Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Licenciatura en Psicología

Asignatura: Trabajo De Integración Final

Relación entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en el Ámbito Laboral Privado

Alumno: Paulina Dri

N° LU: 120722

Fecha de entrega: 03/11/2017

Tutor: **Ricardo Papaleo**

Firma Tutor:

2017

Resumen:

El objetivo de este trabajo es poder describir la relación que existe entre la percepción de Estrés y las Estrategias de Afrontamiento a las que recurren las personas dentro del ámbito laboral privado en general y particularmente diferenciando las Estrategias a las que recurren los trabajadores con y sin personal a cargo.

Para esto se llevó adelante un estudio de diseño No Experimental, Transversal, Correlacional en el que participaron 202 empleados, 88 con personal a cargo y 114 sin personal a cargo. Se administraron Instrumentos validados para obtener resultados sobre las distintas variables de interés de este estudio. En el caso de Estrés, se administró la Escala de Estrés Percibido - PSS (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983 Adaptación España: Remor & Carrobles, 2001) y para el caso de las Estrategias de Afrontamiento se administró el Inventario de Respuestas de Afrontamiento de Moos - CRI (Moos, 1993 Adaptación Argentina: Mikulic & Crespi, 1998).

Los Resultados mostraron que se verifica correlación entre las variables de Estrés Percibido y las Estrategias de Afrontamiento, principalmente con las Estrategias de Descarga Emocional y Evitación Cognitiva, entre las que su correlación es estadísticamente significativa.

Por otro lado los niveles de Estrés que se perciben son mayoritariamente de nivel Medio y Bajo. En cuanto a las Estrategias de Afrontamiento, no se verifican diferencias significativas en la recurrencia del Estrategias de acuerdo a que si los participantes tienen o no personal a cargo, observándose las medias más altas en las estrategias de Resolución de Problemas, Revalorización Positiva y Apoyo Social.

Palabras claves: Estrés Laboral, Estrategias de Afrontamiento, Rol.

Abstract:

The objective of this paper is to describe the relationship between the perception of Stress and Coping Strategies that people use within the private sector in general, and particularly distinguishing the Strategies that are used by Managers and employees.

For this, a non-Experimental, Cross-Sectional, Correlational design study was carried out, involving 202 participants, 88 Managers and 114 Employees. Validated instruments were administered to obtain results on the different variables of interest of this study. In the case of Stress, the Perceived Stress Scale - PSS (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983 Spain Adaptation: Remor & Carrobles, 2001) was administered and the Moos Coping Response Inventory - CRI was administered for the Coping Strategies (Moos, 1993 Argentina Adaptation: Mikulic & Crespi, 1998)

The results showed that there is correlation between the Perceived Stress variables and the Coping Strategies, mainly with the Strategies of Emotional Discharge and Cognitive Avoidance, among which its correlation is statistically significant.

On the other hand the levels of Stress that is perceived are mainly of Middle and Low level. Regarding the Coping Strategies, there are no significant differences in the recurrence of the Strategies according to whether or not the participants have staff in charge, observing the highest averages in the strategies of Problem Solving, Positive Revaluation and Social Support.

Key words: Work Stress, Coping Strategies, Role.

Índice:

Introducción 5
Objetivos 6
Hipótesis 6
Marco Teórico
Estrés 7
Afrontamiento 11
Estrés y Afrontamiento en el ámbito laboral 13
Estado del Arte 17
Metodología
Diseño 21
Participantes 21
Instrumentos 22
Procedimiento 23
Resultados 25
Discusión 32
Limitaciones 34
Conclusión 36
Futuras líneas de Investigación 37
Referencias 38
Anexos 41

Introducción:

El estudio del estrés se desarrolló en muchas publicaciones así como también, se intentaron describir los estresores que lo generan y las herramientas o estrategias a las que recurren las personas para hacerles frente o evitarlos (por ejemplo Begley, 1998; Cohen, Evans, Stokols & Krantz, 1986; Goleman, 2010; Lazarus & Folkman, 1984; Montero-Marin, Prado-Abril, Piva Demarzo, Gascon & Garcia-Campayo, 2014 y otros).

Demandas externas e internas que exceden la capacidad de adaptarse de los organismos los afectan biológica y psíquicamente generando cambios que pueden ocasionarles enfermedades (Albalustri, 2007).

También tuvieron lugar en las investigaciones, específicamente, el estudio del estrés en el ámbito laboral en relación a diferentes factores, por ejemplo relacionado con dimensiones laborales especificas (Wickramasinghe, 2010) o considerando el sector en el que se desarrolla el trabajo, sea éste privado o público (Ramos & Jordao, 2015) según este estudio, se pudo saber que hay una percepción de estrés de mayor grado en el ámbito Laboral Privado que en el Público.

Los diferentes tipos de estrés, en el caso de este trabajo, el estrés laboral, los distingue entre sí, las causas que lo generan y sus consecuencias. Según Leibovich de Figueroa, Injoque-Ricle y Schufer (2008), la percepción subjetiva de un contexto inestable, como lo es el contexto laboral en la Argentina, se presenta como un estresor psicosocial con fuerte impacto en la salud de los individuos.

El estrés laboral cada vez es más frecuente, se lo considera la enfermedad del siglo XXI. Dentro de este ámbito, ante condicionantes del entorno del lugar de trabajo, principalmente aquellos producidos a partir de los cambios en el mercado laboral suponen un reto para las capacidades cognitivas que podrían llevar a sufrir consecuencias serias. El entorno rápidamente cambiante de hoy en día, hace que los trabajadores se resistan a reconocer algún problema de salud mental ya que pondrían en riesgo su estabilidad laboral.
El estrés laboral es uno de los diez principales problemas de salud relacionados con el ámbito laboral y es precursor de dificultades en salud mental.
Es un objetivo importante tener en cuenta al estrés en este sentido, para la prevención y promoción de la salud, incluyendo la prevención del suicidio, normalmente tomado como

alternativa en estados depresivos, que para el 2020 será la primera causa de incapacidad laboral según la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2006)

Este estudio pretende aportar una mirada profunda sobre el estrés, principalmente dentro del ámbito laboral así como cuáles son las herramientas de afrontamiento a las que se suele recurrir.

En función de estos antecedentes se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Qué relación existe entre el Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento en trabajadores de empresas del ámbito privado del área metropolitana de Buenos Aires?

Objetivos:

Objetivo General:

Analizar la relación entre Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento en relación a trabajadores del Ámbito Privado.

Objetivos Específicos:

- Describir el Estrés Laboral en trabajadores del Ámbito Privado
- Describir Estrategias de Afrontamiento en trabajadores del Ámbito Privado
- Analizar las diferencias en Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento según los trabajadores tengan o no personal a cargo.

Hipótesis:

El Estrés laboral está relacionado con las Estrategias de Afrontamiento en trabajadores del Ámbito Privado.

Hipótesis de Trabajo:

- Las Estrategias de Afrontamiento más utilizadas son las de Aproximación.
- Existe mayor Estrés Laboral en trabajadores con personal a cargo que en aquellos sin personal a cargo.
- Habrá predominio de Estrategia de Afrontamiento de Aproximación en trabajadores con personal a cargo.

Marco Teórico

Estrés

Su definición según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española es: “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves” (Real Academia Española, 2001).

A principios del siglo XX Cannon, fisiólogo americano, estudiaba los aspectos adaptativos de los organismos. Fue quien hablo por primera vez de “homeostasis”, al referirse a la necesidad de los organismos de mantener constantes sus funciones básicas. Es decir, presupuso la existencia de un equilibrio para los diferentes componentes fisiológicos de los individuos que ante la desviación del mismo, el organismo pone en marcha una serie de mecanismos compensatorios (Albalustri, 2007).

En el año 1930 surgió de manera involuntaria, el fenómeno del estrés desde la fisiología en los estudios de Hans Selye en su encuentro con lo que denominó “Síndrome General de Adaptación”. Selye en su estudio se interesó por describir el estrés no solo como un proceso fisiológico de adaptación, aisladamente, sino que también como un fenómeno que puede producir otras enfermedades (Albalustri, 2007).
El fisiólogo húngaro, se encontraba estudiando en sus primeras investigaciones a ratas con el objetivo de encontrar nuevas hormonas ováricas. En la experimentación, inyectaba a las ratas con una solución de extractos de ovario de vaca y evaluaba los efectos. Al observar los resultados del efecto en las ratas tratadas versus un grupo de ratas control, se encontró con que ambos grupos presentaba síntomas de enfermedad (Albalustri, 2007).
Las ratas habían sido sometidas a situaciones de estrés en la manipulación de experiencias de investigación. Selye al observar esto, comenzó a interesarse por lo que en un primer momento denomino “Síndrome general de adaptación” (Albalustri, 2007).
Este síndrome contempla tanto las respuestas adaptativas iniciales al estar sometidos a una fuente de estrés como así también las consecuencias negativas de mantener ese estado en el tiempo (Albalustri, 2007).
Describe tres fases:
La primera fase, denominada Alarma es la fase en la que se activa el sistema simpático-adrenocortical con el fin de salir de esa situación. Se libera adrenalina, noradrenalina y cortisol. Se acelera el pulso, se tensan los músculos con el fin de volver al individuo sensible a una

reacción rápida. Pero si la situación reconocida como estresante se mantiene, pasa a la siguiente fase.

La segunda fase es la Resistencia; en este momento el organismo tiene un objetivo opuesto al de la fase de alarma. Entendiendo que no es posible librarse del estresor, se activa el eje hipotálamo-hipofisario-adrenal, con un fin adaptativo. El organismo se debe asegurar una distribución paulatina de sus recursos para que no se agoten. Aunque si persisten en el tiempo las situaciones estresoras sin bastar los recursos para sobrellevarlas, éstos mecanismos adaptativos pueden agotarse pasando a la última fase.

La tercer y última fase es la fase de Agotamiento o Extenuación: esta fase se alcanza siempre que la situación estresora sea de una considerable magnitud y perdure por un tiempo prolongado. En estas circunstancias, como consecuencia se producirían enfermedades que Selye denomino “Enfermedades Adaptativas” (Albalustri, 2007).

Luego de estas observaciones, a esa respuesta la denominó *Estrés* y la definió en un principio como “una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico” (Selye, 1936 en Albalustri, 2007).

Para luego simplificarla y dejar como definición que el estrés es “la respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda” (Selye, 1950 en Albalustri, 2007).

Desde la década del 60’ aumentó la atención de las personas en la importancia que tiene el Ambiente, considerando la influencia que éste ejerce sobre la salud y el comportamiento de los seres humanos. Esto estimuló un interés renovado en esta temática por parte de científicos. Durante esa época el trabajo se focalizó específicamente en estresores. Se estudiaron el sonido, la densidad poblacional, variaciones de temperaturas entre otros. Estos trabajos se mantenían al margen de una teoría o trabajos empíricos que los sustenten. Aunque Lazarus (1966, en Cohen, 1986) y otros describieron y demostraron empíricamente el rol que cumple la cognición en la mediación entre el estresor del ambiente y el comportamiento y/o la salud, estas demostraciones se focalizaban en la intensidad del estresor solamente (Cohen, Evans, Krantz & Stokols, 1986).

Desde mediados de los 70’ los estudios que se desarrollaron comenzaron a integrar el impacto de los estresores ambientales en el comportamiento y la salud desde el campo de la Psicología (Cohen, Evans, Krantz & Stokols, 1986)

Desde la teoría del estrés de Lazarus (1984), el Estrés fue definido como un Estímulo y como una Respuesta.

La definición de estrés como estímulo se focaliza en los sucesos del ambiente como los desastres naturales, condiciones nocivas, enfermedades o inclusive el ser despedido de un trabajo. Este enfoque asume que ciertas situaciones son normalmente estresantes y no controlables (Lazarus & Folkman, 1984).

Por otro lado, la definición de estrés como Respuesta, es la que prevalece en la biología y la medicina, ésta refiere a un estado de Estrés y su consecuente reacción a partir de ello. Básicamente enfatiza la relación entre las personas y su ambiente por lo que es relevante tener en cuenta las características particulares de cada persona y la naturaleza del ambiente que la rodea (Lazarus & Folkman, 1984).

Fue esencial en ese momento considerar el concepto de valoración para pensar en una teoría del estrés psicológico y su afrontamiento. Aunque algunos ambientes sean demandantes y ejerzan presión causando estrés en un número considerable de personas, hay diferencias en lo individual y lo grupal en la intensidad y tipo de reacción. Las personas difieren en su sensibilidad y vulnerabilidad a ciertos tipos de eventos así como también a sus interpretaciones y reacciones (Lazarus & Folkman, 1984).

En el caso de ambientes estresantes, luego de hacer una valoración del mismo, lo perciben como agotador o que excede los recursos con los que cuenta poniendo en peligro su bienestar (Lazarus & Folkman, 1984)

Bajo similares condiciones, por ejemplo, una persona responde con enojo otra con depresión y otra con ansiedad o culpa. Con el fin de entender las diferentes reacciones ante circunstancias comparables hay que tener en cuenta los procesos cognitivos que intervienen entre la situación inesperada y la reacción y los factores que afectan la naturaleza de esa mediación (Lazarus & Folkman, 1984). Esta es una crítica a lo planteado por Selye, ya que no especifica, qué convierte a una situación en un estresor, solamente afirma que es una respuesta del cuerpo a cualquier demanda (Albalustri, 2007)

El concepto de vulnerabilidad está relacionado con el de valoración cognitiva y es conceptualizado en términos de recursos de afrontamiento; una persona vulnerable es aquella que tiene recursos de afrontamiento deficientes (Lazarus & Folkman, 1984).

Dentro de la teoría del estrés laboral podemos hablar del modelo de Exigencias – Control – Apoyo de Karasek y Theorell (1990) que está en línea con lo planteado por Lazarus y Folkman.

Esta teoría tiene en cuenta los recursos con los que cuenta una persona para afrontar el estrés, entendiendo que hay algunas herramientas que pueden resultar útiles como tener en cuenta la experiencia, el apoyo social y la sensación de control sobre la situación en cuestión.

Estos autores sostienen que cuando el nivel de exigencia es alto en el ámbito laboral y hay falta de control sobre el trabajo y falta de apoyo de compañeros y superiores, se produce estrés (Cuéllar López, 2015)

Afrontamiento

Selye (1974) argumentaba que estresores físicos patógenos como el ruido o los estresores psicológicos, provocaban el mismo patrón de respuesta psicológica. Según este autor, todas estas respuestas proceden de una manera característica, en todas se reitera el patrón de tres etapas relacionados con el Síndrome General de Adaptación ya mencionado: Alarma, Resistencia y Agotamiento (Cohen, Evans, Krantz & Stokols, 1986).

El fisiólogo afirmaba que en este proceso de tres etapas hay un costo de adaptación al estrés. Específicamente el costo refiere al efecto dañino del encuentro con el estresor que ocurre como consecuencia del proceso o estrategia de afrontamiento que es utilizada. Este efecto secundario o indirecto en la exposición al estresor sucede como consecuencia del proceso de afrontamiento más que como el estresor en sí mismo. Es decir, los aspectos inespecíficos de las respuestas psicológicas hacia un estresor pueden ser obtenidas por una reacción emocional hacia un estresor más que por el estresor físico en sí mismo (Cohen, Evans, Krantz & Stokols, 1986).

Lazarus y Folkman (1985) consideran diferentes factores que, al interactuar, pueden desencadenar o no estrés en una u otra persona, a diferencia del modelo planteado por Selye en el que el sujeto juega un rol pasivo ante un estresor (Cuéllar López, 2015).

Los factores claves son, por un lado la existencia de un estresor y por otro la de un sujeto, que es quien va a realizar la valoración de los sucesos que acontecen. Esta valoración es la que en un primer momento le permitirá entender si una situación es potencialmente perjudicial o no, y en una segunda valoración podrá seleccionar la estrategia de afrontamiento más adecuada de acuerdo a las posibilidades que tenga. Pondrá en acción esas estrategias y reevaluara la situación para recurrir, de ser necesario, a otras estrategias que considere más efectivas (Cuéllar López, 2015)

En una primera valoración, la persona clasifica la situación de acuerdo a su experiencia. Ésta puede ser valorada como Benigna o Irrelevante en caso de conocimiento previo de similares situaciones. O como un Desafío, con cierto potencial en la situación de hacerlo crecer o desarrollarse en algún aspecto. Se espera éxito de esa vivencia aumentando la motivación y el entusiasmo por atravesarla (Cuéllar López, 2015).

Aunque por otro lado, la situación podría, en cambio, valorarse como una amenaza, generando un impacto negativo en la persona ante la incertidumbre de lo que sucederá. O bien puede representar un daño o pérdida, por ya haber vivido una situación similar en el pasado con consecuencias negativas.

A partir de esta primera valoración, la persona seleccionara una manera de afrontar la situación, ya sea que decida evadirla o actuar sobre ella (Folkman & Lazarus, 1985 en Cuéllar López, 2015)

El Afrontamiento, en su mayoría atañe a dos funciones; la de manejar o alterar el problema que se presentó en el ambiente y que ocasiono sufrimiento (Afrontamiento enfocado en el Problema) y la de Regular la respuesta emocional hacia el problema (Afrontamiento enfocado a las Emociones). Ambas funciones, las enfocadas al Problema y las enfocadas a las Emociones se influyen a la hora de encarar un hallazgo estresante (Lazarus & Folkman, 1984)

Mediante las estrategias basadas en las emociones, se intenta cambiar la percepción del problema, por ejemplo minimizándolo o buscando apoyo emocional. Según Lazarus y Folkman (1985) no suelen ser las estrategias más efectivas, sobre todo a largo plazo, aunque en ocasiones resulten favorables.

En cuanto a las estrategias basadas en el problema, se centran en el actuar con el fin de buscar medios para superar los problemas. Su eje es la conducta (Cuéllar López, 2015).

Hay estrategias que son efectivas para enfrentar eventos particularmente estresantes. El Afrontamiento refiere al esfuerzo constante de cambios cognitivo y comportamentales con el fin de poder manejar demandas internas y/o externas que son valoradas como agotadoras o agobiantes y que exceden los recursos de las personas. Esta definición hace alusión a un proceso más que a un rasgo involucrado con lo que la persona piensa o hace en un momento determinado y en un contexto específico (Lazarus & Folkman, 1984)

La manera en que la persona Afronte está determinada en parte por sus recursos, que incluyen energía y salud, creencias existenciales, promesas o compromisos que tienen un efecto motivador y puede ayudar al afrontamiento, habilidades en resolución de problemas, habilidades sociales, soporte o respaldo social y recursos materiales entre otros. Como así también está determinada por la limitación en el uso de esos recursos. Por ejemplo, limitaciones personales, que incluyen los valores culturales internalizados, creencias que prohíben algunas formas de comportamiento o déficit psicológico entre otros. Por otro lado, también está determinada por el ambiente; esto incluye la competencia por los mismos recursos o las instituciones que impiden o frustran los esfuerzos de afrontamiento (Lazarus & Folkman, 1984).

Existen en realidad muchas estrategias posibles de afrontamiento que puede manejar un individuo. Algunas de ellas pueden ser: la Confrontación que refiere a los intentos de solucionar directamente la situación mediante acciones agresivas, o potencialmente arriesgadas; la Planificación que implica pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema; el Autocontrol respecto de los esfuerzos para controlar los propios sentimientos y respuestas

emocionales. Por otro lado también se mencionan las estrategias de Aceptación, el Escape o Evitación, la Reevaluación Positiva y La Búsqueda de Apoyo Social, entre otros (Vázquez Valverde, Crespo López & Ring, n.d.)

Como toda variable social y comportamental, no hay un único instrumento para medirlo y estudiarlo. Dos de los instrumentos para medir afrontamiento más comúnmente utilizados son las escalas Ways of Coping de Folkman y Lazarus (1980) y el Inventario de Respuestas de Afrontamiento de Moos (1984). El trabajo de estos investigadores introdujo la distinción entre diferentes niveles de afrontamiento como focalizado en el problema, focalizado en la emoción, Cognitivo o Comportamental, de Escape o Evasión y de Negación (Koeske, Kirk & Koeske, 1993)

El Inventario de Respuestas de Afrontamiento de Moos evalúa ocho respuestas de afrontamiento, el Análisis Lógico que son los intentos cognitivos de comprender y prepararse mentalmente para enfrentar un estresor y sus consecuencias, la Revalorización Positiva que son los intentos cognitivos de construir y reestructurar un problema en un sentido positivo mientras se acepta la realidad de una situación, la Búsqueda de Apoyo Social, que son los intentos conductuales de buscar información, apoyo y orientación, la Resolución de Problemas, que son los intentos conductuales de realizar acciones conducentes directamente al problema, la Evitación Cognitiva, que son los intentos cognitivos de evitar pensar en el problema de forma realista, la Aceptación/Resignación que son los intentos cognitivos de reaccionar al problema aceptándolo, la Búsqueda de Gratificaciones Alternativas que son los intentos conductuales de involucrarse en actividades substitutivas y crear nuevas fuentes de satisfacción y la Descarga Emocional que son los intentos conductuales de reducir la tensión expresando sentimientos negativos. (Mikulic & Crespi, 2008).

Estrés y Afrontamiento en el ámbito laboral

A modo de ejemplo se hará mención de un estudio hecho sobre productividad diaria, se descubrió que la causa del bajo rendimiento laboral era la distracción frecuente por el ambiente como una tensión provocada por situaciones estresantes específicas dentro de ese ámbito. El encontrar la estrategia apropiada para ese contexto en particular que evitara la distracción resulto ser muy efectiva. Vale para explicar que este tipo de estrategias, específicas, acorde al entorno y la necesidad, requieren también de recursos interiores para manejar las emociones que el estrés activa dentro de las personas (Kelley, 1998 en Goleman, 2010)

Como se vino desarrollando en el presente trabajo, el estudio de las estrategias de Afrontamiento frente el Estrés tiene un amplio lugar en la historia (Lazarus & Folkman en Koeske, Kirk & Koeske, 1993). Los estudios iniciales apuntaban a analizar el afrontamiento frente al estrés en general y en especial respecto de la enfermedad (Cohen & Lazarus, 1979; Moos, 1977, en Koeske, Kirk & Koeske, 1993). Pero a lo largo del tiempo, estos recursos de afrontamiento también fueron estudiados en relación al ámbito laboral (Menaghan & Merves, 1984; Osipow & Davis, 1988; Osipow & Spokane, en Koeske, Kirk & Koeske, 1993).

Koeske, Kirk y Koeske (1993) afirman que todos los trabajos generan estrés y esfuerzo en algún grado.

El afrontamiento orientado al control dentro del ámbito laboral actúa como un amortiguador, en cambio aquellos que se basan en la evasión como estrategia reportan generalmente altos niveles de consecuencias negativas (Koeske, Kirk & Koeske, 1993)

Dos aspectos formales del proceso de afrontamiento deberían ser considerados como dimensiones a través de las cuales examinar el afrontamiento de una persona, éstas son la complejidad y la flexibilidad. La complejidad se refiere a la gama de estrategias de afrontamiento usadas posiblemente por una persona en cualquier momento al lidiar con situaciones estresantes. La flexibilidad, por otro lado, refiere al uso individual que la persona hace, de la misma estrategia o conjunto de estrategias en las diferentes situaciones (Lazarus & Folkman, 1984)

Las estrategias de afrontamiento fueron utilizadas frecuentemente en diferentes áreas para predecir respuestas frente al estrés. En la literatura psicológica, las estrategias de afrontamiento fueron investigadas por su habilidad de mitigar el efecto y daño potencial de numerosas circunstancias estresantes (Begley, 1998).

En el ámbito laboral, las estrategias de afrontamiento fueron investigadas en primer lugar por la capacidad de disminuir los efectos negativos de los estresores crónicos del trabajo, como los conflictos de roles, la ambigüedad, y las demandas laborales (Latack, 1986; Nelson & Sutton, 1990; Parkes, 1990 en Begley, 1998).

Por su frecuente uso, las estrategias de afrontamiento ameritaron realizar investigaciones por su potencial en mitigar el estrés en situaciones varias laborales como puede ser una restructuración organizacional (Begley, 1998)

Al decir de Sánchez Sevilla, Guillén Gestoso y León Rubio (2006) los estudios más actualizados en la Psicología del Trabajo y las Organizaciones prestan una atención especial a las competencias más efectivas que favorezcan el mejor desempeño dentro del ámbito laboral. En

lo que respecta a estas competencias ò habilidades podemos mencionar no sólo los conocimientos técnicos con los que debería contar una persona sino que también, habilidades y actitudes que hacen al cómo se lleva adelante la jornada laboral considerando que éste es un contexto particular en el que el estrés está asociado a diferentes intereses como por ejemplo la competencia o la eficacia profesional. Las habilidades más valoradas se relacionan con las sociales, la iniciativa, la adaptabilidad, la capacidad de trabajar en equipo entre otras. Una de las más destacadas es el autocontrol (Sánchez Sevilla, Guillén Gestoso & León Rubio, 2006).

Estos autores afirman que el Autocontrol o Autorregulación Emocional y el afrontamiento de situaciones de riesgo psicosocial en el entorno laboral, pueden considerarse como predictores de estrés laboral (Sánchez Sevilla, Guillén Gestoso & León Rubio, 2006)

El ritmo exigente de hoy en día favorece la aparición de estrés laboral, las condiciones estresantes del ámbito laboral en interacción con las vulnerabilidades personales en ocasiones desencadenan problemas de salud mental que no siempre son admitidos por las personas por no poner en riesgo su trabajo. Globalmente, según un informe de la OMS, se estima que para el 2020, la discapacidad por trastornos mentales aumentará un 14,7%, siendo la depresión la segunda causa principal de discapacidad a nivel mundial. La mayoría de las personas que experimenta problemas de salud mental estarán laboralmente activos convirtiéndose los trastornos mentales como uno de las principales causas de discapacidad ocupacional (Organización Mundial de la Salud, 2006).

Características propias de los ambientes de trabajo tales como horarios incontrolables, malas condiciones del ambiente laboral, incertidumbre, presión, nuevas estrategias de trabajo de hacer más con menos, cambios organizacionales poco claros, falta de control en la tareas, personal dirigente inadecuado, salario bajo, entre otras, desencadenan reacciones de estrés y contribuyen a una salud mental deficiente (Organización Mundial de la Salud, 2006).

La OMS y la Organización Internacional del Trabajo sugieren tres cosas que deben hacer los empleadores o directivos para crear una fuerza laboral saludable:

La primera es el Reconocimiento de la importancia de los problemas de salud mental, en segundo lugar, el Conocimiento de la legislación sobre discapacidad y por último, Desarrollar políticas y programas de prevención y promoción apropiados con el fin de generar cambios para mejorar las condiciones de trabajo y reducir el estrés (Organización Mundial de la Salud, 2006).

Por otro lado, a partir de estudios biológicos, realizados por Katie Edwards (2013), miembro del Instituto de Biología Integral de Liverpool, concluyo que sus resultados podrían aplicarse al comportamiento humano en ámbitos laborales (Edwards, 2013 en Villaseñor, 2013).

Según este estudio, se podría afirmar que las personas que trabajan en una gerencia media tendrían altos niveles de hormonas de estrés en comparación con su jefe y sus dependientes, es decir, tanto respecto de la parte superior como de la parte inferior, ya que además de reportar a su jefe, tienen trabajadores a su cargo (Edwards, 2013 en Villaseñor, 2013).

Agrega que las personas de rango medio son más ambiciosas y deseen acceder al rango superior, lo que podría significar enfrentar más desafíos, y al mismo tiempo, mantener su autoridad sobre los trabajadores de menor rango (Edwards, 2013 en Villaseñor, 2013).

Por otro lado compara las diferencias entre los distintos niveles jerárquicos y los estresores que los rodean en el contexto laboral. Los mandos medios alcanzan altos niveles de estrés por la gran carga de responsabilidad y el mínimo apoyo que reciben para controlarlas. Es por ello que perciben un desequilibrio importante entre sus expectativas y sus logros. En cambio un puesto directivo supone dedicación total y una enorme presión, pero con el pleno control de lo que hacen y las decisiones que toman (Edwards, 2013 en Villaseñor, 2013).

Raúl Guzmán Gamero (2015), director de la Escuela de Psicología de la Universidad Católica de Santa María de Perú, Doctor en Psicología, Magister en Gerencia Estratégica de Recursos Humanos, Docente e investigador en el campo de la Psicología con reconocimiento y participación internacional a través de sus estudios afirma que los ejecutivos con cargos de dirigencia son los más propensos a sufrir estrés por lo complicado de su trabajo y las interrelaciones que deben tener con todo tipo de personas (Gamero, 2015 en La República, 2015).

Los problemas con los que lidian engloban temas económicos y estratégicos así como también técnicos y de gestión de personas. Esta complejidad de su función genera un cuadro de estrés.

Los compara con niveles de menor rango en el que en los empleados operativos el estrés es menos profundo, aunque reconoce que la falta de capacitación puede conducirlos a una situación tensa. El trabajo rutinario provoca estrés, hace que se pierda la motivación y ya no se quiera asistir a su lugar de trabajo a cumplir las mismas funciones (Gamero, 2015 en La República, 2015).

Por otro lado, de acuerdo a un informe publicado por Doña Ana Arranz Requejo (2017), psicóloga sanitaria, coincide en que las personas que más sufren estrés en el ámbito laboral son las que ocupan cargos de responsabilidad, ya que gestionan equipos de personas y ocupan puestos de mando intermedio. Al tener que enfrentarse a situaciones estresantes como las que puede producirles delegar tareas y tomar decisiones dependiendo de las decisiones de sus superiores, hacen que su rol no sea lo suficientemente claro o que no logren gestionar un equipo de trabajo por las complejidades que implica (Arranz Requejo, 2017).

Estado del Arte:

Se realizó una revisión bibliográfica con el objetivo de obtener una aproximación al estado actual de la relación existente entre las variables elegidas para este estudio. El problema de investigación sobre el que se centra este trabajo es la relación entre el Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento a las que recurren diferentes empleados del ámbito laboral que fueron los participantes de las distintas publicaciones académicas analizadas.
Las palabras claves utilizadas para la búsqueda fueron:

Estrés y Estrategias de Afrontamiento
Estrés y Estrategias de Afrontamiento y Rol
Job Stress y Coping

El criterio de corte en la búsqueda fue considerar que se tratara de Publicaciones Académicas arbitradas o con revisión por pares entre los años 2012 y 2017 con textos completos. Considerando que se trataran de estudios relacionados específicamente con el ámbito empresarial, ya que la mayoría de las publicaciones apuntaban al ámbito de la salud y educación.

En los diferentes estudios realizados se analizó la relación que existe entre el Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento en empleados en ámbito empresarial desde diferentes perspectivas a saber:

1. Relación entre Ámbito Privado y Ámbito Público (2015)
2. Relación de acuerdo a subtipos de Burnout. (2014)
3. Afrontamiento de situaciones difíciles y de carga en Management (2014)
4. Estrés Laboral, Salud Mental y Afrontamiento entre profesionales de la información tecnológica (2012)

El estudio de Ramos y Jordao (2015) tenía como objetivo relacionar Estrés Laboral, Estresores y Estrategias de Afrontamiento en el contexto Portugués. Identificando los estresores que se correlacionan con el estrés laboral y las distintas estrategias de Afrontamiento comparando las existentes en el ámbito Privado y Público.

Para esta investigación se administró un inventario con una pregunta general sobre estrés y dos escalas sobre estresores y Afrontamiento (Occupational Stress Inventory – compuesto por 61 ítems, divididos en 6 factores). Para la medición de las estrategias de afrontamiento se utilizó el cuestionario Brief COPE de Carver (1997). Participaron 310 trabajadores.

Por otro lado, se relevaron otros datos como Edad, Género, Tiempo de trabajo en la empresa y características del puesto de trabajo.

El análisis de este estudio permitió ver que en el ámbito privado hay una vivencia de estrés en mayor grado que en el ámbito público. Sin embargo las Estrategias de Afrontamiento que aparecen en uno y otro ámbito son similares. Se correlacionan de manera significativa y positiva.

Como Estrategias predominantes a nivel General aparecen, Afrontamiento Activo, La Búsqueda de apoyo Social, La Descarga Emocional y La Evitación. Particularmente se detectó que en el sector privado, las estrategias que se destacan por su significativa correlación son la Búsqueda de Apoyo Social, el Uso de Sustancias, la Autoculpabilización, esta última como Estrategia de Afrontamiento exclusiva con la vivencia de estrés laboral, a diferencia del sector público y principalmente la estrategia que más se destaca es la de Evitación.

Por otro lado, la investigación de Montero-Marin, Prado-Abril, Piva Demarzo, Gascon y Garcia-Campayo (2014) en su estudio de Afrontamiento del estrés a diferencia de Ramos y Jordao (2015) que tomaron como eje el ámbito de trabajo, ordenaron su estudio en función de los distintos subtipos de Burnout.

Plantearon como objetivo del estudio explorar el poder de diferentes estrategias de afrontamiento frente al estrés y el desarrollo de diferentes subtipos de Burnout. Para ello, se administró en primera instancia un cuestionario (‘Burnout Clinical Subtypes Questionnaire’ - BCSQ-12) en su versión española para determinar el subtipo de Burnout. El cuestionario contiene 12 ítems, distribuidos en 3 dimensiones. Y por otro lado se administró la versión en español del cuestionario (‘Coping Orientation for Problem Experiences’- COPE) en el que se evalúan las estrategias de afrontamiento de estrés a través de 60 ítems distribuidos en 15 escalas.

Se obtuvieron 429 respuestas de participantes empleados de nacionalidad Española.

El estudio concluyo en que el Burnout de tipo Frenético, tiene un perfil de alta dedicación y estaría relacionado con estrategias Activas de Afrontamiento, con un patrón de base focalizado en la solución del problema; pudiendo llevarlo al Agotamiento.

El Burnout de tipo Sin Desafíos, tiene un perfil de una dedicación media al trabajo y se relaciona con estrategias de afrontamiento de evitación cognitiva; pueden llevarlo al desgaste laboral y

podría favorecer el abuso de sustancias, por último, el Burnout de tipo Desgastado tiene un perfil de un bajo nivel de dedicación o abandono asociado a la negligencia y se relaciona con estrategias de Afrontamiento de Desinterés con una tendencia pasiva de afrontamiento y un alto nivel de estrés.

La Negación está presente en todos los subtipos de Burnout en mayor o menor medida, y ésta podría conducir a los trabajadores a una manera disfuncional de afrontamiento de sus estresores diarios.

Por otro lado la reinterpretación positiva esta directa y significativamente relacionada con la sobrecarga o saturación al igual que la descarga emocional e inversamente relacionada con la Negligencia.

Por su parte, otros estudios como el de Hancovska (2014) y el de Rao y Chandraiah (2012) toman las variables de Estrés y Afrontamiento y las relacionan específicamente con las diferencias o no que puedan surgir respecto del rol de los trabajadores.

En el caso de Hancovska (2014) estudió el fenómeno del estrés y su afrontamiento en relación a puestos de gestión o dirección. El objetivo del estudio era analizar la relación entre las características particulares de los diferentes niveles de mando y las estrategias de afrontamiento a las que recurrían en diferentes situaciones difíciles de gestión; como son los casos de afrontamientos basados en las tareas o problema, en las emociones o en evasión; considerando género, edad y nivel de mando.

Los participantes fueron 147 trabajadores de diferentes niveles de mando. Para este estudio se utilizaron las escalas de afrontamiento COPE y CSI, agregando una escala de adjetivos interpersonales (IAS).

Como resultado del estudio se encontró que no hay diferencias estadísticamente significativas en la selección preferencial de estrategias de afrontamiento en relación al género.

En cuando a la Edad, se encontró relación positiva acerca de algunas estrategias a la hora de enfrentar un problema como la planificación e ingesta de alcohol, se observó que estas estrategias se acrecientan con la edad. Por otro lado, se observó que no sucede lo mismo con el soporte emocional. A mayor edad la búsqueda y confianza en el soporte emocional disminuye.

En cuanto al análisis de los resultados en función de la posición de mando, solo se notaron diferencias significativas en término de posiciones distantes. Los Altos mandos difieren significativamente de los mandos medios de cualquier nivel.

En la misma línea, Rao y Chandraiah (2012) estudiaron el fenómeno del Estrés y las Estrategias de Afrontamiento haciendo una comparación entre Ejecutivos y Empleados de planta.

El objetivo de su estudio era entender el impacto del rol, considerando específicamente la jerarquía, en la experiencia de estrés laboral, salud mental y estrategias de afrontamiento.

Tomaron una muestra aleatoria de ambos grupos de empleados (Niveles Senior y Junior). Fueron en total 200 participantes.

Se administraron instrumentos para medir estrés laboral y afrontamiento así como también otras variables como satisfacción y salud mental. Los cuestionarios administrados fueron,

Escala de Satisfacción Laboral de indicador de estrés Laboral que consiste en 22 ítems que miden intrínseca y extrínsecamente satisfacción con el trabajo y la organización.

Para salud mental del estrés ocupacional, se utilizó un cuestionario de 18 ítems con escala de 6 puntos.

La Escala de la Fuente del estrés fue la que se utilizó para medir la presión en el trabajo. Consiste en 6 subescalas que miden factores intrínsecos de trabajo.

Se verifico que no hay diferencias significativas en lo que respecta a la satisfacción laboral entre ambos grupos. En cuanto a la salud mental, se vio que los grupos difieren entre si significativamente en estabilidad mental, aunque no en resiliencia y nivel de confianza. Seniors experimentan mejor salud mental que Juniors.

En cuanto a la fuente de presión del trabajo, Juniors mostraron una experiencia de mayor sobrecarga y presión en sus responsabilidades que los Seniors.

Respecto del afrontamiento, el análisis muestra que hay diferencias significativas entre ambos grupos en cuanto a Trabajo/Vida personal.

Tanto Seniors como Juniors se focalizan en el problema y tiene lugar el soporte social.

Se encontró que no hay correlación significativa entre Satisfacción y Salud Mental aunque sí la hay positivamente entre Satisfacción y Estrategias de Afrontamiento.

Por otro lado, la Salud Mental se correlaciona negativamente con el Estrés Laboral; así como la Satisfacción Laboral y Salud Mental mejoran las estrategias de afrontamiento. Mientras el Estrés Aumenta, la Salud Mental se degrada.

Metodología

Diseño:

Conforme a los objetivos planteados, en esta investigación se utilizará un diseño No Experimental, Transversal, Correlacional, analizando las variables Estrés y Estrategias de Afrontamiento.
La finalidad de la misma es aplicada al ámbito laboral y estará basada en Fuente de Datos primarias con una orientación Teórico Metodológica Cuantitativa.

Participantes:

Se seleccionó una muestra compuesta por empleados de empresas privadas del ámbito de CABA y GBA.

Se consideraron como criterios de inclusión personas laboralmente activas, mayores de 18 años, de cualquier género, nacionalidad, estado civil, sin importar nivel de estudio y nivel socioeconómico.

El muestreo fue no probabilístico por bola de nieve, con la participación voluntaria de 202 trabajadores del ámbito privado de distintos sectores y niveles de mando. Se tendrán en cuenta diferencias entre las estrategias tomadas por trabajadores con personal a cargo y aquellos sin personal a cargo.

En cuanto a las características sociodemográficas, la muestra está conformada por un 66,3% de mujeres (*n*=134). La edad media de la muestra es de 38,7 años (*DE* = 8,9). Siendo la edad mínima de 22 años y la máxima de 65 años. La mediana es de 37 años.
El nivel educativo de la muestra está compuesto por un 82,2% (*n*=166) de participantes de nivel universitario o de postgrado, lo que denota que en su mayoría los participantes cuentan con alta preparación profesional.
Con respecto al tipo de puesto laboral, la muestra está distribuida entre participantes con personal a cargo y sin personal a cargo, siendo su composición de 43,6% y 56,4% respectivamente.
El mayor volumen de participantes lo componen aquellos que ocupan un puesto laboral de nivel medio (34,7%).

En lo referente a los años de antigüedad consignada, el mayor volumen (25,7%) corresponde a participantes con una antigüedad de entre 1 y 5 años, que se ubican en el primer rango.
Por otro lado, el criterio de exclusión fue que no se tratase de trabajadores del ámbito Público.

Instrumentos administrados:

- Cuestionario Sociodemográfico
- Escala de Estrés Percibido - PSS (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983 Adaptación España: Remor & Carrobles, 2001)
- Inventario Respuestas de Afrontamiento de Moos - CRI (Moos, 1993 Adaptación Argentina: Mikulic & Crespi, 1998)

Cuestionario Sociodemográfico.

Consigna variables como sexo, edad, nivel educativo, estado civil. Incluye la sección referida a: rubro laboral, puesto laboral, Rol (personal a cargo o no) y años de antigüedad.

Escala de Estrés Percibido - PSS (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983 Adaptación España: Remor & Carrobles, 2001)

Características generales: Esta escala es un instrumento de auto informe que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de tipo Likert cinco puntos (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 =de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo). La puntuación total de la PSS se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 (en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. No es un instrumento diagnóstico. La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido.

La aplicación del instrumento dura aproximadamente 15 minutos.
Teniendo en cuenta el rango teórico del nivel de estrés percibido, se categorizaron los puntajes en niveles Alto, Medio y bajo. Las puntuaciones Altas se corresponden con puntajes mayores o iguales a 37 puntos, las puntuaciones Medias a valores entre 19 y 36 puntos y las puntuaciones bajas a menores o iguales a 18 puntos.

Respecto de sus características Psicométricas, este instrumento ha mostrado adecuadas propiedades psicométricas en términos de confiabilidad con un coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.79 (Tapia, Cruz, Gallardo & Dasso, 2007).

Inventario de Respuestas de Afrontamiento de Moos - CRI (Moos, 1993 Adaptación Argentina: Mikulic & Crespi, 1998)

Características generales: Combina dos perspectivas al evaluar el afrontamiento de un sujeto, por un lado considera la orientación o foco del afrontamiento (Evitación y Aproximación) y por el otro el método de afrontamiento (Cognitivo y Conductual). Al responder este cuestionario, los sujetos seleccionan y describen un estresor o problema reciente en función del cual responden a los 48 ítems utilizando una escala entre 1 y 4, cuyas opciones varían entre “Nunca” y “Muchas Veces”.

Los 48 ítems que componen el instrumento evalúan ocho respuestas de afrontamiento: Análisis lógico, Revalorización Positiva, Búsqueda de Apoyo Social, Resolución de Problemas, Evitación Cognitiva, Aceptación / Resignación, Búsqueda de Gratificaciones Alternativas y Descarga Emocional. Y Las agrupa en cuatro grupos de Estrategias de Aproximación, Evitación, Cognitivas y Comportamentales y sus combinaciones.

En cuanto a las características Psicométricas del instrumento, se analizó la consistencia interna del inventario así como su validez factorial. El coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach del mismo fue elevado 0.85 (Mikulic & Crespi, 2008).

Procedimiento:

Se elaboró un formulario digital que contenía todos los instrumentos seleccionados para la recolección de datos. Se compartió el acceso a dicho formulario a posibles participantes vía diferentes medios digitales, invitándolos a responder con sinceridad. Los participantes respondieron el formulario de manera digital. El periodo de recolección fue de seis meses. Todos los participantes validaron su consentimiento al acceder a responder dicho formulario. Se les informo sobre la población a la que estaba dirigido, empleados de CABA y GBA que trabajen en el ámbito privado de manera independiente o en relación de dependencia. Y por otro lado se les advirtió cuál era el objetivo principal de este estudio, que consistía en describir la relación entre Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento a las que recurren.

Se les garantizó confidencialidad de los datos obtenidos y su uso con fines estadísticos para la elaboración de una investigación académica. Los datos obtenidos fueron procesados a través del Paquete Estadístico Para Ciencias Sociales SPSS (versión 21)

Resultados

A continuación, se exponen los principales resultados alcanzados a partir de este estudio, buscando dar respuesta a los objetivos anteriormente descriptos.

El Objetivo General de este trabajo era Analizar la relación entre Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento en relación a trabajadores del Ámbito Privado. Para verificar la misma, se aplicó el coeficiente de correlación r de Pearson.

Se observa una correlación positiva y estadísticamente significativa entre Estrés y las Estrategias de Afrontamiento correspondientes a Evitación Cognitiva, Aceptación/Resignación y Descarga Emocional y una correlación más débil aunque positiva entre Estrés y la Estrategia de Análisis Lógico (Ver Tabla 1).

Tabla 1: Coeficientes de Correlación entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento

	ESTRES
Analisis Logico	,168*
Revalorizacion Positiva	-,105
Busqueda de Apoyo Social	,026
Resolucion de Problemas	-,133
Evitacion Cognitiva	,364**
Aceptacion/ Resignacion	,257**
Busqueda de Gratificacion Alternativa	-,022
Descarga Emocional	,444**

*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Así como también es positiva y significativa la correlación entre Estrés y las agrupaciones de Estrategias de Evitación. Siendo levemente más fuerte la correlación con la Estrategia de Evitación Cognitiva que con la Estrategia de Evitación Comportamental (Ver Tabla 2).

Tabla 2: Coeficientes de Correlación entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento Agrupadas.

	ESTRES
Aproximacion	-,023
Evitacion	,347**
Cognitivo	,093
Comportamental	,224**
Aproximacion Cognitiva	,024
Aproximacion Comportamental	-,067
Evitacion Cognitiva	,365**
Evitacion Comportamental	,240**

*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Objetivos específicos:

Describir el Estrés Laboral en trabajadores del Ámbito Privado:

En cuanto al análisis descriptivo de la variable Estrés, se observa que su media es de 23,67 (DE=8,9) que se corresponde con Nivel Medio de Estrés de acuerdo al rango teórico (Ver Tabla 3).

Tabla 3: Estadísticos descriptivos de Estrés

	Mínimo	Máximo	Media	*DE*
ESTRES	4	41	23,67	8,39

De acuerdo a la categorización según rango teórico; Alto, Medio y Bajo, Como se describió en las características del instrumento, las puntuaciones Altas se corresponden con puntajes mayores a 37 puntos, las puntuaciones Medias a valores entre 19 y 36 puntos y las Bajas a menores de 18 puntos.

A fin de ampliar la descripción del Estrés, se analizaron los diferentes niveles de Estrés según el Tipo de Puesto Laboral en el que se desempeñe cada trabajador a saber: Con personal a cargo o Sin personal a cargo. Se pudo observar que el Nivel Alto de Estrés es percibido en mayor medida por los participantes Sin personal a cargo. Si bien éstos representan el 6,93% de la muestra, por ser mayor en cantidad de trabajadores (n=14), concentran en sí el 12,3% de los participantes de ese grupo, a diferencia del grupo Con personal a cargo que los que perciben el Estrés en un nivel Alto son el 4,5% de ese grupo (Ver Tabla 4)

Tabla 4: Estadísticos Descriptivos según Puesto Laboral y Niveles de Estrés

	Con Personal a Cargo (n=88)	Sin Personal a Cargo (n= 114)
Bajo	25,0% (n=22)	29,8% (n=34)
Medio	70,5% (n=62)	57,9% (n=66)
Alto	4,5% (n=4)	12,3% (n=14)

Describir las Estrategias de Afrontamiento en trabajadores del Ámbito Privado:

En cuanto a las Estrategias de Afrontamiento se observa que la estrategia de Resolución de Problemas es la que presenta la media más alta de 2,78 y con un desvío estándar de .72, siendo su máximo de 4. En el otro extremo, la estrategia con media más baja es Descarga Emocional de 2,00 con un desvío estándar de .63 siendo su máximo de 3,67 (Ver Tabla 5)

Tabla 5: Estadísticos Descriptivos de Estrategias de Afrontamiento.

	Mínimo	Máximo	Media	*DE*
Analsis Logico	1,00	3,67	2,56	0,63
Revalorizacion Positiva	1,17	4,00	2,72	0,74
Busqueda de Apoyo Social	1,17	4,00	2,66	0,65
Resolucion de Problemas	1,00	4,00	2,78	0,72
Evitacion Cognitiva	1,00	4,00	2,25	0,67
Aceptacion/ Resignacion	1,00	3,83	2,24	0,70
Busqueda de Gratificacion Alternativa	1,00	3,67	2,08	0,70
Descarga Emocional	1,00	3,67	2,00	0,63

Al ver Las Estrategias de Afrontamiento agrupadas se puede observar que las Estrategias de Afrontamiento de Aproximación, y más precisamente las de Aproximación Comportamental muestran las medias más altas de 2,68 (*DE*=0,55) y 2,72 (*DE*=0,60) respectivamente.
A diferencia de las agrupaciones de Evitación y puntualmente Evitación Comportamental que alcanzaron las medias más bajas 2,14 (*DE*=0,50) y 2,04 (*DE*=0,55) respectivamente.

Tabla 5: Estadísticos descriptivos según Estrategias de Afrontamiento Agrupadas.

	Mínimo	Máximo	Media	*DE*
Aproximacion	1,50	3,67	2,68	0,55
Evitacion	1,08	3,42	2,14	0,50
Cognitivo	1,25	3,33	2,38	0,50
Comportamental	1,17	3,54	2,44	0,51
Aproximacion Cognitiva	1,33	3,75	2,64	0,61
Aproximacion Comportamental	1,42	4,00	2,72	0,60
Evitacion Cognitiva	1,00	3,83	2,25	0,58
Evitacion Comportamental	1,00	3,25	2,04	0,55

Analizar diferencias en Estrés Laboral y Estrategias de afrontamiento según los trabajadores tengan o no personal a cargo:

Con el fin responder a nuestro objetivo de comparar las variables de Estrés Laboral y las distintas Estrategias de Afrontamiento según los participantes tengan o no personal a cargo, se realizó la Prueba t de Student para muestras independientes. (Ver Tablas 6)

Tabla 6: Estadísticos descriptivos en Estrés Laboral y Prueba t de diferencia de medias según los trabajadores tengan o no personal a cargo

	Con Personal a Cargo (n=88) Media (DE)	Sin Personal a Cargo (n=114) Media (DE)	t (200)	
ESTRES	22,97 (7,1)	24,44 (9,1)	-1,251	ns

ns= no significante.

*. significante al nivel 0,05.

La prueba t indica que no hay diferencias en Estrés entre los grupos según, tengan o no personal a cargo (t = -1,251)

A continuación, se analizan las diferencias en el uso de Estrategias de Afrontamiento, según los trabajadores tengan o no personal a cargo.

Al cotejar las medias de Estrategias de Afrontamiento, se observa que se registran las más altas en Resolución de Problemas como se describió en los resultados del segundo Objetivo específico que considera a toda la muestra como un solo grupo.

Por otro lado, se analizaron las medias por separado comparando los grupos según tengan o no personal a cargo. Se puede observar que la Resolución de Problemas sigue siendo la más utilizada por los participantes ya sea que tengan o no personal a cargo. Sus medias son 2,74 y 2,82 respectivamente. Le siguen las Estrategia de Revalorización Positiva y Búsqueda de Apoyo Social. Con medias de 2,70 y 2,73 para la Estrategia de Revalorización Positiva y medias de 2,66 en ambos grupos para la Estrategia de Búsqueda de Apoyo Social.

En todos los casos, la prueba t indica que no hay diferencias entre los grupos por lo que el puesto laboral no diferencia la selección preferencial de las Estrategias de Afrontamiento de los participantes (Ver Tabla 6)

Tabla 6: Estadísticos descriptivos en Estrategias de Afrontamiento y Prueba t de diferencia de medias según los trabajadores tengan o no personal a cargo

	Con Personal a Cargo (n=88) Media (DE)	Sin Personal a Cargo (n=114) Media (DE)	t (200)	
Analisis Logico	2,57 (0,6)	2,56 (0,7)	,141	ns
Revalorizacion Positiva	2,70 (0,8)	2,73 (0,7)	-,268	ns
Busqueda de Apoyo Social	2,66 (0,7)	2,66 (0,6)	-,033	ns
Resolucion de Problemas	2,74 (0,8)	2,82 (0,7)	-,758	ns
Cognitiva	2,16 (0,6)	2,33 (0,7)	-1,724	ns
Resignacion	2,30 (0,7)	2,18 (0,7)	1,198	ns
Busqueda de Gratificacion Alternativa	2,05 (0,7)	2,11 (0,7)	-,563	ns
Descarga Emocional	1,96 (0,6)	2,02 (0,7)	-,672	ns

ns= no significante.

*. significante al nivel 0,05.

Tampoco se detectan diferencias estadísticamente significativas entre los grupos según la elección de Estrategias de Afrontamiento Agrupadas que hacen.

De acuerdo a los resultados observados de la Prueba t, la Estrategia de Aproximación y más puntualmente la Estrategia de Aproximación Comportamental siguen siendo las que registran las medias más altas en cada grupo. En tanto la Estrategia de Evitación y precisamente la Estrategia de Evitación Comportamental son las que registran las medias más bajas, de igual modo que al considerar toda la muestra como un único grupo (Ver Tabla 7 y Tabla 8).

Tabla 7: Estadísticos descriptivos en Estrategias de Afrontamiento Agrupadas 1 y Prueba t según los trabajadores tengan o no personal a cargo

	Con Personal a Cargo (n=88) Media (DE)	Sin Personal a Cargo (n=114) Media (DE)	t (200)	
Aproximacion	2,67 (0,6)	2,69 (0,5)	-,297	ns
Evitacion	2,12 (0,4)	2,16 (0,6)	-,580	ns
Cognitivo	2,35 (0,5)	2,40 (0,5)	-,701	ns
Comportamental	2,44 (0,4)	2,45 (0,6)	-,208	ns

ns= no significante.

*. significante al nivel 0,05.

Tabla 8: Estadísticos descriptivos en Estrategias de Afrontamiento Agrupadas 2 y Prueba t según los trabajadores tengan o no personal a cargo

	Con Personal a Cargo (n=88) Media (DE)	Sin Personal a Cargo (n=114) Media (DE)	t (200)	
Aproximacion Cognitiva	2,64 (0,6)	2,65 (0,6)	-,086	ns
Aproximacion Comportamental	2,70 (0,7)	2,74 (0,6)	-,469	ns
Evitacion Cognitiva	2,23 (0,5)	2,25 (0,6)	-,254	ns
Evitacion Comportamental	2,01 (0,5)	2,06 (0,6)	-,749	ns

ns= no significante.

*. significante al nivel 0,05.

Discusión

Inicialmente en este trabajo se plantearon diferentes objetivos a alcanzar a través del análisis de los resultados de la muestra y a su vez revalidar los mismos con precedentes investigaciones en las que se analizaron las mismas variables.

El principal objetivo era poder analizar la relación entre Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en relación a trabajadores del ámbito privado. Tal como se pudo verificar en el procesamiento de datos de la muestra participante de este trabajo, estas variables se relacionan. Estudios descriptos (por ejemplo Ramos & Jordao, 2015; Montero-Marin, Prado-Abril, Piva Demarzo, Gascon & Garcia-Campayo, 2014) también se ocuparon de analizar la relación entre estas variables desde diferentes perspectivas dentro del ámbito laboral observándose en sus resultados también, el hallazgo de relación entre las mismas variables.

En el presente estudio, se verifico que la variable Estrés se correlaciona de manera positiva con las Estrategias de Evitación Cognitiva y Descarga Emocional, al igual que se correlacionaron de manera positiva en el estudio de Ramos y Jordao (2015). En la misma línea, en su estudio, Montero-Marin, Prado-Abril, Piva Demarzo, Gascon y Garcia-Campayo (2014) también hallaron una correlación positiva de la Descarga Emocional con Estrés.

Seguidamente se plantearon objetivos específicos; el primero de ellos tiene que ver con describir la variable de Estrés Laboral en trabajadores del ámbito privado.

De acuerdo a los resultados, el Estrés laboral es percibido por los participantes de este estudio. Considerando los estudios ya desarrollados sobre esta variable, los resultados son acordes con la conclusión a la que llega, por ejemplo, Selye (1950) en que, el estrés es una “respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda” (Seyle, 1950 en Albalustri, 2007) o con otros estudios como los desarrollados por Lazarus y Folkman (1984) que desde su teoría afirman que ambientes demandantes ejercen presión y causan estrés (Lazarus & Folkman, 1984).

La percepción del estrés en el ámbito laboral como describe la Organización Mundial de la Salud (2006) ve favorecida su aparición a partir del ritmo exigente de hoy en día y las condiciones estresantes del ámbito laboral. Desde su iniciativa para la prevención del suicidio, la OMS (2006) afirma que las características propias de los ambientes de trabajo desencadenan reacciones de estrés (Organización Mundial de la Salud, 2006).

Por otro lado, y para revalidar lo antedicho, según indican en su estudio Ramos y Jordao (2015), en los trabajadores hay una vivencia significativa de Estrés. Koeske, Kirk y Koeske

(1993) por su parte, coinciden con los resultados obtenidos al afirmar que todos los trabajos generan estrés y esfuerzo en algún grado (Koeske, Kirk & Koeske, 1993)

Por otro lado, se pudo observar en este análisis que de acuerdo al puesto laboral, más allá de la cantidad de participantes que componen cada grupo (Con o Sin personal a cargo) en su distribución interna, hay mayor proporción de participantes con percepción de Estrés de nivel Alto, en el grupo Sin personal a cargo. Esta misma relación puede verse en los resultados del estudio de Rao y Chandraiah (2012) en el que los participantes que muestran una experiencia mayor de sobrecarga y presión son los pertenecientes al grupo que denominan Juniors, equivalentes al grupo sin personal a cargo del presente trabajo, en comparación con los Seniors, equivalentes al grupo con personal a cargo. Aunque otros estudios (como los de Edwards, Walker, Bodenham, Ritchie & Shultz, 2013; Guzmán Gamero, 2015; Arranz Requejo, 2017) tomados como antecedentes de análisis validaron a través de sus investigaciones que posiciones de jerarquía, por su nivel de responsabilidad, mostraron mayores niveles de Estrés. A partir de estos resultados se puede observar que hay diferentes conclusiones respecto de la percepción del estrés en relación al puesto laboral que ocupan los trabajadores.

En un segundo término, el objetivo específico propuesto fue el poder describir las Estrategias de Afrontamiento en trabajadores del ámbito privado.

En concordancia con los resultados hallados en la muestra analizada en el presente trabajo, en el que se puede ver las medias más altas refieren a las estrategias de Aproximación y más precisamente a la Aproximación Comportamental, siendo particularmente la Solución de Problemas la Estrategia de Afrontamiento que muestra la media más alta, los autores Ramos y Jordao (2015), según pudieron observar en su estudio, afirman que las Estrategias de Afrontamiento a las que recurre su muestra son, predominantemente las Activas (Ramos & Jordao, 2015)

Por su parte Rao y Chandraiah (2012) también observaron en su estudio que los trabajadores se focalizan en la Solución de Problemas y a su vez tuvo lugar el Soporte o Apoyo Social que coincidentemente con el presente estudio es la Estrategia que sigue en medias más altas después de la Solución de Problemas.

Como tercer y último objetivo específico, en la presente investigación se propuso analizar las diferencias en Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento según los trabajadores tengan o no personal a cargo.

Para poder responder a este objetivo, se pudo comprobar con los resultados analizados de la muestra a través de la Prueba t que ninguna de las Estrategias de Afrontamiento se destaca particular y significativamente respecto de la otra en función a si pertenecen o no al grupo Con personal a cargo. Este mismo resultado se puede ver en el estudio de Hancovska (2014) sobre el fenómeno del Estrés y su Afrontamiento en relación a puestos de gestión o dirección, que no encontró diferencias respecto de las Estrategias de Afrontamiento y el Nivel de mando que ocupan los trabajadores (Hancovska, 2014)
De igual manera, Rao y Chandraiah (2012) que también se interesaron por entender el impacto del Rol en su estudio de Estrés y Afrontamiento, concluyeron en que tanto Juniors como Seniors se focalizaron en la misma Estrategia de Resolución de Problemas (Rao & Chandraiah, 2012)

Por último, Hancovska (2014), observó que hay diferencias significativas en cuanto a las Estrategias de Afrontamiento a las que se recurre los participantes de su muestra, si se consideran posiciones laborales distantes (Hancovska, 2014) pero esto, no se puede corroborar con los resultados de este trabajo ya que el grupo de participantes Con personal a cargo de esta muestra no está compuesto por posiciones distantes.

Limitaciones:

Al margen de haber encontrado similares conclusiones entre los diferentes estudios que consideraron las mismas variables, es importante no dejar de lado lo mencionado por Lazarus y Folkman (1984) en cuanto a que bajo similares condiciones las diferentes personas responden de manera particular, más allá del ámbito en el que se encuentren (Lazarus & Folkman, 1984). Por este motivo, una limitación que podría presentar esta investigación es en relación a que se trata de un estudio transversal en el que variables incontrolables pudieron haber influido en las respuestas de los participantes.

Otra de las limitaciones, refiere a los instrumentos utilizados para la evaluación dado que uno de los mismos, Escala de Estrés Percibido - PSS (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983 Adaptación España: Remor & Carrobles, 2001) no fue validado en la población Argentina.
Por otro lado, también es una limitación de los instrumentos, particularmente, el Inventario de Respuestas de Afrontamiento de Moos - CRI (Moos, 1993 Adaptación Argentina: Mikulic & Crespi, 1998) que en sus respuestas posibles se agrupan diferentes Estrategias de

Afrontamiento, pero existen otras respuestas a las que recurren las personas que no son tenidas en cuenta en esta escala, como por ejemplo el uso de sustancias. Tampoco fue posible hallar otro y único instrumento más abarcativo pero con similar validez y confiabilidad.

Conclusiones:

Este estudio se realizó a partir del análisis de una muestra de 202 participantes siendo todos trabajadores de la Ciudad de Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos aires, pertenecientes a un ámbito laboral privado.

En cuanto a los Objetivos planteados se han podido alcanzar a partir del análisis de los resultados obtenidos. La muestra revela que hay una percepción del Estrés de nivel Medio.

Al margen de lo advertido respecto de las limitaciones del estudio, es un resultado valido para considerar las consecuencias posibles de una vivencia de estrés sostenida en el tiempo que se mencionaron al inicio de esta investigación a través de los estudios de la Organización Mundial de la Salud, ya que son las que revisten de importancia a este estudio y motivaron el surgimiento de su pregunta de investigación (Organización Mundial de la Salud, 2006)

Como conclusiones del estudio se puede indicar, en primer lugar, la importancia del entorno en los estudios sobre vivencia de Estrés Laboral. En este sentido, se verifica que la relación que se establece entre la vivencia de Estrés y las Estrategias de Afrontamiento de los trabajadores va a ser específica y en dependencia del contexto del estudio (Lazarus & Folkman, 1984).

Por otro lado, se pudo entender y corroborar con otros estudios (Hancovska, 2014; Rao & Chandraiah, 2012) que las Estrategias de Afrontamiento exceden lo relativo a un Rol o Puesto laboral, ya que indistintamente se recurren a una u otra estrategia por otros motivos, que no se pueden precisar dado la limitación de este estudio.

Más allá de esto, se ha podido verificar la Hipótesis principal planteada en un principio en cuanto a que: El Estrés Laboral está relacionado con las Estrategias de Afrontamiento en trabajadores del ámbito privado. Se pudo evidenciar correlación entre ambas variables en el análisis de Resultados.

Por otro parte, se pudieron validar dos de las tres Hipótesis de Trabajo planteadas. La primera Hipótesis de Trabajo: Las Estrategias de Afrontamiento más utilizadas son las de aproximación. Sí pudo verificarse, ya que la Estrategia que mostró medias más altas, fue la de Resolución de Problemas.

En cuanto a la segunda Hipótesis de Trabajo: Existe mayor Estrés Laboral en trabajadores Con personal a cargo que en aquellos Sin personal a cargo. No fue posible validarla con esta muestra dado que al comparar los grupos que la conforman, se verifico que no hay diferencias entre los grupos según tengan o no persona a cargo.

Por último, la tercer Hipótesis de Trabajo que se propuso validar este estudio era: Habrá predominio de estrategia de afrontamiento de aproximación en trabajadores con personal a

cargo. También pudo validarse, dado que como se describió anteriormente la Estrategia de Afrontamiento de Resolución de Problemas es la que refleja las medias más altas entre las seleccionadas por los trabajadores Con personal a cargo.

Futuras líneas de Investigación:

A partir de la realización de este trabajo y de la detección de las limitaciones se sugiere ampliar los estudios de esta temática ya que tiene importancia a nivel individual e impacto en el ámbito laboral.

La ampliación sugerida es en base a realizar otro estudio ampliando la batería de instrumentos a fin de indagar más detalladamente las Estrategias de Afrontamiento a las que recurren las personas en el ámbito laboral y de relacionar a su vez los datos obtenidos con rasgos de personalidad.

Por otro lado, seria de interés poder comparar estas variables y su comportamiento en diferentes ámbitos laborales a fin de poder especificar acciones acordes a cada ámbito.

Por último, debería considerarse la sugerencia propuesta por la OMS (2006) hacia Empleadores y Directivos acerca de reconocer los problemas de salud mental así como también la legislación vigente en torno a discapacidad y el desarrollo de Políticas y Programas para la Promoción y Prevención de Estrés en el ámbito laboral.

Referencias

Albalustri, L. (2007). *Estrés y nuevas perspectivas en psicopatología y salud*. Buenos Aires: Científica Interamericana.

Arranz Requejo, D.A. (2017). *4 razones por las que tu jefe también sufre estrés laboral.* Saluspot.com. Retrieved 15 May 2017, from https://www.saluspot.com/a/4-razones-por-las-que-tu-jefe-tambien-sufre-estres-laboral/

Begley, T. (1998). Coping strategies as predictors of employee distress and turnover after an organizational consolidation: A longitudinal analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *71*(4), 305-329. http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1998.tb00679.x

Cohen, S., Evans, G., Stokols, D. & Krantz, D. (1986). *Behavior, health, and environmental stress*. New York: Plenum Press.

Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, *24*(4), 385-396.DOI http://dx.doi.org/10.2307/2136404

Cuéllar López, P. (2015). *Hacia la gestión del estrés laboral, la importancia de los moderadores y de los elementos organizativos = Towards the management of work stress, the importance of moderators and organizational elements*. Tesis de Grado en Administración y Dirección de Empresas Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de León.

Edwards, K., Walker, S., Bodenham, R., Ritchie, H. & Shultz, S. (2013). Associations between social behaviour and adrenal activity in female Barbary macaques: Consequences of study design. General And Comparative Endocrinology, 186, 72-79. http://dx.doi.org/10.1016/j.ygcen.2013.02.023

Goleman, D. (2010). Autocontrol. En Daniel Goleman, *La Inteligencia Emocional en la empresa*. (Capitulo 5, 100-137, 1er edición). Buenos Aires, Argentina: Zeta Bolsillo.

Hancovska, E. (2014). Coping with difficult situations and load in management. Economics and Management, 19(2). http://dx.doi.org/10.5755/j01.em.19.2.7247

Karasek, R. & Theorell, T. (1990). Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.

Koeske, G., Kirk, S. & Koeske, R. (1993). Coping with job stress: Which strategies work best. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *66*(4), 319-335. http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1993.tb00542.x

La República, R. (2015). Estrés laboral: los jefes son los más vulnerables a padecerlo. Retrieved from http://larepublica.pe/sociedad/893805-estres-laboral-los-jefes-son-los-mas-vulnerables-a-padecerlo

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

Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks. En Annual Review of Psychology (págs. 1-21). California: Annual Reviews.

Leibovich de Figueroa, N., Injoque-Ricle, I. & Schufer, M. (2008). Evaluación de la inestabilidad laboral como estresor psicosocial en el trabajo. *Facultad De Psicología - UBA / Secretaria De Investigaciones / Anuario De Investigaciones*, *15*, 297-303.

Mikulic, I & Crespi, M (2008). Adaptación y validación del inventario de respuestas de afrontamiento de Moos (CRI-A) para adultos. *Anuario de Investigaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. 15*(2), 305-312.

Montero-Marin, J., Prado-Abril, J., Piva Demarzo, M., Gascon, S. & Garcia-Campayo, J. (2014). Coping with Stress and Types of Burnout: Explanatory Power of Different Coping Strategies. *Plos ONE*, *9*(2), e89090. http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0089090

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2006). *Prevención del Suicidio. Un Instrumento en el Trabajo*. Ginebra: OMS

Oren, L. (2011). Job Stress and Coping: Self-Employed versus Organizationally Employed Professionals. Stress Health, 28(2), 163-170. http://dx.doi.org/10.1002/smi.1418

Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.a ed.). Consultado en http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=estr%C3%A9s

Ramos, V. & Jordao, F. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de Coping en el sector público y el privado. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, *31*(1), 11-20. DOl: I0.l0l6/j.rpto.2014.ll.008

Rao, J. & Chandraiah, K. (2012). Occupational stress, mental health and coping among information technology professionals. Indian Journal Of Occupational And Environmental Medicine, 16(1), 22. http://dx.doi.org/10.4103/0019-5278.99686

Remor E. & Carrobles JA. (2001). Versión Española de la escala de estrés percibido (PSS-14): Estudio psicométrico en una muestra VIH+. *Ansiedad y Estrés*. 7 (2-3), 195-201. ISSN 1134-7937

Sánchez Sevilla, S., Guillén Gestoso, C. & León Rubio, J. (2006). La Autoeficacia percibida en el Afrontamiento de riesgos laborales psicosociales como variable moduladora del Burnout. *Ansiedad Y Estrés*, *12*(2-3), 495-504.

Tapia, D; Cruz, C; Iris Gallardo, R & Dasso (2007). Adaptación de la escala de percepción global de estrés en estudiantes adultos de escasos recursos en Santiago, Chile. *Psiquiatría y Salud Mental.* 24 (1-2), 109-119.

Vázquez Valverde, C; Crespo López, M & Ring, J. M. (n.d.) Estrategias de Afrontamiento. Recuperado 25 de noviembre de 2015, de http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/trauma-duelo-y-culpa/94-estrategias-de-afrontamiento/file

Villaseñor, D. (2013). Los mandos medios sufren mayores niveles de estrés. Uhmasalud.com. Retrieved 15 January 2017, from https://www.uhmasalud.com/bid/310563/Los-mandos-medios-sufren-mayores-niveles-de-estres

Wickramasinghe, V. (2010). Work-related dimensions and job stress: the moderating effect of coping strategies. Stress And Health, 26(5), 417-429. http://dx.doi.org/10.1002/smi.1314

ANEXO I

Universidad Argentina de la Empresa, Argentina

El objetivo principal de este estudio es describir la relación entre Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento en relación a empleados del Ámbito Privado. Está dirigido a toda persona que esté trabajando actualmente en una organización de la Ciudad de Buenos Aires o Gran Buenos Aires

Este trabajo consiste en una serie de cuestionarios que sirven a fin de poder alcanzar el objetivo del mismo.

Las respuestas brindadas son absolutamente Confidenciales y Anónimas.

He leído y entendido la información que se presenta arriba, y estoy dispuesto a participar en este estudio.

Fecha:
Firma:

ANEXO II

Universidad Argentina de la Empresa, Argentina

Cuestionario Sociodemográfico

Indique en Número o Marque con una "X"

1. Edad: ☐
2. Sexo: F ☐ M ☐
3. Nivel Educativo: (Máximo alcanzado)
   a. Primario ☐
   b. Secundario ☐
   c. Grado Completo ☐
   d. Grado Incompleto ☐
   e. Posgrado ☐
4. Estado Civil:
   a. Casado/a ☐
   b. Soltero/a ☐
   c. Divorciado/a – Separado/a ☐
   d. Viudo/a ☐
   e. Unión Libre ☐

Cuestionario Especifico

Indique en Número o Marque con una "X"

1. Puesto Laboral:

   Con personal a cargo:
   a. Director/a – Gerente ☐
   b. Jefe ☐
   c. Supervisor-Mando Medio ☐

   Sin personal a cargo:
   d. Analista ☐
   e. Administrativo-Técnico-Comercial ☐
2. Rubro Laboral
   a. Telecomunicaciones ☐
   b. Bancario ☐
   c. Educativo ☐
   d. Salud ☐
3. Tipo de Relación Laboral:
   a. Independiente: ☐
   b. En relación dependenci ☐
4. Años de Antigüedad: ☐

ANEXO III

PSS

PSS (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983 Adaptación España: Remor & Carrobles, 2001) Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS) – versión completa 14 ítems.

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

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los	0	1	2	3	4

cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?					
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto	0	1	2	3	4

que no puede superarlas?

ANEXO IV

CRI

Inventario de Respuestas de Afrontamiento de Moos - CRI (Moos, 1993 Adaptación Argentina: Mikulic & Crespi, 1998)

Este Inventario contiene preguntas acerca de cómo maneja los problemas importantes que le suceden en su vida.

Por favor conteste cada pregunta lo más exactamente que pueda. Todas las respuestas son estrictamente confidenciales. Si no desea contestar alguna pregunta, por favor, marque con una cruz el número de la pregunta, de modo que sepamos que la ha salteado intencionalmente. Si alguna pregunta no se aplica a su situación, por favor escriba N/A (no aplicable) en el espacio correspondiente en la hoja de respuestas.

Le agradecemos su colaboración.

Tratando un problema o una situación.

Por favor, piense acerca del problema más importante o situación estresante que ha experimentado DURANTE LOS ULTIMOS 12 MESES (por ejemplo, tener problemas con un pariente o amigo, experimentar la enfermedad o muerte de un pariente o amigo, sufrir un accidente o enfermedad, tener problemas económicos o de trabajo). Si no ha experimentado un problema importante, entonces describa un problema menor con el que ha tenido que tratar.

Describa el problema o situación.

Parte I

Por favor responda las siguientes preguntas acerca del problema que ha descrito. Marque con una "X" en el casillero correspondiente, según esta escala:

	Definitivamente No	Principalmente No	Definitivamente Sí	Principalmente Sí
1. ¿Alguna vez ha enfrentado un problema como este, con anterioridad?				
2. ¿Supo que este problema estaba por ocurrir?				
3. ¿Tuvo suficiente tiempo para estar preparado para manejar este problema?				
4. Cuando este problema ocurrio, ¿lo penso como una amenaza?				
5. Cuando este problema ocurrio, ¿lo penso como un desafío?				
6. ¿Este problema fue causado por algo que usted hizo?				
7. ¿Este problema fue causado por algo hecho por algun otro?				
8. ¿Salio alguna cosa buena al tratar este problema?				
9. Ha sido resuelto este problema o situacion?				
10. Si este problema ha sido resuelto, ¿salió todo bien para usted?				

Parte II

Por favor, piense nuevamente acerca del problema que ha descrito al comienzo del inventario; indique cuales de las preguntas siguientes está en conexión con aquella situación.

	No	Sí, una o dos veces	Sí, algunas veces	Sí, bastante a menudo
1. ¿Penso modos diferentes de tratar este problema?				
2. se dijo a si mismo/a cosas para sentirse mejor?				
3. Hablo con su pareja u otro familiar acerca del problema?				
4. Hizo un plan de accion y lo siguio?				
5. ¿Trato de olvidar todo el asunto?				
6. ¿Sintio que el tiempo haria una diferencia; lo unico que hay que hacer es esperar?				
7. ¿Trato de ayudar a otros a tratar un problema similar?				
8. Se lo tomó con otros cuando se sintio enojado/a o deprimido/a?				
9. ¿Trato de volver atrás la situacion y ser más objetivo/a ?				
10. ¿Se recordo a si mismo cuan peores podrian haber sido las cosas?				
11. ¿Hablo con un amigo acerca del problema?				
12. ¿Supo que cosas hubieron de ser hechas y se esforzó por hacerlas funcionar?				
13. ¿Trato de no pensar acerca del problema?				
14. ¿Se dio cuenta que no tenia control sobre el problema?				
15. Se involucro en nuevas actividades?				
16. ¿Corrio un riesgo e hizo algo arriesgado?				
17. ¿Repaso mentalemente lo que diria o haria?				
18. ¿Trato de ver el aldo bueno de la situacion?				
19. ¿Hablo con un profesional (por ejemplo, un doctor, un abogado, un sacerdote)?				
20. ¿Decidio lo que quiso y se esforzó por conseguirlo?				
21. ¿Soño despìerto/a o imaginó un tiempo o lugar mejor de aquel en el que estuvo?				
22. ¿Penso que el resultado podria ser decidido por el destino?				
23. ¿ Trato de hacer nuevos amigos?				
24. ¿Se alejo de la gente en general?				
25.¿Trato de anticipar cómo resultarian las cosas?				
26. ¿Penso acerca de cómo estuvo en mucho mejor situacion que otras personas con problemas similares?				
27. ¿ Busco ayuda de personas o grupos con el mismo tipo de problema?				
28. ¿Trato al menos dos modos diferentes de resolver el problema?				
29. ¿Trato de dejar de pensar acerca del problema, aun cuando sabia que lo haria en algun momento?				
30. ¿Lo acepto; no podia hacerse nada?				

31. ¿Leyó mas a menudo como una fuente de placer?				
32. ¿Despotricó o grito para aflojar la tension?				
33. ¿ Trato de encontrar algun significado personal en la situacion?				
34. ¿Trato de decirse a si mismo/a que las cosas mejorarian?				
35. Trato de descubrir más acerca de la situacion?				
36. ¿Trato de aprender a hacer más cosas por ustes mismo/a?				
37. ¿Deseo que el problema desapareciera, o de algun modo estuviera terminado?				
38. ¿Espero el peor resultado posible?				
39. ¿paso mas tiempo en actividades recreativas?				
40. ¿Lloro para dejar que sus sentimientos salieran?				
41. ¿Trato de anticipar las nuevas demandas?				
42. ¿Penso acerca de cómo este evento podria cambiar su vida en un modo positivo?				
43. ¿Rezó por guía y/o fortaleza?				
44. ¿Tomo las cosas del dia cada vez, un paso por vez?				
45. ¿Trato de negar lo serio que era el problema realmente?				
46. ¿Perdió la esperanza que las cosas serian aun lo mismo?				
47. ¿Lo transformo en trabajo u otra actividad, para poder manejar las cosas?				
48. ¿Hizo algo que penso que no funcionaria, pero al menos estaba haciendo algo?				

Esto completa el inventario. Muchas Gracias por su Colaboración.