaron aún más la escala, eliminando ítems problemáticos o redundantes y ajustando la estructura si era necesario. Además, si se planeaba utilizar la escala en diferentes culturas o contextos,

se realizarían estudios adicionales para evaluar su validez transcultural. (Charot y Sandín, 1993, como citado en Londoño Et al, 2006, p. 330).

Por otra parte, la utilidad de la EEC-M se extiende más allá del ámbito clínico, siendo una herramienta valiosa para investigadores, profesionales de la salud mental y otros especialistas interesados en comprender y abordar el estrés en diversas poblaciones y contextos. Su aplicabilidad en diferentes entornos y su capacidad para proporcionar insights significativos la convierten en un recurso esencial en la exploración del afrontamiento humano y su impacto en el bienestar psicológico. (Londoño Et al, 2006, p. 331) Finalmente, la investigación sobre estrategias de afrontamiento ha experimentado un progreso significativo a lo largo del tiempo, desde los estudios teóricos pioneros de Lazarus y Folkman hasta las adaptaciones específicas de instrumentos como la Escala de Estrategias de Coping Revisado (EEC-R) y el Ways of Coping Inventory (WCI).

La contribución de investigadores como Nora Londoño en el contexto colombiano ha sido fundamental para comprender cómo las personas enfrentan el estrés y las adversidades en diferentes contextos culturales. La adaptación de instrumentos de medición del afrontamiento, como la versión modificada del WCI desarrollada por Charot y Sandín, representa un avance significativo en la evaluación precisa y comprensiva de estas estrategias, especialmente en poblaciones específicas como la colombiana. En conjunto, estos avances han enriquecido nuestro entendimiento sobre el afrontamiento y han destacado la importancia de contar con herramientas validadas y culturalmente adaptadas para evaluar este proceso fundamental en la vida de las personas.

4.3 Marco conceptual

4.3.1 Estrés

Para la guía de este trabajo es importante resaltar como uno de los términos de investigación principal, el estrés. Sobre este se han realizado muchas investigaciones y contamos con definiciones de

muchos autores, ya sea sobre el estrés o sobre la influencia de estrés en el ser humano, en su vida personal, académica o laboral.

Si hablamos de la definición de autores, tenemos la de Solano y Velásquez (2012), quienes afirman que: “El estrés se produce cuando las demandas del entorno de una persona desbordan su capacidad de adaptación, o su capacidad para hacer frente a eventos, situaciones o emociones que son percibidas como negativas y que afectan su bienestar” (p. 5).

Neidhardt, Weinstein y Conry (1989) citados por Naranjo Pereira, (2009) mencionan que el doctor Hans Selye, considerado un experto en temas del estrés, definía este como la proporción de deterioro y agotamiento acumulado en el cuerpo (p.4).

Dentro de las definiciones mencionadas anteriormente encontramos información sobre la teoría y las explicaciones que le dan algunos autores al surgimiento del estrés, algunos incluso no solo le dan una definición, también le dan categorías o lo han dividido en tipos los cuales son: buen estrés o mal estrés, a lo cual también se le define como eustrés y distrés.

Neidhardt et al (1989) citados por Naranjo Pereira, (2009) afirman que:

Un estrés excesivo por un gran estímulo puede llevar a la angustia; o sea, al distrés. Se rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, lo que impide responder de forma adecuada a situaciones cotidianas. Por otra parte, se utiliza el término **eustrés**, para definir la situación en la que la buena salud física y el bienestar mental facilitan que el cuerpo en su conjunto adquiera y desarrolle su máximo potencial. El estado de eustrés se asocia con claridad mental y condiciones físicas óptimas (p.4)

Es importante entender que estos tipos de estrés surgen dependiendo como se vea e interpreta la situación o factor estresor, se podría inducir que es algo subjetivo, ya que no todas las personas reaccionan igual antes un mismo estímulo o factor estresor, se asume que cada individuo es diferente.

Con las definiciones nombradas anteriormente se brinda una visión superficial sobre la problemática y los motivos por los que se produce o genera el estrés y los diferentes entornos en donde se puede magnificar.

Ampliando un poco más en la problemática sobre la que subyace el estrés, tenemos a Naranjo Pereira, (2009) citando a Martínez y Díaz (2007): quienes nos dicen que, “El problema que subyace radica en los requerimientos de la Modernidad, concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas” (p. 2).

Se entiende de esta manera el estrés, como una problemática que conlleva a afectaciones emocionales e inclusive físicas, generando comportamientos inadecuados y problemas en su entorno, en el relacionamiento social, en su salud física y mental.

Rosenzweig (1968) citado por (Murador, 2021) llama “stress” (o presión) “a la situación estímulo que constituye el obstáculo y afirma que la “espera” del organismo en dicha situación produce un aumento de tensión”.

Rosenzweig (1968) citado por (Murador, 2021) afirman también que:

Las presiones (o situaciones de stress) pueden clasificarse según dos perspectivas: *pasivas y activas *externas e internas. Una presión es pasiva cuando está constituida por un obstáculo insensible sin que éste sea por sí mismo amenazador. Se llama activa, si es peligrosa por sí misma, es decir, si además de insatisfacción produce peligro. Una presión es externa cuando el obstáculo está situado fuera del individuo y es interna si el obstáculo está situado en el interior (p.15).

Según Murador (2021) algunas estrategias de afrontamiento del estrés surgen cuando la persona se da cuenta que no puede hacer nada para cambiar el factor estresor y solo puede manejar la emoción y reacción a este, algunas estrategias pueden ser: 1) comprensión y aceptación de la situación

estresante. 2) Trabajar con la reacción emocional y no con el factor estresor. 3) Ignorar el factor estresor por un tiempo, no definitivamente.

4.3.2 Estrés laboral:

El segundo término más importante de esta investigación corresponde al estrés laboral, donde también encontramos varias definiciones.

Una compañía requiere de un esfuerzo conjunto para ver frutos y que todos los miembros de esta se benefician, por eso tener empleados con altos niveles de estrés, no aporta productividad y, por ende, no serían óptimos. Cada compañía cuenta con materia prima, tangible e intangible, con personal humano y mecánico, y es en este personal humano en quien más se debe pensar.

Además, el estrés laboral se encuentra ligado a la disminución de la productividad de las empresas y un declive del bienestar de aquellos que la padecen, siendo motivo de depreciación laboral en los casos más graves, por lo que es oportuno identificar, conocer para combatir el estrés y dar así un correcto manejo de la situación (Bolaño, 2017) citado por Gonzales et al (2020, p.14)

Autores como Gonzales, E. Ortegon, M y Niño, L (2020) afirman que:

El tema de estrés laboral es una problemática transversal a diversas disciplinas, que sin importar el género afecta a la persona que se expone a factores estresantes, siendo estas situaciones que ante cualquier estímulo ya sea externo o interno como físico, químico, acústico, somático o en su defecto sociocultural, afecta de forma directa o indirecta al trabajador causando el desequilibrio de la persona, encontrándose así con mayor desarrollo en organizaciones o empresas donde se exige un trabajo bajo presión o atención al público (p.31)

Según Del Hoyo (1997) citado por Gonzales et al (2020) “Un estrés excesivo debido a un estímulo demasiado grande, puede conducir a la angustia; es decir, al distrés. Se rompe la armonía entre el cuerpo y la mente, lo que impide responder de forma adecuada a situaciones cotidianas” (p.14)

Invancevich y Matteson (1980) señalan al estrés como una respuesta de adaptación, mediatizada por la característica y/o procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona. En esta definición se sintetizan tres dimensiones interrelacionadas: 1) demandas ambientales, 2) una respuesta de adaptación influida por 3) diferencias individuales.

Lazarus y Folkman (1986) incorporaron este tipo de determinismos en la teoría transaccional del estrés: Puntualizaron en la importancia de cómo el individuo afronta los factores del ambiente y que no es suficiente decir que existen asuntos estructurales, culturales o sociales que intervienen en cómo el individuo evalúa la amenaza

La mayor parte de los factores de riesgo psicosocial se describen a partir de tres conceptos teóricos influyentes. Estos conceptos incluyen (1) la teoría de Karasek de demanda- control en el trabajo, (2) el modelo de desequilibrio entre esfuerzo-recompensa de Siegrist y (3) el concepto de justicia organizacional.

Aproximándonos al sector logístico de la compañía es importante también definir que es la función logística y el cargo de despachador:

4.3.3 Función Logística:

Según Council of Supply Chain Management Professionals (2008) citado por Servera (2010):

La función logística es la parte de la gestión del canal de aprovisionamiento que planifica, implementa y controla la gestión eficiente y efectiva del flujo directo e inverso y el almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el de consumo en función de los requisitos del cliente. (p. 12)

4.3.4 Auxiliar Despachador logístico:

Es la persona encargada de planificar, organizar y despachar las solicitudes del cliente, garantizando una entrega segura y optimización de tiempo en el proceso.

4.4 Marco legal

En las organizaciones, el estrés laboral genera un grave impacto ya que pueden presentarse descensos laborales, disminución de la calidad del trabajo, rotación de personal y en casos complejos problemas legales.

El estrés laboral es un tema importante en el ámbito internacional, ya que afecta a los trabajadores en todo el mundo. A continuación, se presentan algunas de las leyes y políticas más relevantes en este sentido:

Convención n.º 188 de la OIT sobre la promoción de la salud en el trabajo: Esta convención establece que los empleadores tienen la responsabilidad de proporcionar un ambiente laboral seguro y saludable para sus trabajadores.

Directiva 2006/104/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la protección de los trabajadores contra el estrés en el trabajo: Esta directiva establece que los empleadores deben tomar medidas para prevenir y controlar el estrés laboral en el lugar de trabajo.

Directiva 2019/1151 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo: Esta directiva establece que los empleadores deben promover la salud y la seguridad de sus trabajadores, incluyendo la prevención del estrés laboral.

Por su parte, en Colombia se creó la Ley 1616 de 2013: “Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones”, en sus artículos 9 y 21, resalta la importancia de desarrollar acciones encaminadas a la promoción de la salud mental y prevención de los problemas y trastornos mentales en el ámbito laboral. Además, incorpora la “Convivencia Social y Salud Mental” como una alternativa para fomentar la construcción, participación y acción comunitaria que permita la transformación de problemas y trastornos prevalentes en salud mental y la intervención sobre las diferentes formas de la violencia, contribuyendo al bienestar y al desarrollo humano y social en todas las

etapas del ciclo de vida, con equidad y enfoque diferencial, en los territorios cotidianos. (Congreso de la Republica, 2013)

En Colombia, el estrés laboral ha sido objeto de diversas leyes y políticas para proteger los derechos de los trabajadores. A continuación, se presentan algunas de las leyes y políticas más relevantes en este sentido:

Ley 1480 de 2011: Esta ley establece los derechos y deberes de los trabajadores en Colombia, incluyendo el derecho a un ambiente laboral seguro y libre de estrés.

Decreto 1082 de 2015: Este decreto establece las medidas para prevenir y controlar el estrés laboral en el lugar de trabajo, incluyendo la promoción de la salud y el bienestar de los trabajadores.

Ley 1569 de 2012: Esta ley establece las condiciones mínimas de trabajo y protección a los trabajadores, incluyendo la protección contra el estrés laboral.

Sistema General de Riesgos Laborales: “Conjunto de instituciones públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.” (Congreso de la Republica , 2012)

El Código Sustantivo del Trabajo en el artículo 201 hace referencia a la tabla de enfermedades profesionales donde se adoptan las enfermedades profesionales para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales, relacionadas al estrés se encuentran:

- 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” (Congreso de la Republica , 1950)Política Nacional de Salud en el Trabajo: Esta política establece las medidas para promover la salud y el bienestar de los trabajadores en el lugar de trabajo, incluyendo la prevención y control del estrés laboral. (Congreso de la Republica, 2021).

Política Nacional de Salud en el Trabajo: Esta política establece las medidas para promover la salud y el bienestar de los trabajadores en el lugar de trabajo, incluyendo la prevención y control del estrés laboral. (Congreso de la Republica, 2021)

Las disposiciones vigentes de salud ocupacional sobre prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y mejoramiento de las condiciones laborales hacen parte del Sistema General de Riesgos Laborales. Como se puede evidenciar, en Colombia existen diversas leyes y políticas que buscan proteger los derechos de los trabajadores y prevenir el estrés laboral en el lugar de trabajo. La prevención y control del estrés laboral es un proceso continuo y que los trabajadores, las empresas y los organismos de seguridad social deben trabajar juntos para lograr un ambiente laboral seguro y libre de estrés.

En el departamento de Antioquia se destacan las acciones realizadas para atender los casos de salud mental, esta es una problemática multifactorial en la que el estrés laboral influye directamente. En Antioquia se adoptó y adaptó la Política Nacional de Salud Mental para difundir los lineamientos técnicos vigentes para la acción, y recomendaciones que deben impulsar los actores en cada municipio de Antioquia. Por su parte, el Consejo Departamental para la Política Social y la Equidad (CODPSE) destaca el compromiso y la dedicación del gobierno en la búsqueda por proteger la vida, promover los derechos de las personas y trabajar por la salud mental del departamento. La gobernación trabaja en conjunto

con la sociedad, las instituciones y la voluntad política para garantizar un futuro sólido y una menor incidencia de casos de salud mental.

4.4.1 Consentimiento informado

El consentimiento informado está asociado como derecho del cliente y deber del psicólogo principalmente al principio de autonomía, pero se relaciona con los demás principios. Este parte de un acuerdo entre las naciones sobre el reconocimiento de la dignidad humana en el ámbito de la salud, en términos de que el usuario es un sujeto autónomo, con voluntad y capacidad para decidir sobre su existencia y bienestar; y en el caso de la psicología, considerada en la Ley 1090 como ciencia privilegiadamente de la salud, se generaliza y es vigente para todas sus áreas de aplicación (Colegio Colombiano de Psicólogos , 2016)

Específicamente hace referencia a las obligaciones de:

Informar a los clientes y asegurarse de que entiendan, con la firma de un documento con efectos legales, sobre las alternativas de procedimientos, la naturaleza de los procedimientos ofrecidos (ya sea de evaluación, intervención, o de ambos, sus posibles resultados y efectos adversos).

Respetar la decisión voluntaria del cliente de aceptar o rechazar los procedimientos ofrecidos, sin importar la forma como el cliente llegó a los servicios (por ejemplo, remitido).

Firmar un contrato de prestación de servicios con efectos legales en el que se explique la información antes señalada, adicionando lo respectivo a las partes involucradas, sus obligaciones, y el monto económico o contraprestación (Colegio Colombiano de Psicólogos , 2016)

Como documento legal, consta de dos partes, una que hace referencia a la información que brinda el psicólogo al cliente sobre el servicio, y otra que hace referencia a la aceptación del servicio por parte del cliente. De manera general, la primera parte debe hacer referencia a la ausencia o límites de la confidencialidad, lo correspondiente a los procedimientos, aclarando si es de medios o de resultados, y haciéndolo todo de forma clara y precisa, adaptando la información a las condiciones del cliente; la

segunda parte debe hacer referencia a la expresión de permiso o aceptación autónoma y voluntaria de los procedimientos aclarando que fueron explicados y entendidos (Colegio Colombiano de Psicólogos , 2016)

En el presente trabajo de investigación el consentimiento informado será utilizado como una herramienta para adquirir un análisis más preciso de la información en lo referente a los datos obtenidos del cuestionario de estrés, incluido en la batería de riesgo psicosocial y el test de coping modificado de los seis auxiliares de despacho de la organización.

5.1 Tipo de investigación.

La investigación adopta un enfoque cuantitativo, el cual se fundamenta en la recolección y el análisis de datos numéricos para comprender y explicar los fenómenos relacionados con el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento. Este enfoque proporciona una estructura rigurosa y objetiva para examinar las relaciones entre variables, identificar patrones y tendencias, y validar teorías previas (Hernández et al., 2014).

Según Hernández al (2014) una de las principales ventajas de la investigación cuantitativa es su capacidad para proporcionar datos precisos y fiables que pueden ser analizados estadísticamente. “esto permite una evaluación rigurosa de las hipótesis planteadas y una comprensión más profunda de la naturaleza y el alcance del fenómeno estudiado” (p. 7). Además, al utilizar un enfoque cuantitativo, se pueden identificar relaciones causales entre las variables, lo que contribuye a un mayor entendimiento de los mecanismos subyacentes al estrés laboral y las estrategias de afrontamiento.

Este se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p. 247)

En este tipo de investigación, las variables independientes ya han tenido lugar y no pueden ser modificadas; el investigador carece de control directo sobre estas variables y no puede ejercer influencia sobre ellas, dado que los eventos ya han ocurrido, al igual que sus efectos. (p, 245) En contraste, se añade que, “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, 1997, p. 247).

5.2 Diseño

En consecuencia a lo que se espera alcanzar, se utiliza un diseño no experimental, debido a que con este tipo de estudios no se manipulan las variables de manera intencional, el investigador tiene es la intención de observar el problema o necesidad que está estudiando, y como este se desarrolla en un contexto natural, es decir, tal cual como surge y se desenvuelve en la población objeto de estudio (Cabezas et al, 2018), con esta información se procede a realizar un análisis donde logre comprender las características del fenómeno y pueda plasmarlas de manera clara en el informe investigativo.

En este caso particular se procedió a observar a los trabajadores auxiliares de la empresa Industrias Medicas San Pedro para identificar el curso y características del problema identificado que fue el estrés laboral, buscando reconocer las causas, consecuencias y que tipo de estrategias de afrontamiento utilizan los trabajadores de esta área para mitigar el problema, de manera que el investigador utiliza instrumentos estandarizados para recolectar la información, sin embargo, no manipula ninguna de las variables.

Esta investigación se enfoca en un diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico. También es conocido como estudio de prevalencia o encuesta transversal; su objetivo primordial es identificar la frecuencia de una condición o enfermedad en la población estudiada y es uno de los diseños básicos en epidemiología al igual que el diseño de casos y controles (Milena, 2018, p.142).

Este tipo de diseño se usa para describir variables y para analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es decir, se enfocan en examinar la situación de la población en un punto específico en el tiempo, sin seguir el desarrollo de los participantes (p. 345) Hernández et al (1997) enfatiza que en los estudios de corte transversal no se manipulan deliberadamente variables; en cambio, se observan fenómenos tal como se presentan en su contexto natural para su posterior análisis.

Además, esta exploración se enmarca en un estudio de caso cuantitativo. Según Hernández (1997) este tipo de estudio no solo contribuye a la generación de nuevos conocimientos, sino que también permite la formulación y validación de hipótesis y teorías.

Esto significa que los investigadores no establecen condiciones artificiales, sino que registran las situaciones que ya existen. Además, Hernández et al (1997) destaca que, en este tipo de investigación, las variables independientes ya han tenido lugar y no pueden ser modificadas. El investigador carece de control directo sobre estas variables y no puede influir en ellas, ya que los eventos ya han ocurrido y sus efectos están presentes en el momento de la recolección de datos. (p. 343)

Esta investigación tiene un alcance descriptivo, cuya función principal es especificar y determinar propiedades, situaciones y otras que son objetos de estudio. Además, dada la limitación de recursos y tiempo, este diseño resultó ser una opción eficiente y económica para recopilar datos relevantes sobre el tema. Esto se justifica en que los estudios de corte transversal según el autor se caracterizan por recopilar datos en un solo momento.

Por lo anterior podemos denotar variables de orden transversal de alcance descriptivo evaluando situaciones apremiantes de estrés laboral y las estrategias de afrontamientos que presentan los auxiliares de despachos del área de logística, trayendo de base estudios realizados mediante test y análisis de pruebas que den como resultado los síntomas de estrés y estrategias de afrontamientos.

5.3 Muestra

Para esta investigación la muestra la formaron seis empleados, todos auxiliares de despacho de la sede de la ciudad de Medellín de la empresa industrias médicas Sampedro.

En este estudio se tomaron todos los empleados que hacen parte del área de logística en la ciudad de Medellín, por tanto, no se utilizó ninguna técnica de muestreo. Por otro lado, la elección de los empleados de esta área fue el resultado en un estudio previo de riesgos psicosociales, fueron los que presentaron mayor índice de estrés en el estudio del año 2021, siendo un total de 6 trabajadores.

5.4 Instrumentos

Para esta investigación se utilizaron dos pruebas de medición que permitieron abordar resultados con un enfoque más descriptivo aplicado a los auxiliares de despachos del área de logística, primero se realizó la aplicación del cuestionario de estrés que es parte de la batería de riesgo psicosocial, esta herramienta diseñada para evaluar el estrés percibido por los individuos en el ámbito laboral, dividido en dos ramas de evaluación, la primera consta de 30 ítem que califican síntomas de estrés laboral y situaciones emocionales cuando se presentan situaciones de estrés entre compañeros y otros.

La segunda parte de la prueba consta de 69 preguntas desde el ámbito de solución de conflictos como situaciones de asilamiento, descarga de emociones con los compañeros de trabajo, situaciones apremiantes como el dialogo, el manejo de emociones etc. Los participantes responden a estos ítems utilizando una escala de puntuación cuantitativa del 1 al 5 siendo el 1 Muy bajo y el 5 muy alto; para un total de 99 ítems contestados que componen el cuestionario de estrés.

Esto permitió interpretar cuales fueron los síntomas más representativos en los auxiliares de despacho del área de logística ante situaciones estresantes y apremiantes en los colaboradores de despachos del área de logística. Los resultados de este instrumento son analizados mediante el programa excel ingresando los datos a nivel estadístico en miras de conocer la confiabilidad interna del instrumento mediante el resultado del alfa de Cronbach, seguido de la frecuencia de los niveles de estrés laboral que se identificaron en los trabajadores.

Por otro lado, la segunda prueba el Coping Modificado de Nora Londoño (2006) el cual se centra en evaluar las estrategias de afrontamiento utilizadas por los individuos para hacer frente al estrés laboral. Esta prueba consta de 12 estrategias de afrontamiento las cuales son Solución de problemas, búsqueda de apoyo social, espera, religión, evitación emocional, búsqueda de apoyo profesional, reacción agresiva, evitación cognitiva, reevaluación positiva, expresión de dificultad de afrontamiento,

negación y autonomía; El coping modificado se califica mediante una sumatoria de cada ítem y se suman para obtener un puntaje total; esta cuenta con una escala de evaluación cuantitativa del 1 al 3 interpretándose como el 1 el nivel bajo y el 3 en nivel alto esto permitió conocer como los auxiliares de despachos exploran diferentes formas de afrontamiento en contextos en los que se ven sumergidos a presiones laborales, conflicto entre compañeros, liderazgo y demás.

5.5 Plan de análisis

Para el tratamiento y el análisis de la información se utilizó el programa de Excel donde se obtuvo las frecuencias y porcentajes tanto de los síntomas de estrés, así como el de las estrategias de afrontamiento.

5.6 Variables de la investigación:

En el cuestionario Coping (EEC-M) se miden 12 estrategias de afrontamiento, la idea principal es que el encuestado califique en una escala de alto, bajo o medio la que más utilice en momentos de estrés.

De acuerdo a lo que dice Lazarus et al citado por Londoño (2006):

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). Es importante el abordaje de cada una de ellas, propuesta por Londoño et al (2006)

Solución de problemas (SP). Puede describirse como la secuencia de acciones orientadas a solucionar el problema, teniendo en cuenta el momento oportuno para analizarlo e intervenirlo.

Búsqueda de apoyo social (BAS). Se refiere el apoyo proporcionado por el grupo de amigos, familiares u otros, centrado en la disposición del afecto, recibir apoyo emocional e información para tolerar o enfrentar la situación problema, o las emociones generadas ante el estrés.

Espera (ESP). Se define como una estrategia cognitivo-comportamental, dado que se procede acorde con la creencia de que la situación se resolverá por sí sola con el pasar del tiempo.

Religión (REL). El rezo y la oración se consideran como estrategias para tolerar el problema o para generar soluciones ante el mismo.

Evitación emocional (EE). Se refiere a la movilización de recursos enfocados a ocultar o inhibir las propias emociones.

Búsqueda de apoyo profesional (AP). Se describe como el empleo de recursos profesionales para tener más información sobre el problema y sobre las alternativas para enfrentarlo.

Reacción agresiva (RA). Se refiere a la expresión impulsiva de la emoción de la ira dirigida hacia sí mismo, hacia los demás o hacia los objetos, que puede disminuir la carga emocional de la persona en un momento determinado.

Evitación cognitiva (EC). Busca neutralizar los pensamientos valorados como negativos o perturbadores, por medio de la distracción y la actividad.

Reevaluación positiva (RP). Busca aprender de las dificultades, identificando los aspectos positivos del problema.

Expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA). Describe la tendencia a expresar las dificultades para afrontar las emociones generadas por la situación, expresar las emociones y resolver el problema.

Negación (NEG). Es comportarse como si el problema no existiera, se trata de no pensar en él y alejarse de manera temporal de las situaciones que se relacionan con el problema, como una medida para tolerar o soportar el estado emocional que se genera.

Autonomía (AUT). Se refiere a la tendencia a responder ante el problema buscando soluciones sin contar con el apoyo de otros como amigos, familiares o profesionales

Según la batería de riesgos psicosociales, el estrés se presenta en categorías: fisiológicas, de comportamiento social, intelectuales y laborales, y, por último, psicoemocionales (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010), esto puede conllevar consecuencias para los trabajadores, como enfermedades laborales. El estrés aparece como una reacción emocional de una valoración cognitiva, con mayor detalle se identifican dos tipos de valoraciones cognitivas; la primaria surge cuando el individuo evalúa sus posibles consecuencias de la situación, y la secundaria se dirige al reconocimiento de las habilidades para afrontar la situación y reducir las consecuencias negativas; pero en esta tensión surge el estrés.

5.6.1 Descripción de las variables

En este apartado se presenta una descripción más detallada en función de la escala de medidas y categorías de los instrumentos empleados en esta investigación que permitieron medir las variables de este estudio.

Tabla 1.

Descripción de las variables

Instrumentos	Categorías	Escala de medida	Estadísticas descriptivas
Batería de riesgos psicosociales, cuestionario de medición niveles de estrés	a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales d) psicoemocionales.	Muy bajo (0,0 a 6,5) Bajo (6,6 a 11,8) Medio (11,9 a 17,0) Alto (17,1 a 23,4) Muy alto (23,5 a 100)	Frecuencia porcentaje

	a) Solución de problemas.		
	b) Búsqueda de apoyo social.		
	c) Espera. d) Religión.		
Cuestionario coping modificado para medición de estrategias de afrontamiento	e) Evitación emocional.	Bajo	Frecuencia
	f) Búsqueda de apoyo profes.	Medio	porcentaje
	g) Reacción agresiva.	Alto	
	h) Evitación cognitiva.		
	i) Reevaluación cognitiva.		
	j) Expresión de dificultad de afrontamiento.		
	k) Negación. l) Autonomía		

5.6.2 Consideraciones éticas

En referencia a la ley 1090 de 2006, específicamente al título III, artículo 3, sección a y f, que abordan el ejercicio profesional del psicólogo en relación a la investigación científica para promover el desarrollo y la adquisición de conocimiento y el desarrollo de competencias en la vida del ser humano. Además, en consonancia con el capítulo VII, artículo 49 y artículo 56, que se refieren a la investigación científica y la propiedad intelectual, este estudio se basa en los principios de respeto y obtención de consentimiento para la publicación de los resultados.

El consentimiento informado está asociado como derecho del cliente y deber del psicólogo principalmente al principio de autonomía, pero se relaciona con los demás principios. Este parte de un acuerdo entre las naciones sobre el reconocimiento de la dignidad humana en el ámbito de la salud, en términos de que el usuario es un sujeto autónomo, con voluntad y capacidad para decidir sobre su existencia y bienestar; y en el caso de la psicología, considerada en la Ley 1090 como ciencia

privilegiadamente de la salud, se generaliza y es vigente para todas sus áreas de aplicación (Colegio Colombiano de Psicólogos , 2016)

Específicamente hace referencia a las obligaciones de:

1) informar a los clientes y asegurarse de que entiendan, a partir de la firma por ambas partes de un documento con efectos legales, sobre las diferentes alternativas de procedimientos, la naturaleza de los procedimientos ofrecidos (ya sea de evaluación, de intervención, o de ambos, sus posibles resultados y efectos adversos, 2) respetar la decisión voluntaria del cliente de aceptar o rechazar los procedimientos ofrecidos, sin importar la forma como el cliente llegó a los servicios (por ejemplo remitido), y 3) firmar un contrato de prestación de servicios con efectos legales en el que se explicita la información antes señalada, adicionando lo respectivo a las partes involucradas, sus obligaciones, y el monto económico o contraprestación (Colegio Colombiano de Psicólogos , 2016).

Como documento legal, consta de dos partes, una que hace referencia a la información que brinda el psicólogo al cliente sobre el servicio, y otra que hace referencia a la aceptación del servicio por parte del cliente.

De manera general, la primera parte debe hacer referencia a la ausencia o límites de la confidencialidad, lo correspondiente a los procedimientos, aclarando si es de medios o de resultados, y haciéndolo todo de forma clara y precisa, adaptando la información a las condiciones del cliente; la segunda parte debe hacer referencia a la expresión de permiso o aceptación autónoma y voluntaria de los procedimientos aclarando que fueron explicados y entendidos (Colegio Colombiano de Psicólogos , 2016).

En este trabajo de investigación el consentimiento informado servirá para adquirir un análisis más preciso de la información respecto a los datos obtenidos de las baterías de riesgo psicosocial de los seis auxiliares de despacho de la organización.

En el caso de la investigación, el código deontológico establece los lineamientos, principios éticos y deberes de los investigadores. Este análisis de resultados contiene información confidencial y lo estipulado por la resolución 2646 de 2008 sobre el manejo de la información en su artículo 11 que considera que la reserva de la información y de la evaluación se somete a reserva y según lo establece la ley 1090 de 2006 se debe garantizar el compromiso de usar la información obtenida solo para fines inherentes a la salud ocupacional. Así mismo, se considerará lo dispuesto por la resolución 2346 de 2007 que menciona la reserva de la historia clínica ocupacional, confidencial y parte de la reserva profesional.

El contenido de estos códigos se relaciona con:

- El respeto hacia la verdad.
- La investigación de los hechos.
- La persecución de la objetividad.
- La contrastación de todas las fuentes que sean necesarias.
- Diferenciar con claridad entre información y opinión.
- Enfrentar las diferentes versiones sobre un hecho.
- Respetar la presunción de inocencia de las personas sobre las que se informa.
- Rectificación de informaciones erróneas (Ministerio de la protección social , 2008)

6 Resultados

El estrés laboral es una realidad omnipresente que afecta a diversos sectores profesionales, y los auxiliares de despacho de la empresa Industrias Médicas Sampedro no son ajenos a este desafío. La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar las estrategias de afrontamiento empleadas por este grupo específico de trabajadores que presentan síntomas de estrés en el municipio de Medellín durante el año 2024. En este contexto inicialmente se obtiene el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, para los dos instrumentos empleados.

Según Oviedo y Campo-Arias (2005), el coeficiente alfa de Cronbach permite evaluar la consistencia interna de cada uno de los ítems que conforman los instrumentos que se emplean en una investigación. “en esencia, examina en qué medida las preguntas que están correlacionados entre sí, es decir, este coeficiente proporciona una estimación de la consistencia interna de una escala y su capacidad para medir de manera fiable la variable que se está evaluando” (p.4)

El alfa de Cronbach es una medida de la consistencia interna de un conjunto de ítems en una escala, y su valor oscila entre 0 y 1. Un valor más cercano a 1 sugiere una mayor consistencia interna, lo cual se considera deseable para garantizar que los ítems de la escala miden de manera coherente el constructo que se está evaluando, (Ver Tabla 2).

Tabla 2.*Rangos del Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

En el caso del cuestionario de estrés que hace parte de la batería de riesgo psicosocial, el alfa de Cronbach obtenido fue de 0.877. Este valor indica una muy buena confiabilidad interna.

Tabla 3.*Estadístico de fiabilidad de la tabla de estrés*

Puntuación alfa de Cronbach	Número de Elementos	Interpretación
0.877	31	Buena confiabilidad

Con respecto al coeficiente alfa de Cronbach para la escala Coping modificado el valor obtenido fue de 0.685, lo que indica una confiabilidad cuestionable de la escala.

Tabla 4.*Estadísticos de Fiabilidad coping modificado*

Resultados alfa de Cronbach	Número de elementos	Interpretación
0.685	69	Cuestionable

Esta investigación, el primer objetivo específico planteado fue identificar el nivel de síntomas de estrés en los participantes de este estudio. Los hallazgos demuestran que el 50% de los auxiliares de despacho, tienen síntomas alto de estrés. Entre tanto, el 33.3 % tuvo indicios muy bajo.

Tabla 5.

Resultados bloque Estrés laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	33,3
Bajo	1	16,7
Alto	3	50

El segundo objetivo en este estudio pretende especificar las seis primeras estrategias de afrontamiento según el Test Coping, evidenciando los siguientes hallazgos, tanto las estrategias búsqueda de apoyo, la espera, la evitación emocional y búsqueda de apoyo profesional están en un nivel medio con el 66.7%, llamando la atención que la estrategia religión, todos los participantes (100%) indicaron un nivel medio de empleo de esta. Entre tanto, el 50% de los colaboradores tiene un nivel alto en solución de problemas.

Tabla 6.

Resultados Primer bloque Estrategias de Afrontamiento

Estrategia	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Solución de problemas	Bajo	2	33,3
	Medio	1	16,7
	Alto	3	50
	Bajo	1	16,7

Búsqueda de apoyo	Medio	4	66,7
social	Alto	1	16,7
	Bajo	1	16,7
Espera	Medio	4	66,7
	Alto	1	16,7
Religión	Medio	6	100
	Bajo	1	16,7
Evitación Emocional	Medio	4	66,7
	Alto	1	16,7
Búsqueda de apoyo	Medio	4	66,7
profesional	Alto	2	33,3

Entre tanto se presentan los resultados del tercer objetivo donde se detalla los resultados de las últimas seis estrategias de afrontamiento; referente a las estrategias de afrontamiento reacción agresiva, expresión de dificultad de afrontamiento y autonomía los resultados obtenidos se ubican en el nivel medio en un 100 % mientras que negación obtuvo un 83.3% en el nivel medio. Por último, el 66,7% equivalente a 4 auxiliares de despacho se encuentran en un nivel medio, frente a la estrategia evitación cognitiva y reevaluación positiva.

Tabla 7.

Resultados Segundo bloque que Estrategias de Afrontamiento

Estrategia	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Reacción agresiva	Medio	6	100

Evitación cognitiva	Medio	4	66,7
	Alto	2	33,3
Reevaluación positiva	Medio	4	66,7
	Alto	2	33,3
Expresión de dificultad de enfrentamiento	Medio	6	100
	Medio	5	83,3
Negación	Alto	1	16,7
	Medio	6	100
Autonomía	Medio	6	100

7 Discusión

La presente investigación se centra inicialmente en los resultados de síntomas de estrés en lo auxiliares de despacho, medido a través de la prueba de estrés incluido en la batería de riesgo psicosocial, este ha puntuado en un nivel alto en la mitad de la muestra. Caso contrario se evidencia en una investigación realizada en Colombia por González Castaño et al, (2019), el cual obtuvo un 27.6% en un riesgo muy alto.

Así como también se realiza la comparación de la investigación realizada por Cataño Ramírez, et al (2017) De los hallazgos de esta investigación se obtiene que un 32,4 % de los empleados registran un riesgo muy alto de estrés; podemos analizar que en la presente investigación puntuó en niveles altos de estrés que si bien es significativa no alcanza a tener niveles muy altos en el total de la muestra.

Otra investigación realizada en la ciudad de Manizales por García López, et al (2017) donde se identificaron los niveles de estrés en la población trabajadora dio como resultado que el 40% de la muestra obtuvo niveles de estrés muy bajo, cuya muestra es significativa, caso contrario a esta investigación donde se identificó que el nivel de estrés de los auxiliares de despachos del área de logística puntuó en niveles altos de estrés con la mitad de la muestra.

Finalmente, en una investigación realizada en la ciudad de Armenia por Restrepo Arcila, (2021) Los resultados obtenidos frente al estrés dieron cuenta que el 33,3% de estos trabajadores presentan un nivel de riesgo medio de estrés, al contrario de la investigación actual que arrojó como resultado niveles altos de estrés laboral en los auxiliares de despachos del área de logística.

El segundo objetivo de esta investigación se centró en las estrategias de afrontamiento como la evitación emocional, la cual desde la perspectiva teórica de Lazarus y Folkman (1986) implica la evitación deliberada de pensar en el problema o estresor para reducir la angustia asociada. Los resultados de esta investigación mostraron que la estrategia tiene un nivel medio de uso de los

auxiliares de despacho que participaron en ella, lo que se puede relacionar con los resultados de Restrepo Arcila (2021) y Aguirre Florido, et al, (2018) en la que los trabajadores indican un nivel medio para esta estrategia.

Continuando con la estrategia de afrontamiento, apoyo profesional en los auxiliares de despacho se evidencio que fue utilizada en un nivel medio por estos, desde la definición Londoño et al, (2006) “Esta estrategia se describe como el empleo de recursos profesionales para tener mayor información sobre el problema y sobre las alternativas para enfrentarlo” este resultado obtenido se logra comparar con el resultado obtenido en una investigación realizada por Aguirre florido, et al (2018) evidenciado que no hay similitud con respecto a los cargos, ya que los auxiliares de logística de esta compañía consideran aplicable esta estrategia en un nivel bajo.

En la estrategia de espera definida por Londoño et al, (2006) como “Una estrategia cognitivo-comportamental dado que se procede acorde con la creencia de que la situación se resolverá por sí sola con el pasar del tiempo”, los empleados encuestados de este proyecto indican que la utilizan en un nivel medio lo que difiere de la investigación de Restrepo Arcila (2021), en la que resalta como la opción menos viable de aplicación.

La estrategia Religión se define como la creencia en un Dios paternalista permite la evaluación de su intervención por parte del individuo en prácticamente todas las situaciones estresantes, puede influir sobre la actividad de afrontamiento, tanto en dirección como en intensidad (Lazarus & Folkman, 1987). Los participantes de esta investigación se clasifican en un nivel medio el utilizar esta estrategia, relacionado con los resultados de la investigación de Aguirre Florido, et al (2018) en la que los auxiliares de logística la clasifican en un nivel medio.

Para la estrategia de solución de problemas se logra realizar una relación con la investigación de Cruz y Puentes (2016) en la cual se identifica esta como la estrategia más utilizada por los empleados, lo cual se evidencia también con los resultados de la presente investigación en los auxiliares de despacho,

algunos autores han identificado esta estrategia como “Planificación o Resolver el problema, en la que se movilizan estrategias cognitivas analíticas y racionales para alterar la situación y solucionar el problema” (Fernández-Abascal & Palmero, 1999) citado por Londoño, et al (2006).

Para finalizar con este primer bloque se tiene la estrategia búsqueda de Apoyo social la cual obtuvo una clasificación de aplicabilidad en un nivel medio, según Londoño, et al (2006). “Refiere el apoyo proporcionado por el grupo de amigos, familiares u otros, centrado en la disposición del afecto, recibir apoyo emocional e información para tolerar o enfrentar la situación problema, o las emociones generadas ante el estrés”, el nivel obtenido en esta investigación con los auxiliares difiere del resultado obtenido en la investigación de Aguirre Florido, et al (2018) en la cual esta estrategia por los auxiliares logísticos está clasificada en un nivel bajo o de manos utilidad.

Los resultados del segundo bloque de estrategias de afrontamiento muestran niveles de uso medio/alto que facilitan darle manejo a aquellas situaciones cotidianas que surgen y aumenta el malestar psicológico, como lo aborda el estudio de Bustos et al., (2022) donde la reevaluación positiva es una de las estrategias que más utilizan los trabajadores independientes de su área o cargo; contrario a esta investigación donde esta estrategia de afrontamiento tiene un nivel medio de uso. Este mecanismo busca el lado positivo y favorable al problema para mejorar la situación. Además, teóricos como Lazarus y Folkman (1987) exponen que la estrategia se considera un modo de afrontamiento dirigido a la emoción y al problema, que modifica la forma de vivir la situación sin distorsionar la realidad o cambiarla objetivamente. Además, Lazarus y Folkman (1986) lo enfocan en aquel cambio de la percepción de la situación estresante para encontrar algún tipo de significado positivo, lección aprendida o crecimiento personal en medio del estrés, en lugar de centrarse únicamente en los aspectos negativos o desafiantes.

El estudio de Aguirre et al., (2018) arrojó un resultado promedio para el uso de esta estrategia, ya que se presenta para afrontar situaciones hostiles en donde se destacan los aspectos positivos en

algunos participantes de la población objeto de estudio, dado que, se distingue una puntuación baja en la utilización de esta dimensión por el uso de otras que pueden ser más adaptativas para ellos. También está el estudio de Restrepo (2021) donde puntuó más alto, pasa igual en este trabajo en el que se concluyó con un nivel medio en los auxiliares de despacho en IMS.

Con respecto a la evitación cognitiva los resultados de este estudio encontraron un nivel medio de uso dato que coincide con la investigación. De acuerdo con Aguirre et al., (2018) Ya que son el reflejo de los pensamientos negativos o distractores para minimizar los niveles de estrés en este caso por las demandas laborales, cabe mencionar que, en el área de planeación y control se encontró en menor medida cerca a la media con un 16,8 y 16,6 cuando la media se encontraba en 15,9 conforme a los parámetros de la misma; contrario a otras áreas que sobrepasó los puntajes respecto a esta. La estrategia está orientada a la valoración de la situación, evitación en los esfuerzos cognitivos para afrontar o mitigar las situaciones de estrés. Desde el estudio de Restrepo (2021) obtuvo una media del 3,25. Es así como Londoño et al., (2006) plantea que esta estrategia busca neutralizar los pensamientos negativos o perturbadores a través de la distracción, se desconectan mentalmente, se distancian y se dan a la negación de dichos factores detonantes.

Con relación a la estrategia de autonomía esta investigación encontró, niveles medios de uso en el total de la muestra evaluada, Londoño et al., (2006), afirma que esta implica asumir el control de la situación estresante y tomar medidas activas para resolverla, Restrepo (2021) expone que obtuvo un promedio de 2,93 lo cual lo hace situarse en un subdimensión de afrontamiento a diversas situaciones cotidianas en el ámbito laboral. Además, en la investigación de Aguirre et al. (2018) esta estrategia es liderada por el área administrativa conforme a sus funciones que buscan siempre soluciones pertinentes a las situaciones o problemas, donde las demás áreas como talento humano, aseguramiento o mesa de ayuda se evidencia resultados bajo, lo que hace comprender que no es muy utilizada y en donde se corrobora los resultados de este trabajo.

Según Londoño et al., (2006), la expresión de la dificultad de afrontamiento se da por la tendencia a expresar obstáculos para confrontar las emociones generadas por situaciones estresantes, las estrategias utilizadas acá son el apoyo social y profesional buscando soluciones a través de otros y no desde los recursos propios. Donde Lazarus y Folkman (1986) ratifican que, buscan ayuda, consuelo y asistencia de amigos, familiares u otros grupos de apoyo para hacer frente al estrés. Igualmente, esta estrategia como la aborda Lazarus (1999) se basa en la creencia de que el contacto con otros y el sentimiento de pertenencia pueden proporcionar un alivio emocional y práctico durante momentos difíciles. La investigación de Restrepo (2021) puntuó dicho subdimensión como la más baja con un 2,43, lo que la hace una menos manifiesta para enfrentar las demandas del contexto a nivel laboral. En la investigación propuesta por Cruz y Puentes (2016) se evidencia una alta presencia del uso de esta estrategia para los colaboradores, contrario a la propuesta de Aguirre et al. (2018) donde hay poca evidencia y poca capacidad para expresar sus dificultades o asumir la emociones que se presenten con un problema, donde el promedio general es bajo, de acuerdo a esto es pertinente nombrar que, se tiene un control regulado sobre las emociones que detonan el estrés, lo cual se relaciona altamente con la autoeficacia.

Con respecto a la estrategia de la negación la puntuación arrojó un nivel medio de uso en alto grado de la muestra, Londoño et al., (2006) afirman que, con esta estrategia se busca comportarse como si el problema no existiera, no se pensara en eso o se alejara del mismo de manera temporal. Restrepo (2021) puntuó con una media de 3,17 ocupando el tercer lugar en esta categorización, dando lugar así a un mecanismo poco notoria para su entorno, asimismo en la investigación propuesta por Bustos et al., (2022) se evidencia un nivel bajo de uso de esta para confrontar el estrés ocupando el tercer lugar más bajo de catorce con una media de 1,04. Y en congruencia con el estudio de Cruz y Puentes (2016) se sitúa con un nivel medio, lo que tiende a utilizarse.

Según lo expuesto en la obra de Aguirre et al. (2018) donde exponen que esta estrategia es la ausencia de aceptación de aquellas situaciones generadoras de estrés por la distorsión de la valoración inicial, donde la población obtuvo una puntuación cercana a la media, lo que permite deducir que su uso es significativo para minimizar o afrontar el estrés, donde se tiende a simular de que el problema no existe, se toma lejanía de ello, donde la conducta es dar cuenta de que eso genera malestar es ficticio.

De la misma manera, la reacción agresiva obtuvo un nivel medio para dar frente a las dificultades presentadas respecto al estrés, de la misma manera que en el estudio de Cruz y Puentes (2016) presenta un nivel de significancia sobre la media asociado al manejo del estrés. Distinto a lo planteado en la investigación de Aguirre et al., (2018) donde se expone que en esta estrategia su resultado fue bajo, ya que, no se usa para afrontar situaciones estresantes, pero el área administrativa logística presentó uso de esta para minimizar la carga emocional.

De acuerdo con Lazarus y Folkman (1986) es una expresión impulsiva de la emoción, donde la ira va dirigida hacia él mismo, los demás personas u objetos, buscando así que se disminuya la carga emocional por un momento determinado, modelos de ellos pueden ser el distanciamiento, la atención selectiva, la extracción de valores positivos y enfocarse solo en lo negativo o las comparaciones. También se puede presentar el autorreproche o cualquier forma de castigo. En el estudio presentado por Restrepo (2021) puntuó más bajo con 1,7; lo cual infiere que no es una estrategia que dicha población objeto utilice para minimizar o afrontar el estrés.

8 Conclusiones

El estrés laboral se define como un problema psicosocial evidenciado en los ambientes laborales, afectando significativamente a los colaboradores y más a áreas más demandantes como el área de logística, esto se da a la limitación de pocas estrategias de afrontamiento y adaptación de los colaboradores a contextos organizacionales, provocando una respuesta física y mental en quienes la presentan.

Lo anterior se explica por las altas demandas de los contextos laborales como: carga laboral, extensas jornadas, poco acompañamiento, escasos descansos, tiempo de ocio limitado, poca estructura de funciones establecidas para el cargo, entre otras, esto ayuda a influir en situaciones físicas y emocionales como dolores de cabeza, pérdida del apetito, daños estomacales, problemas digestivos y conflictos con compañeros, desmotivación laborales, poca interacción en ámbitos sociales, familiares y personales.

Por consiguiente, la presente investigación se enfocó en identificar los síntomas de estrés y estrategias de afrontamiento evaluado mediante test que ayudaron arrojar resultados significativos ante diferentes contextos laborales, desde un enfoque descriptivo de los síntomas presentes y situaciones desencadenantes cuando están sometidos a estrés laboral, así pues, identificar que estrategias están tomando los auxiliares de despacho con más recurrencia cuanto se presentan demandas laborales.

Dado que se identificó un alto nivel de estrés entre los auxiliares de despacho, es crucial implementar intervenciones de gestión en los ambientes laborales. Estas intervenciones podrían incluir entrenamiento en habilidades de afrontamiento, sesiones de concienciación sobre el estrés y técnicas de relajación, así como la implementación de actividades de promoción y prevención con el objetivo de generar ambientes laborales saludable y de apoyo. Los resultados resaltan la importancia de fomentar estrategias efectivas entre los empleados. Por ejemplo, podrían ofrecerse capacitaciones específicas

sobre técnicas de solución de problemas y búsqueda de apoyo social para ayudar a los auxiliares de despacho a manejar mejor el estrés laboral. Es fundamental crear una cultura organizacional que promueva la salud mental y el bienestar de los empleados. Esto podría incluir políticas que fomenten el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como el acceso a servicios de salud mental y apoyo psicológico.

9. Anexos

La estrella, 02 de noviembre de 2023.

Señores,
Industrias Medicas Sampedro S.a.S

Por medio de la presente solicitamos la autorizacion en nombre de las estudiantes del programa de Psicologia de la Corporacion Universitaria Minuto de Dios que a continuacion se relaciona, la utilizacion del nombre de la empresa Industrias Medicas Sampedro con fines academicos ya que nos encontramos realizando la opcion de grado 1 en base a los auxiliares de despachos del area de logisitca en antioquia, como se menciona anteriormente estos solo se utilizaran para fines academicos y se maneja la confidencialidad de datos.

Estudiantes:

Mayerli Andrea Quiceno Zapata
Paola Chavarriaga Barrios
Leidy Dayana Correa Perez

Aprobado,



Bibiana Maria Soto Gomez
Coordinadora Gestion Humana

10 Referencias

- Aguirre, K., Cardenas, M., & González, D. (2018). Estrategias de afrontamiento según los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Bogotá DC [Tesis de Pregrado]. Universidad Minuto de Dios.
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/6425/1/TP_AguirreFloridoKatherineJulieth_2018.pdf
- Arenas, F., & Andrade, V. (2013). Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso (Engagement) con el trabajo en una Organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia 1, *Acta Colombiana de Psicología*, 16 (1). 43-56. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552013000100005
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom. <http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>
- Bustos, J. M., Cardona, A., & Cardona, C. M. (2022). Niveles de estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento presentes en un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A. [Tesis de especialización]. Universidad Minuto de Dios.
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/17736/1/TE.GTH_BustosJenith-CardonaAlexander-CardonaCarlos_2022.pdf
- Cano Vindel, A. (1997). La visión del psicólogo. Alteraciones de los procesos cognitivos. *Medicina y Seguridad en el trabajo*, 44. 103 - 111. https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577043_La_vision_del_psicologo_Alteraciones_de_los_procesos_cognitivos_por_el_estres/links/09e415019935e46f67000000/La-vision-del-psicologo-Alteraciones-de-los-procesos-cognitivos-por

- Chacon, P. (2023, 29 de abril). Estrés laboral: colombianos son quienes más lo padecen en América Latina. *Infobae*. <https://www.infobae.com/colombia/2023/04/29/estres-laboral-colombianos-son-quienes-mas-lo-padecen-en-america-latina/#:~:text=De%20hecho%2C%20cifras%20de%20la,niveles%20de%20estr%C3%A9s%20muy%20elevados.>
- Cataño, W., Esguerra, D., & Rubio, G. (2017). *Aplicación y diagnóstico de la batería de riesgo psicosocial* [Tesis de posgrado]. Universidad Minuto de Dios
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5630/3/UVD-TRLA_RubianoRivasGonzalo_2017.pdf
- Código Sustantivo del Trabajo, (1951, 7 de junio). Congreso de la República. Diario Oficial No 27.622.
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html
- Colegio Colombiano de Psicólogos. (2016). Registro y tratamiento de la información en los distintos campos del ejercicio. *Colpsic*. <https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2021/08/DOCTRINA-No-01-REVISADA-MANEJO-DE-LA-HISTORIA-CLINICA-Y-REGISTRO-Y-TRATAMIENTO-DE-LA-INFORMACION-1.pdf>
- Cruz, D. M., & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guías de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20 (38). <https://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw Hill Education.
<https://www.questionpro.com/blog/es/como-realizar-un-muestreo-probabilistico/>
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York, NY. McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY. Springer Publishing.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York, NY. Springer Publishing.

Ley 1090 de 2006. (2006 ,6 de septiembre). Congreso de la Republica. Diario oficial No 46.383.

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

Ley 1562 de 2012. (2012, 11 de julio). Congreso de la Republica. Diario oficial No 448.488.

http://secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html

Ley 1616 de 2013. (2013, 21 de enero). Congreso de la Republica. Diario Oficial 48.680.

https://www.bing.com/search?pglt=41&q=Ley+1616+de+2013&cvid=266aa1a49a6a4dd99383569feaf36f53&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBBzIxMGowajGoAgCwAgA&FORM=ANNTA1&PC=HCTS

Londoño, N., Henao, G., Puerta, I., Posada, S., Arango, D., & Aguirre, D. (2006). Propiedades psicométricas y validación de la escala de estrategias de coping modificada (EEC-M) en una muestra colombiana. *Universitas Psychologica*, 5(2), 327-349.

<https://www.redalyc.org/pdf/647/64750210.pdf>

Gobierno de Colombia. (2021). *Política Nacional de Salud en el Trabajo* (version 01).

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703234/Politica_seguridad_salud_trabajo_sst_v1.pdf/d98c30b3-86a4-d826-8910-b3f3dba5f525?t=1642715518757

Gonzalez, A., & Caicedo, V. (2019). Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial en la Empresa Avante Gestión Empresarial SAS y Medición del Nivel de Estrés en sus Trabajadores [Tesis de especialización]. Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/15727/AndreaCatalinaGonz%c3%a1lezCasta%c3%b1oVivianLuciaCaicedoMurcia2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de la Protección Social . (2008). Resolución No. 2646 de 2008 por la cual 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.

Bogota D.C.: Ministerio de la Protección Social.

<https://www.apccolombia.gov.co/normativa/resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion-social>

Ministerio de la Protección Social, & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogota. D.C. <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Murador, M. L. (2021). *Estudios para una versión revisada del test de frustración del test de frustración*. (Cuadernos de Psicología y Psicopedagogía). Parana.

<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/13313/1/estudios-versi%C3%B3n-revisada-Rosenzweing.pdf>

Naranjo Pereira, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Educación*, 33(2), 171 - 190.

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Organización Mundial de la Salud . (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. (Serie protección de la salud de los trabajadores N°3). WHO.

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2022, 28 de septiembre). La salud mental en el trabajo. *Organización Mundial de la Salud* . <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

- Osorio, J. E., & Cardenas Niño , L. (2017). Estrés laboral: un estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13 (1), 81 - 90. <https://www.redalyc.org/journal/679/67952833006/>
- Ortiz, D., Gómez, P. (2021). Propiedades psicométricas de la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M) en población adulta residente en el municipio de Yopal-Casanare [Tesis de pregrado]. Universidad Autónoma de Bucaramanga UNISANGIL. https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/15709/2021_Tesis_Betsy_Fernanda_Ortiz_S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35 (1). 156.184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Raffo, E., Raez, L., & Cachay, O. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial data*, 16 (1), 70-79. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81629469008>
- Restrepo, D. (2013). La Teoría Fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las Representaciones Sociales. *Revista CES Psicología*, 6 (1), 122-133. <https://www.redalyc.org/pdf/4235/423539419008.pdf>.
- Restrepo, Y. (2021). Estrategias de afrontamiento y niveles de estrés asistencial en el personal de salud del Hospital La Misericordia de Calarcá [Tesis de pregrado]. Universidad Antonio Nariño. http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/5052/1/2021_YennyFerleidyRestrepo.pdf
- Rodriguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio laboral*, 2 (3), 127-141. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016838007>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Medicas Sanitas*, 21 (3), 141.147. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368/289>
- Salamanca, S., & Garavito, Y. (2021). Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. *Análisis. Revista Colombiana de Humanidades*, 53(99). DOI: <https://doi.org/10.15332/21459169.6806>
- Sandoval, C. (1996). *Investigación cualitativa*. ICFES. <https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>

- Sierra, E. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *FORO*, 35. 7-26. DOI:
<https://doi.org/10.32719/26312484.2021.35.1>
- Suarez, G., Zapata, S., & Cardona, J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 10(1), 131 - 141.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67935714009>
- Teixeira, C., Gherardi - Donato, E., Pereira, S., Cardoso, L., & Reisdorfer, E. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, (44). 288-298. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/228761/198181>
- Triveño, G. (2006). Salud mental. desde lo afectivo hasta lo laboral. *Perspectivas*, 9 (18), 189-194.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942516008>
- Valencia, V. E. (2021). *Revisión documental en el proceso de investigación*. UTP.
https://docplayer.es/70848728-Revision-documental-en-el-proceso-de-investigacion.html#google_vignette
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores Psicosociales de Origen Laboral, Estres y Morbilidad en el Mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31 (2), 354-385.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21331836004>
- Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo*, 6 (14), 197-201.
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-420807>