

**RELACIÓN ENTRE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y ESTRÉS LABORAL
EN CONDUCTORES DE SERVICIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ Y EL
MUNICIPIO DE CHIA.**

MONOGRAFIA TRABAJO DE GRADO.

Francy Alejandra Jiménez Español

Diana Paola Peña López

Emilie Katherine Sierra Leal

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANAS Y EDUCACION

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Bogotá, D.C, Noviembre de 2014

**RELACIÓN ENTRE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y ESTRÉS LABORAL
EN CONDUCTORES DE SERVICIO PÚBLICO DE LA CIUDAD BOGOTÁ Y EL
MUNICIPIO DE CHIA.**

MONOGRAFIA TRABAJO DE GRADO PSICOLOGÍA.

Francy Alejandra Jiménez Español

Diana Paola Peña López

Emilie Katherine Sierra Leal

Ps. Esp. Mg Maribel Romero

Asesora

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANAS Y EDUCACION
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
Bogotá, D.C, Noviembre de 2014

TABLA DE CONTENIDO

Resumen, 7
Introducción, 8
Estrés laboral, 9
Clasificación del estrés, 10
Estresores, 12
Consecuencias del estrés, 12
Factores de riesgo, 14
Factores protectores, 21
Estrategias de afrontamiento, 25
Investigaciones realizadas, 27
Justificación y planteamiento del problema, 28
Objetivos, 29
Objetivo General, 29
Objetivos Específicos, 29
Variables, 30
Método, 31
Diseño, 31
Participantes, 32
Instrumentos, 32
Procedimiento, 35
Consideraciones éticas, 36
Resultados, 37
Discusión de resultados, 42

Conclusiones, 44

Recomendaciones, 45

Referencias, 46

Anexos, 49

Lista de tablas

Tabla 1. Factores protectores en términos generales, 22

Tabla 2. Operacionalización de la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M),31

Tabla 3. Operacionalización del cuestionario para la evaluación del estrés, 32

Tabla 4. Calificación del cuestionario para la evaluación del estrés, 36

Tabla 5. Nivel de estrés, 39

Tabla 6. Resultados Estrategias de afrontamiento (EEC-M), 37

Tabla 7. Correlación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento, 38

Tabla 8. Correlación entre nivel de estrés y estrategias de afrontamiento, 39

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos el apoyo fundamental recibido por nuestros padres y familiares por su comprensión y colaboración, principalmente a Marco Sierra, Leydiana Leal, German Peña, Martha López, Nathy López, Gladis Español, Ramiro Jiménez y Sara Bazán; a Dios por las oportunidades que nos brindó en nuestro camino, por guiarnos diariamente a lo largo de nuestra carrera profesional; a los docentes que apoyaron nuestro progreso académico por medio de sus enseñanzas, a los conductores de servicio público que participaron en el estudio; a todos ustedes sinceros agradecimientos por su contribución.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo identificar la relación existente entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en conductores de servicio público que laboran en Bogotá y el Municipio de Chía; por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia, la muestra estuvo conformada por 45 conductores de género masculino en edades comprendidas entre los 21 y 59 años. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional, en el cual se aplicaron dos instrumentos; la escala de estrategias de Coping Modificada (EEC-M) y el Cuestionario para la evaluación del estrés. Como resultados, se encuentra que las estrategias de afrontamiento búsqueda de apoyo social ($\rho = .331$ $p < 0,05$) y solución de problemas ($\rho = -.304$ $p < 0,05$) se relacionan significativamente con el estrés laboral de los conductores, además se encontró que las estrategias menos utilizadas por los conductores son autonomía con 55,6%, expresión de la dificultad con un 46,7%.

Palabras clave: conductores, estrés laboral, estrategias de afrontamiento.

ABSTRACT

The present investigation takes as a target to identify the existing relation between the labor stress and the strategies of confrontation in drivers of public service who work in Bogota and the Municipality of Chía; by means of a sampling not probabilistic for expediency, the sample was shaped by 45 drivers of masculine (male) genre in ages understood (comprised) between 21 y 59 years. There used a descriptive design correlational, in which two instruments were applied; the scale of strategies of Coping Modificada (EEC-M) and the Questionnaire for the evaluation of the stress. Like results, one finds that the confrontation strategies search of social support ($\rho = .331$ $p < 0,05$) and solution of problems ($\rho = -.304$ $p < 0,05$) are related significantly to the labor stress of the drivers, also was that the strategies least used by the drivers are an autonomy with 55,6 %, expression of the difficulty with 46,7 %.

Keywords: drivers, work stress, coping strategies

INTRODUCCIÓN

La precarización del empleo es una problemática moderna que constituye cambios en el ámbito laboral los cuales han traído consecuencias negativas para las personas, se habla de precarización frente a aquellos empleos de baja calidad que no le dan la importancia esencial a la protección del ser humano como trabajador; situaciones que dan lugar a la inestabilidad laboral, disminución de salarios fijos y otras situaciones que atentan contra la integridad física y psicológica de los trabajadores (Espinosa, Riquelme, Rojas, & Yanes, 1997). Por ello es necesaria la existencia de condiciones ambientales y laborales que garanticen el desarrollo eficaz de su labor; cuando no se presentan estas condiciones laborales, se afectara la salud del ser humano, la cual es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001) como "un estado de bienestar completo físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia". En la actualidad el concepto de salud de una persona contempla también aquellos factores del bienestar mental, felicidad, satisfacción, relacionados a las relaciones interpersonales, apoyo familiar, calidad de vida, entre otros factores.

Por lo anterior se hace evidente la influencia del estrés en el deterioro de la calidad de vida, afectando las áreas personal, social y laboral, por ende también la necesidad de identificar aquellos recursos o estrategias que utilizan los conductores de servicio público para afrontar el estrés laboral. Por lo tanto la presente investigación resalta la importancia del bienestar psicológico del ser humano, el cual se podrá promover identificando la relación existente entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento, puntualmente en el trabajo que realizan los conductores de servicio público, quienes se ven afectados diariamente por una serie de factores externos, como lo son las exigencias laborales y ambientales, que desarrollan en ellos diversos síntomas físicos, cognitivos y emocionales que se generan al presentarse estrés laboral, alterando de forma significativa su salud y bienestar.

El presente estudio está enmarcado en el área de la Psicología Organizacional o del trabajo cuyo concepto ha ido evolucionando de forma que sus objetivos principales son alcanzar procesos productivos eficaces, promover el bienestar de los trabajadores y analizar los comportamientos de los trabajadores generando un impacto en las organizaciones (Correa, 2013). Estudios realizados en el campo de la psicología organizacional han demostrado algunos factores protectores del estrés laboral que merecen especial atención y

promueven el bienestar del sujeto al estar vinculado en una organización (Astudillo, Alarcon & Lema, 2009).

Cabe resaltar que en Colombia son escasos los estudios de estrés laboral en conductores, los estudios de este fenómeno se han concentrado en profesionales del sector salud y la docencia; de igual forma los escasos estudios realizados al respecto abarcan la temática desde los factores de riesgo y no desde los factores protectores; es por ello que para nuestro país es de gran relevancia investigar sobre el fenómeno de estrés laboral en la población de conductores de servicio público, abarcando los factores que permitan su prevención, la investigación generará aportes teóricos orientados inicialmente a la comprensión del fenómeno a partir de la relación que se identifique entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento, para posteriormente contribuir al bienestar de los trabajadores comprendiendo la interacción de ciertos factores que generan o previenen el estrés laboral.

A continuación se desarrollara la recopilación teórica que permite comprender la naturaleza de los fenómenos relevantes a la investigación, definiciones y aclaraciones relacionadas a los puntos centrales que guían el presente estudio.

Es fundamental decir que el estrés se ha convertido en un aspecto de alta relevancia en la sociedad actual a su vez es asociado a la actividad laboral del ser humano; un trabajador estresado suele enfermarse continuamente, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos estabilidad laboral (OMS, 2004), el estrés se relaciona directamente con la forma de evaluar las situaciones, existe una forma cognitiva y una afectiva, puesto que al experimentar estrés se generaran diferentes emociones en las personas, las percepciones cognitivas de la situación se acompañaran de emociones primarias como el miedo y la preocupación, estas evaluaciones cognitivo-emocionales podrán afectar la utilización de las estrategias de afrontamiento (De vera, 2005); el estrés ha sido definido por diversas áreas de conocimiento, en este caso se partirá de dos definiciones, la primera según la Organización Mundial de la Salud como un “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción” (OMS, 1988 citado en Rivadeneira, Minici & Dahab, 2013) y la segunda en el contexto organizacional como el resultado del desequilibrio entre las exigencias que son impuestas a un trabajador y su capacidad para modificarlas; por ende a mayor capacidad de control sobre las demandas se presentara menor estrés y cuando es menor la capacidad de

control aumentaran los niveles de estrés (Slipak, 2007); así que estas dos áreas de conocimiento son asociadas para unificar la definición relevante para el estudio, llegando a la conclusión de que la incidencia del estrés en las actividades laborales y las reacciones que el trabajador expresa al padecerlo, se evidencian tanto en lo emocional y conductual, sin dejar de lado lo fisiológico, es por ello que se puede hablar de estrés laboral.

Es importante tener en cuenta además, la definición de estrés que hace la OIT (1986 citado en Clerc, 1987) como “Una enfermedad que se convierte en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”. Rescatando que no solo afecta al trabajador directamente, también a la organización en aspectos como abandono del puesto de trabajo en respuesta de huida o escape, ante una exigencia o evento impuesto por la actividad laboral que desempeña, el cual sobrepasa su capacidad de control, por lo cual en última instancia la empresa se ve afectada aumentándose la rotación de personal, la baja productividad y calidad de la organización.

Se tiene en cuenta al individuo como tal en función de las causas, las consecuencias y el afrontamiento del estrés determinados por la personalidad, patrones de comportamiento, así como por las circunstancias ambientales (Cross & Kelly, 1984) que son dadas por los esquemas mentales que tiene cada individuo respecto a su realidad y a las situaciones que experimenta (Steptoe & Vöguele, 1986); precisamente el individuo reaccionará o resistirá de una forma particular basándose en un aprendizaje adquirido de las situaciones previas de estrés, los seres humanos tienen la capacidad de predecir y planificar su desempeño a través de los pensamientos, identificando incoherencias y corrigiéndolas para actuar ante las situaciones, el ser humano analiza su capacidad de control (Vera, Sáez & Marquéz, s.f.), lo anterior describe una forma de adquirir el afrontamiento, ya que la estrategia se define también como un plan para alcanzar una meta o superar un obstáculo y es precisamente eso lo que hace el proceso de cognición. (Mc. Craine, Lambert & Lambert, 1987). El estrés es considerado un factor de riesgo de gran relevancia para el bienestar físico y psicológico del ser humano debido a que según su fase, nivel o etapa de desarrollo tendrá consecuencias significativas; en la etapa inicial aún no se produce un daño en el sujeto se produce activación y movilización de recursos fisiológicos y cognitivos, la segunda etapa sugiere el nivel medio

de afectación, el organismo se prepara para la resistencia a la situación y si se dan paralelamente más estresores no lograra reaccionar, puesto que va disminuyendo su capacidad de hacer frente a la situación de estrés y la última etapa, conducirá a el nivel más alto y crónico de estrés, aquí los recursos están disminuidos al punto de debilitar al organismo llevándolo a presentar sintomatología física, enfermedad e incluso ocasionar muerte si el estrés no logra reducirse (Hernández, Cerezo & López, 2007).

Para conceptualizar lo anteriormente dicho aclaramos que dentro del fenómeno del estrés, se establecen tres etapas por las que el individuo atraviesa, la primera es la fase de alarma o fase de reacción, esta hace referencia a situaciones comunes a las que el individuo se enfrenta diariamente en su lugar de trabajo las cuales activan la ansiedad y el estrés moderadamente, y se ubica en un nivel leve debido a que se produce una activación controlada de las hormonas adrenalina, noradrenalina, epinefrina y cortisona, que se movilizan en los sistemas defensivos del organismo (Hernández, Cerezo & López, 2007); la segunda fase es la resistencia, se refiere a las situaciones del estrés en las que los recursos del organismo para afrontarlo disminuyen , llevando a que el sujeto presente alteraciones de orden fisiológico y emocional; la tercera y última fase es el agotamiento, que se genera cuando se produce una disminución progresiva en el organismo debido a las constantes situaciones estresantes, esta fase conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad, depresión y un sin fin de síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual. (Melgosa, 1999). Cabe resaltar que el estrés no surge de la misma forma en todos los individuos, el estrés se presenta asociado a patrones de conducta o el comportamiento particular del ser humano en su diario vivir y la forma en que las circunstancias ambientales se le presentan; por eso en determinadas situaciones el trabajador utilizará diversas estrategias de afrontamiento para darle solución efectiva a la situación estresante.

Se encuentra que Slipack (1996 citado en Campos, 2006) clasifica el estrés laboral según la durabilidad de su exposición en el individuo, en esta clasificación se encuentra el estrés episódico y estrés crónico. En primer lugar el estrés episódico, es aquel que se presenta espontáneamente, en determinada situación que dura relativamente poco tiempo y al presentar una solución al estímulo estresor desaparecen todos los síntomas que inicialmente lo

originaron; en segundo lugar se encuentra el estrés crónico, este se presenta de forma recurrente cuando la persona está expuesta a una situación estresante de forma constante; por lo tanto los síntomas del estrés aparecen continuamente. Al ser clasificado el estrés por su durabilidad, también se debe tener en cuenta la clasificación por su grado de funcionalidad; en esta clasificación se encuentra el estrés positivo (Eustress), es la activación que produce una situación nueva e imprevista, su función es proteger al organismo frente a las amenazas (Ortiz, 2007) y en segundo lugar el estrés negativo (Distress), este se da como respuesta al estrés prolongado en un periodo de tiempo, generando un desequilibrio físico y mental (Del Hoyo, 2004), en el cual se reduce el funcionamiento de los procesos cognitivos como la atención. Es importante mencionar que las situaciones de estrés, llevan al individuo a perseguir la satisfacción de necesidades básicas de realización como la superación, dominancia y crecimiento personal (Hernández, Cerezo & López, 2007).

Luego de realizar una contextualización sobre el fenómeno del estrés respecto a su significado en las áreas de conocimiento en la salud física, mental y en el ámbito laboral, como también las etapas que atraviesa el individuo, debido a constantes exposiciones y situaciones particulares que son estresantes; se da paso a explicar cuáles son los factores desencadenantes o de riesgo que dan origen al estrés laboral. Dentro de los modelos para explicar el origen del estrés en el ámbito laboral, se encuentra el modelo formulado por Karesek (1979), el cual establece que el estrés surge cuando existen demandas de trabajo altas y la capacidad de afrontamiento control es bajo, por lo tanto este autor señala que un trabajo en donde las actividades laborales exigen mayor cantidad que calidad llevan a que el trabajador, no controle o afronte la demanda; este ambiente es estresante en su totalidad (Karesek, 1979).

Para entender el origen del estrés laboral se deben tener en cuenta los principales estresores o demandas que son incluidas en categorías las cuales se enuncian a continuación; la primera categoría corresponde a los estresores físicos, estos se encuentran en el ambiente laboral, tales como el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, entre otros; a su vez se encuentran las demandas del trabajo en donde se incluyen los turnos laborales y la sobrecarga laboral. (Peiro, 1999). Otra categoría por anexar, hace referencia a los contenidos del trabajo o las particularidades de las tareas que el trabajador debe realizar;

estos hacen parte de los principales desencadenantes del estrés laboral, entre ellos se encuentra la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, la retroalimentación que se recibe por ejecución del trabajo por jefes o beneficiarios, la identidad hacia la tarea y la complejidad percibida del trabajo que se realiza. Por último se encuentra la categoría asociada al lugar, destacando las relaciones interpersonales con las personas que se encuentran en una misma organización como los superiores, compañeros, subalternos, beneficiarios o usuarios que de alguna forma se convierten en una fuente de estrés laboral.

Al hablar de los aspectos y situaciones desencadenantes del estrés en el ser humano específicamente en el trabajador, es importante comentar las consecuencias que trae el experimentar estrés laboral; así que a continuación se expondrán las diferentes consecuencias a nivel físico, psicológico y biológico, tomando como referente, algunos autores que comparten la misma corriente de pensamiento. Del Pino (2005) concluye que “el estrés laboral es una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en las organizaciones, pues se espera un incremento progresivo del mismo por las condiciones mundiales, afectando la salud física y mental de los trabajadores, ocasionando costos económicos y humanos muy altos”. De acuerdo a lo dicho por el autor, se evidencia que el estrés actualmente es un fenómeno mundial que afecta a la mayoría de los trabajadores, por lo tanto es necesario identificar e implementar un plan de intervención en las organizaciones teniendo en cuenta las estrategias de afrontamiento, con el fin de intervenir en el estrés laboral, siendo este el proceso principal con el cual los trabajadores enfrentan y se adaptan al entorno en conjunto con aspectos como los hábitos de vida y las habilidades sociales.

El estrés laboral afecta diversas esferas tanto a nivel social, como las relaciones interpersonales y familiares; en la esfera de lo biológico, la salud se ve afectada por diversas enfermedades y alteraciones fisiológicas como trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos sexuales, entre otros (Del Hoyo, 2004) y en la esfera económica debido al bajo rendimiento laboral ocasionando que la economía disminuya para el trabajador, su familia y la organización; también se generan consecuencias a nivel psicológico tales como alteraciones en el sistema nervioso, preocupación excesiva, sensación de confusión, dificultad para mantener la

atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos en algunos procesos cognitivos, entre otras alteraciones. Cabe resaltar que la empresa presentara consecuencias en el clima laboral en cuanto a las dificultades en las relaciones entre compañeros, también en la productividad, generación de enfermedades, absentismo laboral, accidentes laborales, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar. (Del Hoyo, 2004).

Adicional a lo anterior Ortega (1999) afirma que el estrés modifica los hábitos relacionados con la salud, aumentando así las conductas no saludables tales como fumar, beber, comer en exceso y de igual forma se presenta una reducción de las conductas saludables como hacer ejercicio, dormir etc. En cuanto a los conductores de servicio público se podrían encontrar consecuencias tales como accidentes de tránsito, tensión muscular debido a la preocupación de cumplir con una cuota establecida de dinero, agresividad en el trabajo debido a la competitividad con sus demás compañeros para cumplir con la meta diaria de ganancia (González. 2011); los cambios en el hábito alimenticio saludable se dan debido a la falta de tiempo, puesto que los horarios de los conductores son extensos y cuentan con poco tiempo para el descanso y la alimentación, así que el trabajador se ve en la obligación de comprar algo ligero, rápido y poco nutritivo.

Sera importante tener en cuenta conceptos como los sustentados a continuación, según la OMS (s.f.) “Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición que tiene un individuo, el cual aumenta su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión” al presentarse el estrés laboral en una organización, se deberán evaluar las causas que lo están generando, y así se podrán describir los factores de riesgo que probablemente producen estrés en los trabajadores.

Respecto a el área individual en el rol como trabajador encontramos que, según Álvarez (2007), la experiencia de estrés es personal e individual de naturaleza psicoemotiva pero también fisiológica, se considera como una respuesta general adaptativa de las personas la cual en una medida controlada o normal se cataloga como estrés positivo que lleva a el desarrollo y crecimiento personal, mejora en la toma de decisiones y permite cambios positivos a nivel cognitivo, es la valoración de cada persona respecto al entorno objetivo.

Según Velásquez (2005) “un mismo fenómeno inesperado es percibido por ciertos trabajadores como un elemento perturbador y agresivo, mientras por otros es interpretado como un reto o una oportunidad para mejorar su experiencia y nivel de conocimientos”, la interpretación y reacciones a las situaciones de estrés dependerán de la relevancia y características del estímulo estresor para la persona, del contexto y situación en la que se presente, del control que pueda la persona demostrar ante la situación, además de los procesos mentales de percepción de la situación en relación a expectativas, atribuciones y actitudes por ello las características de la personalidad pueden influir en los estilos de afrontamiento de las situaciones de estrés, algunas características pueden llevar a respuestas que afectan la salud física de la persona como la respuesta de fumar o beber alcohol debido al estrés que se experimenta.

A modo de ejemplo la baja autoestima es una característica de la personalidad, con la cual las personas muchas veces perciben como amenazantes o estresantes las situaciones inesperadas, por consiguiente tienen dificultad para afrontar la situación, ocasionado por un aumento en los niveles de ansiedad y depresión (Cohen, 1979); la personalidad como factor individual estará relacionada a los estilos de afrontamiento, ya que los rasgos de la personalidad permiten determinar la expresión de las emociones, procesamiento de la información, conductas desadaptativas ante las situaciones difíciles, entre otras por lo tanto el tipo de personalidad de cada sujeto puede considerarse un predictor de su respuesta ante las situaciones y demandas de su medio ambiente. Zurroza, Oviedo, Ortega, & Gonzalez (2009 citados en Gil-Monte & Peiro, 1997) en su texto “hablan de variables de carácter personal que tienen una función facilitadora o inhibidora ante la acción que los estresores ejercen sobre el sujeto”. Estudios como los de Lazarus & Folkman, (1986) concluyen que “El modelo transaccional de estrés sugiere que la respuesta al estrés no solamente resulta de la interacción individuo estresor, sino que es modulada por las características de la personalidad, percepción, expectativas, sexo, factores genéticos, estrategias psicológicas de afrontamiento, entre otras”, Según el estudio realizado por (Oros, 2005) en este aspecto es importante tener en cuenta el término “autoacusación de disposición” relacionado a factores como la percepción y las expectativas, se refiere a las creencias irracionales que la persona siente y expresa como razón o justificación de su fracaso las cuales le impiden llegar al control de la situación estresante. Otros estudios realizados sobre estrés laboral han llegado a la conclusión

que el estrés se presenta en mayor medida en aquellos sujetos que suelen ser empáticos, sensibles, idealistas, altruistas, y susceptibles de identificarse con otros (Gil Monte, 1997).

A continuación se describen brevemente otras variables individuales que podrían interferir en el presente estudio dentro de las que se encuentran la constitución física del empleado, recursos personales, la formación, destrezas, experiencia, capacidad intelectual y física, edad, estado civil, las cuales se explicaran con mayor detalle: La Constitución física del empleado se refiere a los rasgos genéticos, edad, raza, sexo, la alimentación y el estado de salud del trabajador este se refiere a un estado de discapacidad. (Fernández & Cols, 2004). Recursos personales este aspecto hace referencia a las características que tiene el trabajador tales como las habilidades, sus capacidades, aspiraciones y metas, ideales, las necesidades, sus creencias personales, autoeficacia, capacidad de control del medio entre otras.(Breso, 2008); la formación, destrezas, experiencia y capacidad intelectual y física, tienen importancia como fuente de estrés, por la inconformidad que se puede presentar entre la posición ocupada y la capacidad del trabajador.

Respecto a la edad en los últimos años, publicaciones y estudios claramente afirman que la edad avanzada es una manifestación de la desvalorización en la capacidad de la adaptación a las exigencias de los superiores o del entorno en el cual realice su trabajo. (Kaack, 1975). Es decir para los trabajadores de edad avanzada es más difícil adaptarse a trabajos que impliquen cambios de horario y exigencias físicas. , por lo tanto este factor es estresante para estas personas en el caso que por su edad avanzada sean excluidos, discriminados en trabajos por dicha dificultad(Collins & Frankenhaeuser, 1978).Es así que la edad llega a ser un factor de riesgo cuando la persona es sometida a desigualdades, discriminaciones trayendo desventajas para su vida laboral; ahora bien no solo la edad avanzada puede ser factor de riesgo pues si tomamos en cuenta el siguiente estudio realizado que habla acerca de que “las personas jóvenes tienen mayores expectativas, son más exigentes y por ello se encuentran más expuestas a situaciones de estrés o insatisfacción”(Cortés, 2007); entonces la edad es un factor estresante en cualquier persona. Estado civil (Gomero & Cols, 2005) en su estudio reportan que las personas con situación marital estable son las que tienen mayor riesgo de presentar estrés, refiriéndose a la aparición del estrés cuando el ámbito laboral interfiere en las relaciones familia y/o pareja, cuando el

trabajador se ve en obligación de dejar a su pareja y familia debido al traslado laboral a otra ciudad, país (Millson, 2000).

Otros factores individuales involucrados en el estrés laboral y relacionados a la organización, son las demandas del trabajo; estas demandas se refieren a los acontecimientos y situaciones en el puesto de trabajo que facilitan la aparición del estrés conduciendo a respuestas tanto biológicas, físicas, psicológicas, comportamentales como también el estado emocional y rendimiento laboral; se puede decir que en donde haya altas demandas y bajo control es decir alta tensión laboral es probable la aparición de estrés laboral (Perilla & Gómez, 2010). Por consiguiente en el ámbito laboral, algunas demandas son la mayor carga laboral excediendo las funciones del trabajador y aumento de la presión por parte de supervisores para realizar las actividades laborales en el tiempo que el supervisor establezca, dichas situaciones obligan a interrumpir la labor mientras que otros finalizan las suyas (Martin, 2007).

También hace parte de ello el trabajar por turnos y excesivo peligro alrededor del puesto de trabajo (Cooper, 1980); varios estudios realizados en años anteriores por Knauth & Cols. (1983) dan a conocer las respuestas ante el estrés y riesgos del trabajo por turnos ubicando como el riesgo central el déficit de sueño acumulado del trabajador al haber realizado sus actividades laborales consecutivamente en horarios nocturnos; a su vez se ha afirmado y demostrado que el trabajo por turnos es un aspecto relevante en la aparición del estrés laboral, puesto que influye en el funcionamiento biológico del ser humano respecto a los ritmos neurofisiológicos por ejemplo en la temperatura corporal, el índice metabólico y la concentración del azúcar en la sangre, las enfermedades relacionadas al estrés, el aceleramiento del organismo del trabajador. Por ejemplo en aquel empleado que tiene un horario de trabajo nocturno y diurno, su cuerpo se ve afectado por el cambio reiterativo, con lo que se produce una activación en un momento en el que el trabajador necesita dormir y por además influye en la motivación del trabajador (Coes & Rose, 1973); las horas extras se encuentran relacionadas con la demanda de trabajo por turnos puesto que al realizar horas adicionales al horario correspondiente, el trabajador excede su capacidad y genera en el organismo un descontrol en su reloj biológico. (Monk & Folkard, 1992). Aquellos trabajadores que realizan turnos nocturnos son vulnerables a presentar trastornos del sueño, los trastornos

gastrointestinales como las úlceras pépticas y la enfermedad cardiovascular. (Scott y LaDou 1990).

Un factor de riesgo importante a tener en cuenta es la carga mental que es ocasionada por el contenido de la tarea o función que realiza el trabajador, y que esté generando alguna afectación. Carga mental, es la información y estímulos que el trabajador requiere para la realización de sus actividades laborales, tales como los procesos psicológicos de (percepción, atención, memoria, pensamiento), elementos cognitivos. Se describen tres tipos de fatiga mental; la monotonía asociada a respuestas de somnolencia, disminución del rendimiento entre otros; la hipovigilancia está acompañada también de síntomas asociados a las respuesta de disminución del rendimiento en tareas de detección o vigilancia; la saturación mental mostrara en la persona un estado nervioso y rechazo emocional a la realización de la tarea.(Lara, 2001).

La fatiga mental es sinónimo de carga mental la cual se define como “el conjunto de exigencias psíquicas a las que la persona se ve sometida a lo largo de su jornada laboral”(Cortés, 2007).La fatiga mental está relacionada al procesamiento de la información que debe hacer el trabajador, de acuerdo a las demandas del ambiente, estímulos externos que dirigen sus labores diarias y que deben ser procesados a nivel cognitivo para generar una respuesta y conducta, es decir ejecutar la tarea o función determinada de su trabajo en el caso de los conductores participantes de este estudio se ven implicadas sus funciones superiores la mayoría relacionadas a los estímulos o señales que reciben a través de sus sentidos en su día a día, el radioteléfono, el ruido del entorno (pitos, conversaciones, publicidad),el clima, alta concentración visual para evitar accidentes y ahorrar tiempo en sus recorridos, entre otras(CEDMO,2006). La carga mental también se define como “la cantidad de esfuerzo deliberado que debemos realizar para conseguir un resultado concreto”(Cortés, 2007). Esta fatiga mental tendrá consecuencias en la salud y rendimiento del trabajador, provocando irritabilidad, preocupación, síntomas somáticos como mareos, problemas digestivos o alteraciones del apetito entre otras consecuencias del bienestar físico y mental.

Adicional se encuentran factores, como la sobrecarga de trabajo cualitativa la cual se refiere a la complejidad de la tarea; ya que esta es superior al nivel de conocimientos y capacidad del trabajador para responder a asertivamente a dicha tarea, asumiendo demasiadas

responsabilidades laborales (Alvarez,2007) y la sobrecarga de tipo cuantitativa se refiere a la cantidad de actividades que debe realizar el trabajador en un periodo de tiempo, refiriéndose a la presión del tiempo y trabajo repetitivo en el mismo periodo de tiempo; es decir que la sobrecarga cuantitativa se refiere a la cantidad de trabajo y la sobrecarga cualitativa se refiere a la complejidad de la actividad del trabajador en su puesto de trabajo (French &Caplan, 1972). La sobrecarga de trabajo es determinada por requerimiento físico y psíquico (Nieto, 2000).La carga física se refiere a lo estático y dinámico; en lo estático se encuentran las posturas que el trabajador sostiene en su puesto de trabajo (sentado, posturas forzadas, agachado o en su defecto posiciones incómodas), en cuanto a lo dinámico es el recorrido que debe realizar el trabajador en el caso de descargar y cargar alimentos o materiales de construcción, subir y bajar escalera en el caso de una secretaria.

Así que el peligro físico se refiere a aquellos trabajos y ocupaciones del ser humano que tienen un grado elevado de peligro y riesgo físico, por ejemplo los policías, soldados y bomberos que constantemente se enfrentan ante la muerte; así mismo la respuesta sintomatológica ante el estrés va a ser severa. (Davidson & Veno, 1980). También juega un papel importante el contexto físico este hace referencia a las características físicas del lugar de trabajo, ya que es un espacio de múltiples condiciones ambientales de orden físico y social que influyen de manera conjunta en el bienestar del trabajador (Levi 1992; Moos 1986; Stokols 1992).

Estudios realizados respecto a la condición física del lugar de trabajo, dan a conocerla visión del trabajador y el clima laboral que suscita frente al estado físico del puesto de trabajo, en cuanto a que aquellos puestos de trabajo cerrados alrededor del escritorio refieren para el trabajador satisfacción y bienestar en el trabajo puesto que generan intimidad y satisfacción con el entorno de trabajo. (Álvarez, 2007); mientras que los puestos de trabajo abiertos que se caracterizan por no tener alguna restricción al ingreso, se relacionan con climas laborales negativos debido a la insuficiente privacidad (Moos, 1986) y hay presencia de cefaleas en los trabajadores debido a los altos niveles de ruido, que producen daños indirectos en el sistema nervioso central y autónomo (Hedge, 1986).Investigaciones realizadas sobre el estrés laboral hallaron que la participación directa de los empleados frente a las normas y políticas de la empresa proporcionaba una mayor productividad, niveles bajos de trastornos físicos y

mentales, como comportamentales relacionados al consumo excesivo de bebidas y tabaquismo (Margolis, 1974).

Ahora bien un tema relevante para el presente estudio son los factores psicosociales, entendidos como los riesgos que se presentan en el trabajador a la hora de presenciar el estrés; al revisar la literatura e investigaciones se encuentra que lo psicosocial, abarca factores individuales como organizacionales aspectos que se han estado mencionando anteriormente; adicional a esto se interrelacionan aquellos aspectos de la vida familiar, social y cultural en la que se desenvuelve la persona al salir del trabajo, que se tendrán en cuenta como análisis descriptivo. Los factores de riesgo que se han sido comentados son sobrecarga laboral, turnos rotativos, condiciones ambientales del área de trabajo tales como la iluminación, los ruidos, conflicto de rol, fatiga laboral, la mala utilización de las habilidades, las demandas laborales, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986). Estos generando una respuesta sintomatológica en la vida personal y social del trabajador, tales como repercusiones en su salud, además de generar situaciones estresantes adicionales a las generadas directamente por el trabajo, es decir, se involucrarán conflictos personales y familiares; así como lo afirma la OIT (1986) “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, las condiciones de la organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su contexto personal que puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

En general los factores psicosociales, generan una respuesta negativa en el individuo afectando la salud, el área personal y laboral, a su vez considerando estos factores como de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, aquellos factores psicosociales actúan como desencadenantes, causantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993).

Retomamos los factores de la organización de manera breve para permitir la comprensión de la influencia que estos posiblemente pueden tener para los resultados del presente estudio. La organización en cierta medida cumple como factor de riesgo en el trabajador al evidenciar la estructura, organización de los tiempos de trabajo, las características ergonómicas y generales del lugar de trabajo como causantes del estrés, por ejemplo los niveles altos de sobrecarga laboral y presión horaria disminuyen el rendimiento

cognitivo, aumentan el malestar afectivo y aumentan la reactividad fisiológica. (Martínez 2010). Es importante resaltar que los siguientes factores o condiciones de la organización y el trabajo como tal, podrán ocasionar altos niveles de estrés afectando la comodidad y condiciones de salud de los conductores, como son los factores ergonómicos respecto a la adecuada utilización de los recursos e implementos de trabajo, en este caso los conductores deben prestar especial atención a la postura que adoptan y las pausas activas o ejercicios que realicen para compensar la rutina de estar en la misma posición, realizando las mismas extensiones de miembros inferiores al frenar y acelerar, lo anterior se relaciona con la carga o fatiga física y muscular ; “la disminución de la capacidad física del individuo, después de haber realizado un trabajo, durante un tiempo determinado”(Cortés, 2007)

Ya que se han descrito de forma general las situaciones y factores que son considerados de riesgo, que hacen vulnerables a los trabajadores a presentar estrés laboral, a continuación hablaremos de las estrategias de afrontamiento, consideradas como aspectos y situaciones opuestas que permitirán describir mejor optimas estrategias de afrontamiento ante el estrés. Según Hidalgo & Carrasco (1999) “son factores que cumplen una función beneficiosa o de protección en el estado de salud del individuo, ayudándolo a su adaptación al ambiente físico y social”. Las estrategias de afrontamiento son aquellos que disminuyen la probabilidad de emitir conductas de riesgo o de tener consecuencias negativas cuando se involucran en ellas; los procesos protectores tienen que ver con la manera como se enfrentan las situaciones y cambios en la vida. (Hidalgo & Carrasco, 1999).

Para hablar de estrategias de afrontamiento individuales como habilidades intelectuales. Sentimiento de auto eficacia y motivación de logro, mayor autoestima, el humor positivo, mayor empatía y conciencia interpersonal, mejores habilidades de resolución de problemas y estrategias de enfrentamiento; se retomara algunos conceptos explicados inicialmente en los factores de riesgo. La fatiga mental puede terminar su ciclo de intensidad en el momento que el trabajador decide tomar un descanso o cambia de actividad por algunos minutos, para distraerse, relajar sus sentidos,(Diaz.,et al, 2011); este es un factor protector que deberá ser controlado tanto por la persona como por la organización, ya que dependerá del trabajador realizar pausas en su trabajo o tomar la iniciativa desarrollando actividades en medio de sus labores que le permitan descansar de la concentración y monotonía del trabajo, y

la organización debe permitir estos espacios a sus trabajadores, son importantes para este caso los programas de formación e información, en cuanto a mejora de sus rutinas de trabajo, conocimiento de sus propias funciones psíquicas y respuestas del organismo para hacer a los trabajadores conscientes de su rendimiento ligado al bienestar físico y mental(Díaz.,et al, 2011).La edad como factor protector nos habla en la revisión teórica de que “las personas mayores tienen mayor experiencia, conocimiento, y capacidad de adaptación lo que les permite resolver los problemas, por lo que disponen de más recursos para hacer frente a las situaciones de estrés”(Cortés, 2007). La motivación como factor protector nos permite describir los objetivos que el trabajador tiene con su trabajo respecto a la satisfacción de sus necesidades, básicas o fisiológicas, de seguridad, sociales, afectivas y de autorrealización, ligadas a su desarrollo personal como a la satisfacción y beneficio de su núcleo familiar. Según Florez, Botero& Moreno (2005)las variables positivas de la personalidad, como las competencias emocionales, las cogniciones positivas, variables positivas de personalidad como fortaleza, alta autoestima, sentido de auto eficacia y la concepción de la vida dentro de un sentido general de coherencia, estarían dentro de las conductas saludables, lo cual se asumen que estas variables hacen parte de las estrategias de afrontamiento en el individuo.

En cuanto a el término locus de control utilizado como factor individual de la personalidad aclaramos respecto a su función como factor de afrontamiento, que estudios han comprobado que se pueden afrontar de manera adecuada las situaciones de estrés laboral si la persona percibe de forma positiva y eficaz su capacidad de controlar las situaciones del entorno, siempre y cuando esta capacidad percibida no exceda el límite real en que se pueda controlar la situación.(Fernández & Edo, 1994)Definen la importancia que tiene como estrategia de afrontamiento argumentando que “las personas con locus de control interno presentan mejor calidad en sus trabajos, alta satisfacción laboral, menor fatiga emocional y menor tasa de conflictos en el ámbito del trabajo”(Oros, 2005). Desarrollan un pensamiento positivo que responde a las demandas y estresores de la vida laboral y cotidiana. También se habla de estrategias de afrontamiento relacionados al desgaste emocional que pueden ayudar a mitigar los efectos del estrés, estabilidad emocional, situación vital favorable en armonía con el entorno, el hogar y situación financiera, autoestima alta, dormir entre 7 u 8 horas, tomar recesos en espacios y con actividades relajantes, respetar el horario de la alimentación entre otros.(Gobierno Federal Ciudad de Mexico, 2010).

Tabla1.

Estrategias de afrontamiento en términos de factores protectores.

Personales.	Familiares.	Sociales.
Habilidades intelectuales.	Mayor nivel socioeconómico.	Apoyo social (emocional,
Sentimiento de auto eficacia y motivación de logro.	Ambiente familiar cálido y sin discordia.	material, informativo, entrega de valores, etc.
Mayor autoestima.	Cohesión familiar.	Mejores redes de relaciones informales.
Humor más positivo.	Estructura familiar sin disfuncionalidades importantes.	Clima educacional y/o laboral emocionalmente positivo, abierto y guiado por normas.
Mayor empatía y conciencia interpersonal.	Ausencia de separación o pérdidas tempranas.	Modelos sociales por ejemplo parientes, que fortalezcan y estimulen un enfrentamiento constructivo del individuo.
Mejores habilidades de resolución de problemas y estrategias de enfrentamiento tales como: orientación hacia las tareas, menor tendencia a la evitación de problemas.	Adaptabilidad familiar.	
Menor tendencia al fatalismo en situaciones difíciles.	Flexibilidad (capacidad para el cambio).	
Disposición y capacidad para planificar.		

Nota: Fuente: Hidalgo, C., & Carrasco, E. (1999). Salud familiar: un modelo de atención integral a la atención primaria. Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile

En la revisión teórica encontramos: “los turnos deberán respetar al máximo el ciclo de sueño, el momento y el lugar de las comidas, el transporte y la fiabilidad humana” (Álvarez, 2007), es decir que llega a ser factor estratégico de afrontamiento el cumplir con un horario pertinente para el individuo que no exceda del límite de 8 horas de trabajo, puesto que el trabajador debe tomarse su descanso y adecuando el lugar del trabajador es decir contrarrestando y los factores de riesgo ergonómicos tales como las condiciones físicas (iluminación, clima ruido.), para que los conductores conozcan y puedan poner en práctica

adecuadas rutinas, pausas, posturas y ejercicios que eviten la fatiga física, y de este modo liberar al cuerpo de tensiones que provocaran estrés negativo en los conductores.

Se encuentra además que la autonomía e iniciativa que logran tener los trabajadores, frente a la organización y realización de sus labores les permite, tener el control de situaciones estresantes, tomando decisiones propias que los lleven a superarlas, y esto les dará mayor satisfacción. La organización será una estrategia de afrontamiento al emplear estilos de comunicación que permitan la participación de los trabajadores en decisiones, promueva estilos comunicativos-directivos agradables y humanos hacia el trabajador, así como permitir horarios de trabajo flexibles que puedan organizarlos el trabajador de acuerdo a sus necesidades personales y familiares (Cortés, 2007). En cuanto a los factores de la sociedad (exigencias sociales, situación económica, entre otras), es importante resaltar que el disponer de apoyo social y familiar, que escuchen y aporten a la solución de problemas permite que se minimice el impacto de la situación estresante.

Conviene decir que aunque existen variables individuales, que aumentan la probabilidad de presentar estrés laboral; es importante resaltar la influencia de variables sociales como el contar con apoyo social, por parte de los amigos, familiares y personas que incluyan en la red social del trabajador esto ayudará a mitigar el efecto de los estresores o por y contribuye al bienestar del trabajador y el apoyo de los compañeros ayuda en la mejora del clima laboral (Perez, 2011); se encuentra sustentado que el apoyo social, se ha mostrado como un aspecto influyente en la salud y en el afrontamiento del estrés, en cuanto a la mejoría de una enfermedad y síntomas referentes al estrés cumpliendo con la función de factor protector (Barra, 2004). Según el estudio de (OIT, 2013) la utilidad de el “apoyo social amplio, es esencial para prevenir el estrés en el trabajo...el apoyo social también mejora las habilidades para afrontarlo”.

Llegando al final de la argumentación teórica es necesario para el presente estudio concluir con la conceptualización y explicación de las estrategias de afrontamiento como factor protector ante situaciones de estrés, los estilos de afrontamiento según Farkas (2003). “se refieren a las formas o tendencias que caracterizan la reacción de la persona al estrés, ya sea a través de distintas situaciones o a través del tiempo”. Las estrategias de afrontamiento se convierten en un factores protectores importante para la prevención del estrés laboral; se han

definido como los esfuerzos cognoscitivos y conductuales que realizan las personas para manejar el estrés psicológico o las demandas externas/internas, evaluadas como algo que excede los recursos propios de la persona.(Buitrago & Garzon, 2004). “El afrontamiento actúa como regulador de la perturbación emocional. Si es efectivo, no se presentara dicho malestar; en caso contrario, podría verse afectada la salud de forma negativa, aumentando el riesgo de mortalidad y morbilidad.”(Casaretto2003, citado por Solis & Vidal, 2006). Diversos autores identifican algunas estrategias de afrontamiento, basados en las investigaciones que han realizado, por ejemplo (Lazarus & Folkman, 1986) inicialmente las clasifican en las centradas en el problema, tienen como función la resolución de problemas lo cual implica el manejo de demandas tanto internas como ambientales y las centradas en la emoción tiene como función la regulación emocional, en este apartado se encuentra el apoyo social y el apoyo de la religión desahogo y liberación cognitiva.

Respecto a otras categorías que se encuentran documentadas, se puede resaltar lo siguiente para la relevancia de este estudio, el uso de una u otra estrategia puede determinar resultados favorables o no, por ejemplo cuando se utiliza la ayuda de profesionales, para la solución de problemas acudiendo a denunciar un problema a autoridades o entidades competentes, será una estrategia eficaz, al tiempo que permitirá el desahogo emocional disminuyendo la ira o malestar que generaba la situación, por lo tanto se evidencia que nuestro campo de estudio de psicología es importante tener en cuenta este estrategia de afrontamiento; pero cuando ante una situación estresante se responde con un grito en contra de las personas involucradas en el problema, esta estrategia de reacción agresiva, no será eficaz lo más probable es que el problema no se resuelva y además se genere uno nuevo creando conflicto con las personas involucradas, de esta manera se pueden valorar según la eficacia las estrategias de afrontamiento; podemos retomar que los recursos individuales como las variables de personalidad y los factores externos como el apoyo social, modulan favorable o desfavorablemente el impacto de una situación estresante.

Entre las diversas categorías teóricas de los estilos de afrontamiento explicamos brevemente algunas para contextualizar al lector, habrán personas que evitaban o confrontaban dicha situación, la persona que evita a toda costa la dificultad será ineficaz para las situaciones de tensión laboral o circunstancias complicadas, puesto que esta conducta de

evitación es una contingencia negativa, el no presenciar la dificultad y no aceptando la realidad (Mc Clelland, 1989); la persona que confronta la situación permitirá la búsqueda de soluciones; el contar el problema a otras personas aporta al afrontamiento ya que permite recibir información, respaldo afectivo y espacio para pensar mejor en la posible solución; también es necesario tener en cuenta que situaciones con bastantes implicaciones en las áreas de ajuste de la persona tales como la personal, familiar, social, laboral, educacional, probablemente necesiten el uso de múltiples estrategias simultánea y sistemáticamente. Respecto al apoyo social se valora como el más eficaz para afrontar una situación emocional difícil, resaltan como más efectivo, el hecho de contar con alguien en quien se confía plenamente como una relación de pareja por ejemplo, no solo es importante que exista la red social a la cual acudir en estas situaciones, sino que el individuo tenga las habilidades para movilizarse y extraer efectivamente el apoyo que necesite de otros (Vazquez, Crespo, & Ring, 2000).

Se encuentran definidas exactamente las 12 categorías en la escala aplicada a los conductores participantes de este estudio. La herramienta que se aplicará a los conductores es la “escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M)” la cual delimita 12 estrategias de afrontamiento de estas estrategias se resaltan las siguientes como Búsqueda de alternativas, estrategia cognitiva del sujeto, en la que se busca analizar las causas del problema que se presenta y generar alternativas de solución a partir de ese análisis; Control emocional; estrategia cognitivo-comportamental con la cual se busca tolerar la situación estresante a través del control de las emociones que se presente en el evento estresante. Expresión emocional abierta; estrategia comportamental en la que se expresan las emociones abiertamente como una manera de neutralizar las mismas. Reevaluación positiva; estrategia cognitiva que busca aprender de las dificultades, identificando los aspectos positivos del problema, retroalimentando el evento y las experiencias positivas de este. Es una estrategia de optimismo que contribuye a tolerar la problemática y a generar pensamientos que favorecen al enfrentar la situación.

Por otro lado la Búsqueda de apoyo social; estrategia comportamental en la cual se expresa la emoción y se buscan alternativas para solucionar el problema con otra u otras personas, o red social. Búsqueda de apoyo profesional; estrategia comportamental en la cual

se busca el recurso profesional en áreas de salud mental, para solucionar el problema o las consecuencias del mismo. Religión; estrategia cognitivo-comportamental expresada a través del rezo y la oración, búsqueda espiritual dirigido a tolerar o solucionar el problema o las emociones que se generan ante el problema.

Respecto a las estrategias de afrontamiento se retoman apreciaciones y estudios como el de los autores Peiro & Salvador (1993) quienes afirman que “estrategias que pueden resultar menos funcionales son la negación o la evitación del problema.” En un artículo publicado en la revista iberoamericana de educación (Guerrero, 2007) se encuentra “En cuanto a la relación entre afrontamiento del estrés y Burnout confirman que el empleo de las estrategias de control o centradas en el problema previene el desarrollo del síndrome y que el empleo de estrategias de evitación, de escape y centradas en la emoción facilitan su aparición”. Resultados en cuanto a la frecuencia de uso de las estrategias de afrontamiento en situaciones de estrés se encuentran en el estudio estadístico (Castaño & Barco, 2010) el cual indica que “la estrategia más utilizada fue el apoyo social seguida de la resolución de problemas, mientras que la menos utilizada fue la retirada social seguida de la evitación de problemas.” Estos resultados se obtuvieron con una muestra de 162 estudiantes universitarios aplicando el inventario de estrategias de afrontamiento que mide el grado de utilización de dichas estrategias.

Referente a la investigación general en este campo, desde la psicología se han realizado estudios que tomaremos como referencia, respecto a Colombia son pocos los estudios que se han desarrollado sobre el estrés laboral en conductores de servicio público, ya que frente a estrés laboral, se han centrado en poblaciones del área de la salud y la docencia, no en conductores de servicio público; uno de los estudios consultados se titula “Condiciones de Trabajo y Salud en Conductores de una Empresa de Transporte Público Urbano en Bogotá D.C.” (Chaparro & Guerrero, 1999) esta investigación arrojó resultados acerca de 194 conductores entre 19 y 64 años, quienes estaban expuestos principalmente a condiciones laborales como contacto con contaminantes químicos, deslumbramientos, ambiente ruidoso, competencia con otros vehículos ("guerra del centavo"), preocupación por lo económico por la obligación de cumplir con una cuota, deficiente iluminación de las vías y cambios bruscos de temperatura.

Frecuentemente reportaron síntomas: digestivos, de ansiedad, oculares, depresivos, otorrinolaringológicos, osteomusculares, respiratorios y neurológicos., sobrepeso y obesidad; 30 % de los conductores manifestaron niveles altos de estrés, indicando que son distintas las circunstancias en las que el conductor llega a presentar estrés laboral, por condiciones físicas como psicológicas. Además las variables identificadas como el ruido, la competencia por la guerra del centavo y otra más, son generadoras de un estrés a corto o largo plazo.

En la investigación concluyen que el riesgo de enfermedad mental es relativamente alto en los conductores de transporte público urbano, la ansiedad y depresión pueden derivarse de la probabilidad de ser asaltados, de discutir con los pasajeros, del tránsito intenso por donde se movilizan, del ritmo de actividad que a diario llevan y el horario irregular en las comidas. Se rescata también la investigación realizada por los psicólogos, Pulido & Burbano (1994), quienes concluyen que el factor que genera el mayor índice de estrés laboral en los conductores es la sobrecarga de funciones y estímulos del ambiente (conducir, recibir el dinero, entregar las vueltas, estar atentos al hueco).

Se puede citar otra investigación titulada “fatiga laboral, accidentes e incidentes laborales en los conductores de carga pesada de una empresa transportista de la ciudad de Yopal” realizada por Neisa & Rojas(2009) afirman una relación entre fatiga laboral y accidentalidad en los conductores, se observa que hay una mayor correlación entre quienes presentan fatiga y han sufrido accidentes, en comparación con quienes no presentan fatiga y han sufrido accidentes; Los resultados arrojan que existen pocos periodos de descanso en el 60% de la muestra; El 55% de la muestra considera que algunas veces se recibe apoyo familiar en cuestiones relacionadas con el trabajo, mientras que el 62% considera que se presentan conflictos familiares a causa del trabajo que desarrollan. Otra variable que influye en la presencia de fatiga en los conductores son las molestias a nivel de salud, factores como los anteriores inciden en la presencia de estrés, y como consecuencia de las irregularidades y condiciones de salud tanto física como mental se presenta la accidentalidad.

Por lo tanto, es de interés la revisión de las variables expuestas en el presente estudio, comprendiendo que a partir de los resultados, se generarán aportes teóricos que contribuirán en los avances del conocimiento académico y de igual forma servirá de base para el inicio de futuras investigaciones relacionadas al tema de estrés laboral en conductores, permitiendo de esta forma que a través de la información obtenida sea posible que los profesionales del área

de la salud mental puedan generar programas que permitan visibilizar y atender las necesidades que presentan los conductores de servicio público fomentando factores protectores frente al estrés laboral, con el fin de prevenir futuras dificultades en la salud mental relacionadas al inicio del estrés laboral.

En este sentido, surge la siguiente pregunta de investigación ¿cuál es la relación existente entre las estrategias de afrontamiento empleadas por los conductores de servicio público y el estrés laboral?

OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer la relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en conductores deservicio público de la ciudad de Bogotá y el municipio de Chía.

Objetivos Específicos.

Determinar el nivel de estrés laboral que presentan los conductores de servicio público.

Identificar las estrategias de afrontamiento que utiliza los conductores de servicio público.

Analizar la relación que existe entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los conductores de servicio público.

VARIABLES

Variable 1: Estrategias De Afrontamiento

Definición conceptual:

Aquellos recursos cognitivos que utilizan las personas para enfrentar situaciones de tensión. De igual forma, se establece que, es un conjunto de respuestas cognitivas y conductuales que los sujetos emplean para enfrentar situaciones estresantes (Sapene y

Tommasino, 2001). Orientado a solucionar problemas, a reducir la respuesta emocional o modificar la evaluación inicial de la situación.

Definición operacional:

Por medio del puntaje obtenido en el instrumento Escala de Afrontamiento de Coping modificada (EEC-M) con 12 componentes y 69 ítems, en una muestra colombiana expuesta en la Tabla 2.

Tabla 2.

Operacionalización de la Escala De Estrategias De Coping Modificada (EEC-M)

Variable	Dimensiones
Estrategias de afrontamiento	Solución de problemas.
	Búsqueda de apoyo social.
	Espera.
	Religión.
	Evitación emocional.
	Búsqueda de apoyo profesional.
	Reacción agresiva.
	Evitación cognitiva.
	Reevaluación positiva.
	Expresión de la dificultad de afrontamiento.
	Negación.
	Autonomía.

Variable 2: Estrés laboral

Definición conceptual

Se denomina estrés laboral al resultado del desequilibrio entre las exigencias que son impuestas a un trabajador y su capacidad para modificarlas; por ende la mayor capacidad de

control sobre la demanda menor estrés y a menor capacidad de control sobre las demandas del ambiente, se presentará mayores niveles de estrés. (Slipak, 2007)

Definición operacional

Por medio del puntaje obtenido través del cuestionario para la evaluación del estrés que fue diseñado por Castillo, Villalobos y Colaboradores con el respaldo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social posteriormente adaptado y validado en población trabajadora de Colombia (Villalobos, 2005 y 2010). Esta se compone de cuatro partes y cuenta con 31 ítems.

Tabla 3.

Operacionalización del cuestionario para la evaluación del estrés

Variable	Dimensiones
Estrés laboral	Sintomatologías a nivel fisiológico.
	Síntomas de comportamiento social.
	Síntomas intelectuales y laborales.
	Síntomas Psicoemocionales.

METODO

Diseño

La presente investigación es no experimental ya que no se manipulan las variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2006), puesto que la investigación se llevó a cabo en el medio natural donde ocurre el fenómeno (Coolican, 2006) y de corte transversal ya que los datos se recolectan en un solo momento, en un tiempo único (Hernández et al. 2006). Así mismo se considera una investigación correlacional comprendiendo que el tipo de estudio correlacional pretende dar respuestas al problema de investigación, identificando la relación existente entre las variables a estudiar las cuales son definidas dentro de una investigación “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).

Participantes

La población estuvo compuesta por los conductores de servicio público que laboran en la ciudad de Bogotá y el municipio de Chía, el muestreo que se realizó fue de tipo no probabilístico por conveniencia ya que la aplicación del instrumento se dio con aquellos participantes que tuvieron la facilidad para presentarse en el lugar en un momento determinado (Peña, 2009).

La muestra estuvo constituida por 45 conductores de servicio público, de los cuales el 100 % es de género masculino cuyo rango de edad se encuentra dentro de los 21 a 59 años, respecto al nivel de escolaridad un 68,9% es bachiller, un 15,6% es técnico, un 13,3 tiene estudios primarios y el 2,2 % es profesional; en relación al estrato socioeconómico se encuentra que el 77,8 % está en nivel 2, un 20% en nivel 3 y el 2,2% en nivel 1. Frente al estado civil se encontró que un 46,7% están casados, un 26,7% tienen una relación de unión libre, el 22,2% son solteros y el 2,2% están divorciados.

De los participantes un 66,7% reside y labora en la ciudad de Bogotá, mientras que el 33,3% reside y labora en el municipio de Chía; respecto al tipo de vehículo un 57,8%

equivalente a 26 conductores conducen taxi y un 42,2% equivalente a 19 conductores conduce bus de servicio público.

VARIABLES DE INCLUSIÓN

Como variables de inclusión se tienen en cuenta las siguientes:

Laborar como conductor de servicio público; estar en edades comprendidas entre los 21 y 59 años; residir y laborar en la ciudad de Bogotá o en el municipio de Chía.

VARIABLES DE EXCLUSIÓN

Las variables de exclusión para este estudio fueron tener menos de 1 año de experiencia como conductor de servicio público y laborar como conductor de vehículos particulares o servicios especiales.

VARIABLE INDEPENDIENTE

La variable independiente para este estudio son las estrategias de afrontamiento utilizadas por los conductores de servicio público.

VARIABLE DEPENDIENTE

La variable dependiente en este estudio es el estrés laboral que presentan los conductores de servicio público.

INSTRUMENTOS

ESCALA DE ESTRATEGIAS DE COPING MODIFICADA (Eec-M)

Este instrumento fue creado inicialmente por Endler y Parker en 1990 para evaluar tres estilos de afrontamiento: estrategias orientadas a la tarea, orientadas a la emoción y orientadas a la evitación. Se reportó una alta validez de criterio con la prueba Ways of Coping instrument de Lázarus y Folkman (1984), alta confiabilidad y correlación con medidas de depresión, ansiedad, patrón de comportamiento tipo A, neuroticismo y extraversión. Luego de esto Londoño & Cols. (2006) validaron la escala en Colombia, esta adaptación consiste en 12

componentes y 69 ítems, con un alfa de Cronbach de 0,847. Las respuestas se presentan en una escala tipo Likert en un rango de frecuencia de 1 a 6 desde Nunca hasta Siempre.

Los siguientes son los componentes presentes en la escala:

Solución de problemas. Son las acciones orientadas a solucionar el o los problemas, teniendo en cuenta el momento oportuno para analizarlo e intervenirlo (Fernández & Palmero, 1999). Los ítems que la conforman son: 10, 17, 19, 26, 28, 37, 39, 51, 68

Apoyo social. Se refiere al apoyo proporcionado por el grupo de amigos, familiares u otros, centrado en recibir apoyo emocional e información para tolerar o enfrentar la situación problema, o las emociones generadas ante el estrés. Esta es evaluada por las preguntas 2, 16, 30, 44, 58, 72, 86 (Bowlby, 1980; Lázarus & Folkman, 1986).

Espera. Esta 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. Evaluada por las preguntas 9, 18, 27, 29, 38, 40, 50, 60, 69.

Religión. La oración y la creencia en un ser superior se consideran como estrategias para tolerar el problema o para generar soluciones ante el mismo. (Lázarus & Folkman, 1986). Los ítems que la conforman son: 8, 16, 25, 36, 49, 59, 67

Evitación emocional. Hace referencia a la movilización de recursos enfocados a ocultar o inhibir las propias emociones. Los ítems que la conforman son: 11, 20, 21, 30, 41, 43, 53, 62.

Apoyo profesional. Se describe como el empleo de recursos profesionales para tener mayor información sobre el problema y sobre las alternativas para enfrentarlo (Lázarus & Folkman, 1986). Los ítems que la conforman son: 7, 15, 35, 48, 58.

Reacción agresiva. Hace referencia a la expresión impulsiva de la emoción de la ira dirigida hacia sí mismo, hacia los demás o hacia los objetos, la cual puede disminuir la carga emocional que presentarla persona en un momento determinado. Los ítems que la conforman son: 4, 12, 22, 33, 44

Evitación cognitiva. Busca neutralizar los pensamientos valorados como negativos o perturbadores, por medio de la distracción y la actividad. Se evita pensar en el problema

propiciando otros pensamientos o realizando otras actividades (Fernández & Palmero,1999).

Los ítems que la conforman son: 31, 32, 42, 54, 63

Reevaluación positiva. Se busca aprender de las dificultades, identificando los aspectos positivos del problema. Es una estrategia de optimismo que contribuye a tolerar la problemática y a generar pensamientos que favorecen a enfrentar la situación (Fernández-Abascal, 1997). Los ítems que la conforman son: 5, 13, 46, 56, 64

Expresión de la dificultad de afrontamiento. Describe la tendencia a expresar las dificultades para afrontar las emociones generadas por la situación, expresar las emociones y resolver el problema. Los ítems que la conforman son: 45, 52, 55, 6

Negación. Describe la ausencia de aceptación del problema y su evitación por distorsión o desfiguración del mismo en el momento de su valoración (Fernández-Abascal & Palmero, 1999). Los ítems que la conforman son: 1, 2, 3

Autonomía. Hace referencia a la tendencia a responder ante el problema buscando de manera independiente las soluciones sin contar con el apoyo de otras personas tales como amigos, familiares o profesionales. Los ítems que la conforman son: 65, 66

Cuestionario para la evaluación del estrés tercera edición.

El “Cuestionario para la evaluación del estrés” fue diseñado por Castillo, Villalobos y Cols con el respaldo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social la primera versión fue validado en una muestra de 172 trabajadores de la ciudad de Bogotá, la segunda versión con 2199 (Villalobos G. 2005) y la tercera la cual será utilizada en la presente investigación fue validada con 4521 participantes ; esta validación estuvo a cargo de la Pontificia Universidad Javeriana y el subcentro de seguridad social; se realizó con trabajadores pertenecientes a las seis regiones del país (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica) y a los cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia (servicios, industria, comercio y agrícola).

Esta edición es compuesta por 31 ítems con opción de respuesta tipo Likert donde se presentan afirmaciones y las opciones de respuesta son siempre, casi siempre, a veces o nunca; cada una de estas opciones de respuesta adquiere un valor diferente, dependiendo de la pregunta y del área de ajuste a evaluar. Presenta un Alfa de Cronbach de 0,889; la confiabilidad total de esta versión del cuestionario se obtuvo por el método de test-retest y su

resultado fue significativo ($r = 0,851$; $p = 0,005$). Los resultados de validez y confiabilidad de la tercera versión del cuestionario son indicadores positivos de su calidad.

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario. Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma, como se muestra a continuación:

Tabla 4.

Calificación del cuestionario para la evaluación del estrés

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23, y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30, y 31	3	2	1	0

Nota: Fuente: Villalobos G. (2005). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Universidad Javeriana.

Procedimiento.

Fase 1: se seleccionaron los instrumentos para la medición de las variables estrategias de afrontamiento y estrés laboral.

Fase 2: Se procedió contactando directamente a un grupo de conductores de servicio Público que laboran diariamente en la ciudad de Bogotá y el municipio de Chía, presentándoles la propuesta del proyecto con el fin de explicarles claramente los objetivos e importancia de este estudio así como también el alcance que tendrá y los beneficios que la investigación podrá generar para los conductores; permitiendo de esta forma acceder a la muestra y la recopilación de datos necesarios.

Fase 3: se dio paso a la aplicación de los dos instrumentos a la muestra que se tuvo acceso, teniendo en cuenta que para no afectar la operación de los recorridos diarios participaron de la investigación los conductores que en el momento tenían la disponibilidad y estuvieron de acuerdo con su participación; de esta forma, inicialmente se les explicó los objetivos de la investigación en donde se expuso que la investigación permitiría contribuir al bienestar de los conductores, previniendo el estrés laboral antes de que este se presente; solicitándoles su colaboración para diligenciar los cuestionarios informándoles que las respuestas que indicarán serán tratadas de forma confidencial y anónima y por ningún motivo esta información afectaría su cargo y estabilidad en la organización; se les hizo entrega de los dos cuestionarios y una ficha para diligenciar datos relacionados al sexo, edad, estado civil, escolaridad; el tiempo de aplicación de los cuestionarios fue de 40 minutos aproximadamente.

Fase 4: Después de la aplicación de los instrumentos, cuestionario para la evaluación del estrés y escala de estrategias de Coping Modificada (EEC-M); se llevó a cabo la tabulación de los datos obtenidos a partir de una base de datos que incluye las puntuaciones de las subescalas de cada una de las pruebas y se realiza la correlación de variables utilizando el estadístico de coeficiente de correlación de Spearman ya que se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, adicional a ello la distribución de los datos no se distribuyen de forma normal. Por último se redactaron los resultados y se generó la discusión de resultados.

Fase 5: Análisis de resultados. Se realizó a través del programa *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 2.0)*, para dicho análisis se tuvieron en cuenta las puntuaciones obtenidas a través del cuestionario para la evaluación del estrés y la escala de estrategias de Coping Modificada (EEC-M); para este fin se realizó una base de datos que incluye las puntuaciones de las subescalas de cada una de las pruebas y se realiza la correlación de variables utilizando el estadístico de coeficiente de correlación de Spearman.

Consideraciones éticas.

La presente investigación se enmarca en la legislación correspondiente a las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud promulgada en la práctica

de investigaciones en psicología promulgada en la ley 1090 de 2006 (COLPSIC, 2005); se recopilan los deberes éticos que rigen la presente investigación en los siguientes artículos:

Artículo 49. Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización.

Artículo 50. Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

Artículo 55. Los profesionales que adelanten investigaciones de carácter científico deberán abstenerse de aceptar presiones o condiciones que limiten la objetividad de su criterio u obedezcan a intereses que ocasionen distorsiones o que pretendan darle uso indebido a los hallazgos.

Artículo 56. Todo profesional de la Psicología tiene derecho a la propiedad intelectual sobre los trabajos que elabore en forma individual o colectiva, de acuerdo con los derechos de autor establecidos en Colombia. Estos trabajos podrán ser divulgados o publicados con la debida autorización de los autores.

Respecto a los artículos, se tuvo en cuenta la postura ética de cada una de las investigadoras haciendo uso del consentimiento informado, indiciéndoles a cada uno de los participantes la confidencialidad de las respuestas dadas en los instrumentos utilizados, exaltando que no habrán consecuencias perjudiciales para su bienestar individuales el trabajo, así mismo se les proporciono la información pertinente sobre la investigación, tales como los objetivos específicos y finalmente se les aclaro que tiene derecho a conocer sus respuestas (ver anexo).

RESULTADOS

Para alcanzar los objetivos planteados en el estudio se realiza un análisis estadístico de los datos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos (Cuestionario para la evaluación del estrés y Escala de estrategias de Coping modificada (Londoño & Cols, 2006) por medio del programa SPSS versión 2.0; y la prueba Spearman, se utilizó este estadístico ya que se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, adicional a ello la distribución de los datos no se distribuyen de forma no

Se evidencia en la tabla N.5 que el 40% de los conductores presentan un nivel de estrés muy alto, el 20% presentan estrés alto, un 13,3 % presenta estrés a nivel medio y este mismo porcentaje se presenta en el nivel estrés bajo y muy bajo.

Tabla 5.

Nivel de estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy Alto	18	40,0
	Alto	9	20,0
	Medio	6	13,3
	Bajo	6	13,3
	Muy Bajo	6	13,3
	Total	45	100,0

Respecto al uso de las estrategias en los participantes se evidencia que las más utilizadas es religión con un 48,9% equivalente a 22 conductores, seguida de solución de problemas con un 24,4% equivalente a 11 conductores, los cuales superan la media en el uso de dicha estrategia. Las estrategias de afrontamiento menos utilizadas son autonomía con un 55,6% equivalente a 25 conductores, seguida de expresión de la dificultad con un 46,7% es decir 21 conductores los cuales se encuentran en la parte inferior del uso de dichas estrategias.

Tabla 6.

Resultados Estrategias de afrontamiento (EEC-M).

Factor	Inferior	Media	Superior
Solución de problemas	4,4 %	71,1%	24,4%
Apoyo social	13,3%	84,4%	2,2%
Espera	15,6%	75,6%	8,9%
Religión	2,2%	48,9%	48,9%
Evitación emocional	24,4%	73,3%	2,2%
Apoyo profesional	15,6%	80 %	4,4%
Reacción agresiva	28,9%	57,8%	13,3%
Evitación cognitiva	8,9%	75,6%	15,6%
Reevaluación positiva	40%	57,8%	2,2%
Expresión de la dificultad de afrontamiento	46,7%	51,1 %	2,2%
Negación	11,1,%	80%	8,9%
Autonomía	55,6%	44,4%	0%

Respondiendo a la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento , mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se encuentra que existe una correlación baja (0,331) directa entre el estrés laboral y la estrategia de búsqueda de apoyo social; de igual forma se evidencia correlación baja (-0,304) indirecta entre el estrés laboral y la estrategia de solución de problemas, así mismo la estrategia de reacción agresiva presenta una correlación baja (0,381) directa con el estrés laboral y por último se encuentra que la estrategia expresión de la dificultad tiene una correlación baja (0,302) directa con el estrés laboral, es decir que estas estrategia inciden en el estrés laboral.

Tabla 7.

Correlación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento.

		Sp	Bas	Esp	Rel	Ee	Bap
Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,304*	,331*	-,044	-,182	,177	-,162
	Sig. (bilateral)	,042	,027	,773	,231	,246	,288
	N	45	45	45	45	45	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

		Ra	Ec	Rp	Ed	Neg	Aut
Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	,381**	,085	,099	,302*	-,095	,146
	Sig. (bilateral)	,010	,580	,519	,044	,533	,338
	N	45	45	4	45	45	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Sp: Solución de problemas; Bas: Búsqueda de apoyo social; Esp: Espera; Rel: religión; Ee: Evitación emocional; Bap: Búsqueda de apoyo profesional; Ra: Reacción agresiva; Ec: Evitación Cognitiva; Rp: Reevaluación positiva; Ed: Expresión de la dificultad; Neg: Negación; Aut: Autonomía.

Al realizar la correlación entre los niveles de estrés muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo se encuentran correlaciones representativas (P.0,05), es decir que en el 95% de la población se presentan las siguientes correlaciones: correlación alta indirecta (-0,812) entre el nivel de estrés medio y la estrategia de afrontamiento espera, en este mismo nivel de estrés se encuentra correlación alta directa (0,812) con la estrategia expresión de la dificultad; de igual manera en el nivel de estrés bajo existe una correlación alta e indirecta del (-0,829) entre este

y la estrategia de religión; en este mismo nivel de estrés se encuentra correlación alta directa (0,949) con la estrategia reacción agresiva; por ultimo cabe mencionar que en el nivel de estrés Alto se evidencia una correlación alta indirecta (-0,725) con la estrategia Búsqueda de apoyo profesional.

Tabla 8.

Correlación entre nivel de estrés y estrategias de afrontamiento.

Estrés		Sp	Bas	Es	Rel	Ee	Bap
Alto	Coeficiente de correlación	,286	-,042	-,051	,367	-,335	,042
	Sig. (bilateral)	,456	,914	,897	,332	,379	,915
	N	9	9	9	9	9	9
Medio	Coeficiente de correlación	-,618	,257	-,812*	-,530	-,290	-,464
	Sig. (bilateral)	,191	,623	,050	,280	,577	,354
	N	6	6	6	6	6	6
Bajo	Coeficiente de correlación	-,257	-,086	-,530	-,829*	,029	-,765
	Sig. (bilateral)	,623	,872	,280	,042	,957	,076
	N	6	6	6	6	6	6
Muy Alto	Coeficiente de correlación	,261	,422	,368	,156	,193	,252
	Sig. (bilateral)	,280	,072	,122	,522	,428	,298
	N	19	19	19	19	19	19
Muy Bajo	Coeficiente de correlación	-,500	,200	,300	,154	,359	-,205
	Sig.(bilateral)	,391	,747	,624	,805	,553	,741
	N	5	5	5	5	5	5

Estrés		Ra	Ec	Rp	Et	Ne	Au
Alto	Coefficiente de correlación	-,433	,017	,538	-,151	-,199	-,725*
	Sig. (bilateral)	,244	,965	,135	,698	,607	,027
	N	9	9	9	9	9	9
Bajo	Coefficiente de correlación	,000	-,058	-,348	-,371	,372	,406
	Sig. (bilateral)	1,000	,913	,499	,468	,468	,425
	N	6	6	6	6	6	6
Medio	Coefficiente de correlación	,657	-,257	-,600	,812*	-,377	,577
	Sig. (bilateral)	,156	,623	,208	,050	,461	,231
	N	6	6	6	6	6	6
Muy Alto	Coefficiente de correlación	-,110	,201	,018	,408	,167	-,002
	Sig. (bilateral)	,654	,408	,943	,083	,493	,994
	N	19	19	19	19	19	19
Muy Bajo	Coefficiente de correlación	,949*	,051	,100	,400	-,667	-,580
	Sig. (bilateral)	,014	,935	,873	,505	,219	,306
	N	5	5	5	5	5	5

DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo de la presente investigación el cual hace referencia a la relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en conductores de servicio público en la ciudad de Bogotá y municipio de Chía y mediante la aplicación de los instrumentos evaluación del estrés y EEC-M ; se observa una relación directa entre la variable estrés laboral y la estrategia búsqueda de apoyo social; este resultado confirma lo planteado por (Vázquez, Crespo & Ring, 2000) , respecto a la relevancia que tienen las relaciones interpersonales para hacer frente a aquellas situaciones que generan estrés en los conductores, siendo necesario no solo tener una red de apoyo sino contar con las habilidades que permitan la búsqueda de apoyo y así mitigar el estrés ;de esta manera los conductores acuden a su red de apoyo social, que por lo general se encuentra conformada por sus compañeros, amigos del trabajo y familiares; siendo para estos autores la estrategia más utilizada ante el estrés, la búsqueda de apoyo social como se comprueba en el presente estudio.

En relación a lo anterior otra de las estrategias relacionadas con el estrés es la expresión de la dificultad, la cual implica contar con una red social cercana que permita expresar de forma abierta la problemática, con el fin de lograr un desahogo emocional, para neutralizar las emociones y de igual forma obtener opiniones que retroalimenten y ayuden a la solución de la situación.

Asimismo, se identifica relación entre el estrés laboral y la estrategia de solución de problemas, indicando que al utilizarse esta estrategia los niveles de estrés disminuirán, por ende aquellas personas que cuentan con una mayor facilidad para resolver problemas, afrontan la dificultad con una actitud activa, analizando las situaciones y ejecutando el plan de acción para darle solución presentarán menores niveles de estrés.

Por otra parte al encontrarse que la mayoría de los conductores presentan nivel de estrés alto, se evidencia que esta es una actividad laboral que representa riesgo para la presencia de niveles altos de estrés, dadas las condiciones de trabajo propias del desempeño de su rol siendo esto relevante para el estudio, confirmando lo expresado por Whitelegg

(1995) citado en Ramírez (2012) en cuanto a que todas estas condiciones incrementan el nivel de estrés de los conductores y afectan su salud.

En cuanto al objetivo planteado respecto al uso de las estrategias , la más utilizada es religión, al respecto se plantea que es una forma de enfrentar la situación acudiendo a la oración y confianza en seres superiores , buscando soluciones a partir de la fe; característica que es común en la mayoría conductores; por otra parte la estrategia menos utilizada es autonomía con un 55,6%, donde se evidencia que los conductores valoran más las opiniones que tienen sus amigos, compañeros y familiares respecto a las posibles soluciones del problema, actuando de manera dependiente de su entorno.

Al realizar la correlación por niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento es relevante resaltarla existencia de una correlación indirecta entre la estrategia religión y el nivel de estrés, entendiendo que al hacer uso de esta estrategia el nivel de estrés va a ser bajo, siendo la religión una de las estrategias que utilizan por lo general los conductores para afrontar situaciones estresantes. Adicional a lo anterior se presenta una correlación directa entre el estrés bajo y la reacción agresiva, indicando que en el momento en el que un conductor de servicio público se ve expuesto a una situación que le genere estrés, se expresará conductualmente por medio de la agresión verbal y física a otros como lo afirma (Slipack, 2007), disminuyendo en el momento la carga emocional pero generando conflictos con las personas presentes en su entorno.

Seguidamente, existe una correlación indirecta entre las estrategias búsqueda de apoyo profesional y el estrés alto, se puede por lo tanto afirmar que al acudir a profesionales especializados en intervención física y mental, los niveles de estrés serán bajos, ya que por medio de este apoyo profesional el conductor podrá entender el contexto en el cual se presenta la situación y buscar alternativas eficientes frente a la misma.

Con respecto a las estrategias que no presentaron relación con el estrés laboral, las cuales son apoyo profesional, evitación emocional, evitación cognitiva, reevaluación positiva, negación, autonomía, se puede afirmar que dichas estrategias no influyen directamente en la aparición o disminución del estrés laboral en la muestra de conductores de servicio público.

Finalmente, estos resultados demuestran la existencia de la relación entre el estrés y la utilización de algunas estrategias de afrontamiento que presentan los conductores de servicio público, a su vez se observa como ciertas estrategias de afrontamiento influyen de forma representativa para la resistencia o disminución del estrés laboral.

CONCLUSIONES

Basados en los resultados obtenidos se concluye que el uso de estrategias de afrontamiento se relacionan con el estrés laboral, principalmente la búsqueda de apoyo social es fundamental para sobrellevar las situaciones diarias que experimentan los conductores de servicio público, al igual que contar con la habilidad para la solución de problemas siendo esta eficaz para superar la situación adversa y generar un equilibrio en el bienestar de psicológico del individuo en su rol laboral.

Desde el punto de vista organizacional, es relevante resaltar que los niveles de estrés para esta población son estadísticamente altos, debido a las condiciones laborales y funciones que deben desempeñar diariamente como conductores; por ende este es un aspecto que influye el desempeño laboral y la productividad, viéndose afectada significativamente tanto la organización como el conductor y su entorno.

Se resalta un factor común dado que la estrategia expresión de la dificultad es otra de las menos utilizadas, esta implica una relación directa con el entorno y las relaciones interpersonales para expresar y buscar posibles soluciones que lleven a superar la dificultad; además se comprueba que la autonomía no es una estrategia elegida y utilizada por esta población debido a que prefieren el acompañamiento y opiniones de personas cercanas a su entorno.

A nivel sociocultural, es relevante evidenciar que para el gremio de conductores la religión, manifestada mediante la oración, rituales y creencias espirituales particulares es un factor esencial para expresar los sentimientos generados por el estrés y confiar en que en determinado momento se dará una solución.

Desde el punto de vista disciplinar, la presente investigación sustenta teóricamente mediante los resultados, que el estrés laboral se relaciona con el uso de determinadas estrategias de afrontamiento en la población de conductores de servicio público, y por ende se podrá definir de forma precisa las estrategias que pueden ser más eficaces para la

protección ante el estrés y de esta forma establecer acciones enfocadas en su prevención, fortaleciendo y haciendo énfasis en aquellas estrategias que tienen una relación directa. En síntesis es relevante la función que cumple el entorno social en el acompañamiento de las situaciones estresantes, ya que como se evidencio anteriormente las estrategias relacionadas se asocian a factores externos del individuo, las cuales le permiten realizar un proceso cognitivo, evaluando la situación desde la percepción que pueden brindar personas ajenas a su dificultad, para así consolidar criterios que guíen su conducta.

RECOMENDACIONES

Se hace necesario ampliar esta investigación abarcando a un mayor número de conductores, ya que los hallazgos encontrados evidencian altos niveles de estrés laboral en esta población, para así demostrar resultados estadísticamente más relevantes.

Según la revisión teórica no se encontraron estudios respecto a la relación existente entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en la población de conductores, por lo que se hace necesario realizar mayores investigaciones frente al tema, para encontrar nuevos aportes que fortalezcan el área disciplinar, que permitan la intervención de la problemática y se generen herramientas dirigidas a la labor que puede ejercer psicólogo organizacional.

Es importante identificar si la utilización de determinadas estrategias de afrontamiento cambia con el tiempo, y de esta manera implementar programas eficaces para el fortalecimiento de las mismas.

Es necesario que previo a la aplicación de los instrumentos se brinden psicoeducación respecto a la importancia e implicaciones que el estrés tienen en sus cotidianidad y de esta manera generar una mayor concientización en cuanto a la veracidad de sus respuestas para evitar sesgos en el estudio.

REFERENCIAS

- Álvarez, F. (2007). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. España: Lex Nova.
- Astudillo, P., Alarcon, A., & Lema, M. (2009). Protectores de estrés laboral: percepción del personal de enfermería y médicos. [en línea] Temuco, Chile 15. Recuperado de http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n3/art_12.pdf
- Barra, E. (2004, 13 de septiembre). Apoyo social, estrés y salud. *Psicología y salud*, 14(2), 237-243. Recuperado de www.researchgate.net/...Social...Apoyo_social...salud/.../09e4151311a00...
- Benavides, F; Gimeno, D; Benach, J; Martínez, J; Jarque, S. & Berra, A. (2002, 22 de febrero). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Barcelona [en línea] Barcelona, España: Universitat Pompeu Fabra. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005
- Buitrago, S., & Garzon, S. (2004). Características y frecuencia de aparición del síndrome burnout y estrategias de afrontamiento comúnmente utilizadas como respuesta al mismo, en el personal del centro de atención a urgencias Emermedica (Tesis de pregrado). Universidad de la Sabana, Bogotá, Colombia.
- Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. (2007). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. (732). Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf
- Campos, M. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador.
- Castaño, E. y Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International journal of Psychology and Psychological Therapy*. 10(2), 245-257.
- Chaparro, P., y Guerrero, J. (2001). Condiciones de Trabajo y Salud en Conductores de una Empresa de Transporte Público Urbano en Bogotá D.C. *Open Systems*. 3(2), 171 -187
- Clerc, JM. (1987). Introducción a las condiciones y el medio ambiente de trabajo. Ginebra, Suiza: International Labour Office.
- Coes, S., y Rose, R. (1973). Hypertension, peptic ulcer and diabetes in air traffic controllers. *Journal of the American Medical Association*. 23(4), 489-492.

- Cohen, F. (1979). Personality, stress, and the development of physical illness. En C. Stone, F. Cohen, & N. Adler. (Ed), *Theories, applications and challenges of a psychological approach to the healthcare system*. (pp. 2-32). San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Coolican, H. (2006). *Métodos de investigación y estadística en psicología*. Bogotá, Colombia. Manual moderno.
- Collins, A. & Frankenhaeuser, M. (1978). Stress responses in male and female engineering students. *Journal of Human Stress*, (4), 43-48.
- COLPSIC, Colegio Colombiano de Psicólogos. (2005). Deontología y bioética del ejercicio de la Psicología en Colombia. Bogotá: COLPSIC
- Cortés, J. M. (2007). *Seguridad e higiene del trabajo*. Madrid España: Tebar.
- Correa, E (2013). *Psicología organizacional y del trabajo: aproximación histórica, conceptual y principales tendencias* (tesis de pregrado). Universidad Icesi, Santiago de Cali, Colombia.
- Cross, D & Kelly, J. (1984). Personality typing and anxiety for two groups of registered nurses. *The Australian Journal of Advanced Nursing*, 2 (1), 52-59.
- Davidson, M. & Veno, A. (1980). Stress and the policeman. En C. Cooper. & J. Marshall. (Ed), *Collar and professional stress*. Londres, Wiley.
- De Vera, M. (2005). La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos. Disponible en: <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- Del Hoyo, M. (2004). Estrés Laboral. Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo, 5.
- Del pino, M. (2005). Administración estratégica del estrés en el trabajo, ponencia para el congreso internacional de contaduría. Universidad nacional autónoma de México.
- Díaz, X; et al. (2001). Pausa activa como factor de cambio en actividad física en funcionarios públicos. *Revista Cubana Salud Pública*. vol.37.
- Espinosa, M., Riquelme, V., Rojas, I., & Yanes, H. (1997). Temas Laborales. Disponible en http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articulos60335_Tema_laboral_Precarizac_de_l_empleo_Un_mal_moderno.pdf

- Farkas, C. (2003). Utilización de estrategias mágicas para el manejo de situaciones estresantes en estudiantes universitarios. *Revista interamericana de psicología* , 109-141.
- Fernández E. & Palmero F. (1999). *Emociones y salud*. Ariel Psicología Barcelona
- Fernández R., Tascon, R., Álvarez, H. & Rodríguez J. (2004). Los minusválidos en el mercado laboral: incentivos a su contratación y régimen jurídico de su prestación de servicios. Universidad león.
- Fernandez, J & Edo, S. (1994). ¿Como influye el control percibido en el impacto que tienen las emociones sobre la salud? *Anales de Psicología* , 127-133.
- Florez, L., Botero, M., & Moreno, B. (2005). ALAPSA. Universidad Autónoma de Madrid Disponible en <http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Psicologia%20Positiva/PERSONALIDAD-POSITIVA-Y-SALUD.pdf>
- French, JR. & Caplan, R. (1972). Organizational stress and individual strain. En: marrow, a. j., Ed. *The failure of success*, Nueva York, Amacom.
- Gil-Monte, P., & Peiro, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid : Síntesis.
- Gobierno Federal Ciudad de México. (2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral*. Disponible en http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/programas/Guia_Manejo_Estres_30062010.pdf
- González, Z. (2011). Transporte público y nivel de estrés del poblador limeño. *Revista de investigación socializando saberes*. Perú. Disponible en: http://issuu.com/unfv.fccss/docs/revista__socializando_saberes_-2012/74#
- Gomero R.; Palomino, J.; Ruiz, F. & Llap, C. (2005). El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation: Estudio Piloto. *RevMedHered* 16 (4).
- Guerrero, E. (2007). Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del "quemado". OEI- *Revista iberoamericana de educación* .
- Hedge, A. (1986). Open vs enclosed workspaces: the impact of design on employees reactions to their offices. *Behavioral issues in office design* . Nueva York: Van Nostrandreinhold.

- Hernández, S.; Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación (4ta edición). México: McGraw-Hill Interamericana Editores
- Herenandez, E., Cerezo, S. & Lopez, M. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. Mexico D.F., Facultad de estudios superiores Iztacala. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim073h.pdf>
- Hidalgo, C., & Carrasco, E. (1999). Salud familiar: un modelo de atención integral a la atención primaria. Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Jiménez, B & León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad autónoma de Madrid. Madrid, España.
- Kaack, B. (1975). Changes in iirnbic, neuroendocrine and autonomic systems, adaptation, homeostasis duringaging.Londres, Plenumpress.
- Knauth, E.; Emde, E.; Rutenfranz, J.; Kiesswetter, E. & Smith, P. (1981).Re-entrainment of body temperature in field studies of shift work. Int Arch Occup Environ Healt.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. Administrativesciencequarterly.
- Lara, A. (2001). Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.Disponible en <http://www.insht.es/Ergonomia2/Contenidos/>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona, España.: Martinez Roca.
- 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, 5.
- Margolis, B. (1974).Job stress: an unlisted occupational hazard. Journal of occupational medicine, 16 659-661
- Martínez, A. (2010). “El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión”. Vivat Academia, 112.
- Mc.Craine, E; Lambert, V & Lambert, C. (1987). Work stress, hardiness and burnout among hospital staff nurses. NursingResearch, 36 (6), 374-378.
- Mc Clelland, D. (1989). Estudio de la motivación humana. Educación Hoy. Narcea Ediciones. Volumen 52.
- Melgosa, J. (1999). Sin estrés.1ra ed. España: Editorial Safelizs.l.

- Ministerio de la protección social. (2011). Guía Técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional. Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.
- Millson, W. (2000) Predictors of work stress among correctional officers. Masterthesis. Ottawa, ON: University Carleton.
- Moos, R. (1986). Family Environment Scale (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Neisa, C., & Rojas, Y. (2009). Fatiga Laboral, Accidentes e incidentes laborales en los conductores de caraga pesadade una empresa transportista de la ciudad de Yopal. Cuadernos hispanoamericanos de psicología , 7-21.
- Nieto, H. (2000). Salud Laboral: La salud de los trabajadores de la salud. Buenos Aires.
- Organización Internacional del trabajo. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT, 5.
- Organización Internacional del trabajo. (2013). La prevencion del estrès en el trabajo. Disponible en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2001). Basic documents. 43rd Edition. Geneva, World Health Organization, 1.
- Organización mundial de la salud (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie proteccion de la salud de los trabajadores. Reino Unido.
- Organización Mundial De la Salud. (s.f.). Disponible en: http://www.who.int/topics/risk_factors/es/.
- Oros, L. (2005). Locus de control: Evolucion de su concepto y operacionalizacion. Revista de psicologia de la universidad de Chile , 89-98.
- Ortega, J. (1999). Estrés y trabajo. Ciudad de Mexico, México.
- Ortiz, F. (2007). *Vivir sin estrés*. México D.F: Pax México.
- Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid, España: Eudema.
- Peiro, J. & Salvador A. (1993). Control del estrés laboral. Madrid, España: Eudema.
- Peiro, J. (1999). Delimitación conceptual del estrés y modelo interpretativos: Desencadenantes del estrés laboral. 1ª ed. Madrid: Eudema.

- Perez, V. (2011). Disponible en:
http://eficiencia.urjc.es/bitstream/10115/11373/1/Tesis_Vanesa_P%C3%A9rez_07_11_2011_registro_URJC.pdf
- Perilla, L & Gómez V. (2010). Tensión laboral y salud mental en varios grupos ocupacionales colombianos. Universidad de los andes. Bogotá, Colombia.
- Pontificia universidad javeriana. Subcentro de seguridad social y riesgos profesionales, avalado por el ministerio de la protección social. (2010) Colombia. Disponible en:
<http://es.scribd.com/doc/44256842/Cuestionario-evaluacion-estres>.
- Pulido, H. & Burbano, J. (1997). Aproximación a la cultura del transporte urbano en Santa Fe de Bogotá. Facultad de psicología. Universidad pontificia javeriana.
- Rivadeneira, C; Minici, A & Dahab J. (2013). Algunas puntualizaciones sobre el estrés. *Revista de terapia cognitivo conductual*, (23), 1-7.
- Robbins, S., & Cenzo, D. D. (2002). Fundamentos de administración: Conceptos esenciales y aplicaciones. México: Pearson Educación.
- Solis, C. & Vidal, A. (2006). Estilos y estrategias de afrontamiento en adolescentes. *Revista de psiquiatría y salud mental Hermilio Valdizán*, 7(35), 33-39 .
- Scott, A.J. & LaDou, J. (1990). Shiftwork: Effects on sleep and health with recommendations for medical surveillance and screening. *Occupational and Environmental Medicine*, (5) 273-299
- Slipak, L. (2007). Estrés en las organizaciones. [Mensaje en un blog]. Recuperado de HYPERLINK http://mobbingopinion.blogspot.com/2007/08/artman/publish/printer_3864.shtml
- Stephens, A & Vögeler. (1986). Are stress responses influenced by cognitive appraisal? An experimental comparison of coping strategies. *British J. of Psychology*, (77) 243-255.
- Vázquez, C., Crespo, M., & Ring, J. (2000). Estrategias de afrontamiento. En A. Bulbena, G. Berrios, & P. Fernández, *Medición clínica en psiquiatría y psicología* p.p 425-435. Barcelona: Masson.
- Velázquez, M. (2005). Impacto laboral del estrés. Bilbao.
- Veno, A. & Davidson, M. (1978). A relational model of stress and adaptation. *man-environment systems*.
- Vera, P., Sáez, L. & Marquéz, M. (s.f). Taller de estrategias de aprendizaje y afrontamiento de las evaluaciones. Sistema de tutorías universitarias. Recuperado de http://www.frm.utn.edu.ar/archivos/taller_de_estrategias_.pdf

Villalobos, G. (2005). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Universidad Javeriana

Zurroza, A., Oviedo, I., Ortega, R., & Gonzalez, O. (2009). Relacion entre rasgos de personalidad y nivel de estres de los medicos residentes. Revista de investigacion clínica *RIC* , 110-111.

ANEXOS

Anexo 1: Escala De Estrategias De Coping Modificada (Eec-M)

Instrucciones:

A continuación se plantean diferentes formas que emplean las personas para afrontar los problemas o situaciones estresantes que se les presentan en la vida. Las formas de afrontamiento aquí descritas no son ni buenas ni malas, ni mejores o peores. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras, dependiendo de la situación problema. Trate de recordar las diferentes situaciones o problemas más estresantes vividos durante los últimos años, y **responda señalando con una X** en la columna que le señala la flecha (↓), el número que mejor indique qué tan habitual ha sido esta forma de comportamiento ante las situaciones estresantes.

Nunca Casi nunca A veces Frecuente Casi siempre Siempre
 1 2 3 4 5 6

		↓
1.	Trato de comportarme como si nada hubiera pasado	1 2 3 4 5 6
2.	Me alejo del problema temporalmente (tomando unas vacaciones, descansando, etc.)	1 2 3 4 5 6
3.	Procuro no pensar en el problema	1 2 3 4 5 6
4.	Descargo mi mal humor con los demás	1 2 3 4 5 6
5.	Intento ver los aspectos positivos del problema	1 2 3 4 5 6
6.	Le cuento a familiares o amigos cómo me siento	1 2 3 4 5 6
7.	Procuro conocer mejor el problema con la ayuda de un profesional	1 2 3 4 5 6
8.	Asisto a la iglesia	1 2 3 4 5 6
9.	Espero que la solución llegue sola	1 2 3 4 5 6
10.	Trato de solucionar el problema siguiendo unos pasos concretos bien pensados	1 2 3 4 5 6
11.	Procuro guardar para mí los sentimientos	1 2 3 4 5 6
12.	Me comporto de forma hostil con los demás	1 2 3 4 5 6
13.	Intento sacar algo positivo del problema	1 2 3 4 5 6
14.	Pido consejo u orientación a algún pariente o amigo para poder afrontar mejor el problema	1 2 3 4 5 6
15.	Busco ayuda profesional para que me guíen y orienten	1 2 3 4 5 6
16.	Tengo fe en que puede ocurrir algún milagro	1 2 3 4 5 6
17.	Espero el momento oportuno para resolver el problema	1 2 3 4 5 6

Nunca Casi nunca A veces Frecuente Casi siempre Siempre
 1 2 3 4 5 6

		↓
18.	Pienso que con el paso del tiempo el problema se soluciona	1 2 3 4 5 6
19.	Establezco un plan de actuación y procuro llevarlo a cabo	1 2 3 4 5 6
20.	Procuro que los otros no se den cuenta de lo que siento	1 2 3 4 5 6
21.	Evado las conversaciones o temas que tienen que ver con el problema	1 2 3 4 5 6
22.	Expreso mi rabia sin calcular las consecuencias	1 2 3 4 5 6
23.	Pido a parientes o amigos que me ayuden a pensar acerca del problema	1 2 3 4 5 6
24.	Procuro hablar con personas responsables para encontrar una solución al problema	1 2 3 4 5 6
25.	Tengo fe en que Dios remedie la situación	1 2 3 4 5 6
26.	Pienso que hay un momento oportuno para analizar la situación	1 2 3 4 5 6
27.	No hago nada porque el tiempo todo lo dice	1 2 3 4 5 6
28.	Hago frente al problema poniendo en marcha varias soluciones	1 2 3 4 5 6
29.	Dejo que las cosas sigan su curso	1 2 3 4 5 6
30.	Trato de ocultar mi malestar	1 2 3 4 5 6
31.	Salgo al cine, a dar una vuelta, etc., para olvidarme del problema	1 2 3 4 5 6
32.	Evito pensar en el problema	1 2 3 4 5 6
33.	Me dejo llevar por mi mal humor	1 2 3 4 5 6
34.	Hablo con amigos o familiares para que me animen o tranquilicen cuando me encuentro mal	1 2 3 4 5 6
35.	Busco la ayuda de algún profesional para reducir mi ansiedad o malestar	1 2 3 4 5 6
36.	Rezo	1 2 3 4 5 6
37.	Hasta que no tenga claridad frente a la situación, no puedo darle la mejor solución a los problemas	1 2 3 4 5 6
38.	Pienso que lo mejor es esperar a ver qué puede pasar	1 2 3 4 5 6
39.	Pienso detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema	1 2 3 4 5 6
40.	Me resigno y dejo que las cosas pasen	1 2 3 4 5 6
41.	Inhibo mis propias emociones	1 2 3 4 5 6
42.	Busco actividades que me distraigan	1 2 3 4 5 6
43.	Niego que tengo problemas	1 2 3 4 5 6
44.	Me salgo de casillas	1 2 3 4 5 6
45.	Por más que quiera no soy capaz de expresar abiertamente lo que siento	1 2 3 4 5 6
46.	A pesar de la magnitud de la situación tiendo a sacar algo positivo	1 2 3 4 5 6
47.	Pido a algún amigo o familiar que me indique cuál sería el mejor camino a seguir	1 2 3 4 5 6
48.	Pido ayuda a algún médico o psicólogo para aliviar mi tensión	1 2 3 4 5 6

Nunca Casi nunca A veces Frecuente Casi siempre Siempre
 1 2 3 4 5 6

		↓
49.	Acudo a la iglesia para poner velas o rezar	1 2 3 4 5 6
50.	Considero que las cosas por sí solas se solucionan	1 2 3 4 5 6
51.	Analizo lo positivo y negativo de las diferentes alternativas	1 2 3 4 5 6
52.	Me es difícil relajarme	1 2 3 4 5 6
53.	Hago todo lo posible para ocultar mis sentimientos a los otros	1 2 3 4 5 6
54.	Me ocupo de muchas actividades para no pensar en el problema	1 2 3 4 5 6
55.	Así lo quiera, no soy capaz de llorar	1 2 3 4 5 6
56.	Tengo muy presente el dicho "al mal tiempo buena cara"	1 2 3 4 5 6
57.	Procuro que algún familiar o amigo me escuche cuando necesito manifestar mis sentimientos	1 2 3 4 5 6
58.	Intento conseguir más información sobre el problema acudiendo a profesionales	1 2 3 4 5 6
59.	Dejo todo en manos de Dios	1 2 3 4 5 6
60.	Espero que las cosas se vayan dando	1 2 3 4 5 6
61.	Me es difícil pensar en posibles soluciones a mis problemas	1 2 3 4 5 6
62.	Trato de evitar mis emociones	1 2 3 4 5 6
63.	Dejo a un lado los problemas y pienso en otras cosas	1 2 3 4 5 6
64.	Trato de identificar las ventajas del problema	1 2 3 4 5 6
65.	Considero que mis problemas los puedo solucionar sin la ayuda de los demás	1 2 3 4 5 6
66.	Pienso que no necesito la ayuda de nadie y menos de un profesional	1 2 3 4 5 6
67.	Busco tranquilizarme a través de la oración	1 2 3 4 5 6
68.	Frente a un problema, espero conocer bien la situación antes de actuar	1 2 3 4 5 6
69.	Dejo que pase el tiempo	1 2 3 4 5 6

Anexo 2: cuestionario para la evaluación del estrés

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo 3 Consentimiento informado

DATOS PERSONALES.

Nombres:

Apellidos:

Sexo: *M* *F*

Edad:

Estado civil:

Nivel de escolaridad:

Municipio:

Estrato socioeconómico:

Tipo de vehículo que conduce: *Taxi* *Bus*

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Respetado señor(a)conductor (a) del servicio público por medio del presente documento le solicito su participación voluntaria en la realización por escrito de dos pruebas tituladas *Evaluación del estrés y Escala de Estrategias de Coping modificada (EEC-M)*, cuyos parámetros son de orden académico e investigativo. Al participar de manera voluntaria usted certificara que ha sido informado con claridad y veracidad debida, sobre los objetivos la importancia de este estudio investigativo por parte de la profesional en formación _____ perteneciente al décimo semestre de Psicología de la Universidad Cooperativa de Colombia.

A demás se da constancia que la información obtenida a partir de sus respuestas en la prueba será de carácter confidencial, de tal manera que su nombre no se hará público por ningún medio y por ningún motivo esta información afectaría su cargo y estabilidad en la organización; así mismo usted podrá tener conocimiento de la interpretación de los resultados y puntuaciones obtenidos en la prueba.

En consideración de lo anterior: Yo _____ con cedula de ciudadanía _____ de _____ doy constancia de la participación y colaboración en la investigación y aplicación dela pruebas.

Gracias por su colaboración y participación prestada.