



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Clínica

**“Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una
cadena de farmacias de Cuenca”**

*Trabajo de titulación previo a la
obtención del Título de Psicólogo Clínico*

Autores:

Bruno Javier Meneses Palomeque

C.I. 0105364228

Jonnathan Javier Rea Balladares

C.I: 0105596985

Directora:

Mgst. María Marcela Cabrera Vélez

C.I. 0104168349

Cuenca - Ecuador

Marzo de 2019



RESUMEN

El objetivo de esta investigación es comparar los niveles de estrés laboral de los trabajadores de una cadena de farmacias de Cuenca según las diferentes estrategias de afrontamiento que presentan, esto se busca mediante la identificación de los niveles de estrés laboral y de las estrategias de afrontamiento frente a la presencia del mismo. La población consta de 34 trabajadores; el estudio refiere a un enfoque cuantitativo, su alcance es no experimental y de tipo descriptivo-comparativo transversal. Para medir los niveles de estrés el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Inventario de Estrategias de Afrontamiento son las opciones más pertinentes al caso. Para el análisis de datos se utiliza la estadística descriptiva e inferencial. Como resultados se indica que la mayor tendencia hacia el estrés está en la estrategia de Resolución de Problemas, mientras que Reestructuración Cognitiva y Autocrítica, se relacionan con niveles bajos de estrés. En cuanto al nivel de estrés en la población, se presenta niveles intermedios y bajos; y finalmente la estrategia de afrontamiento utilizada por la mayor parte del personal es la de Resolución de Problemas. Se concluye que los trabajadores en general tienen niveles de estrés intermedio y bajo, y existen unos cuantos con tendencia hacia el estrés elevado; las estrategias de afrontamiento preferidas son las cognitivas por sobre las centradas en la emoción; el uso de este tipo de estrategias en la población del estudio tiene relación con niveles altos de estrés, pero no es concluyente sobre si el uso de estas es un factor precipitante de estrés

PALABRAS CLAVE: Estrés. Estrategia de afrontamiento. Trabajadores de farmacia.



ABSTRACT

The objective of this investigation was to compare the level of the laboral stress of the workers of a pharmacy franchise of Cuenca according to the different strategies of coping with it. The employee population was formed of 34 workers; the study had a quantitative range of non-experimental and of a descriptive type, comparative and transversal. To measure the levels of stress a survey was taken from the OIT-OMS and the inventory of strategies of coping. For the analysis of data the statistics is descriptive and inferential. As a result the mayor tendency towards the stress is in the strategy of the resolution of the problems, while the cognitive restructuring and auto criticism relates with low levels of stress. As far as the levels of stress in the population it represent low and mid-levels of stress and finally the strategy of coping used by the majority of the staff of the resolution of the problems. It is concluded that the workers in general have stress levels of medium and low levels, and a few with a higher tendency of stress, the favorite strategies for coping are the cognitive which are centered on emotions, the use of these strategies of the population of the study has a relation with the high levels of stress, but it is not conclusive if the use of these is precipitant to the factor of stress.

KEY WORDS: Stress. Strategies of coping. Pharmacy workers.



ÍNDICE DE CONTENIDO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	09
PROCESO METODOLÓGICO.....	17
Enfoque, tipo de diseño y alcance.	
Participantes.	
Instrumentos.	
Procedimiento.	
Procesamiento de datos.	
Aspectos éticos.	
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	20
Índice de tablas	
Tabla 1 Resultados fichas sociodemográficas.....	21
Tabla 2 Estrategias de afrontamiento de acuerdo a los diferentes niveles de estrés	22
Tabla 3 Niveles de estrés.....	24
Tabla 4 Estrategias de afrontamiento.....	25
CONCLUSIONES.....	26
RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	31



Cláusula de Propiedad Intelectual

Bruno Javier Meneses Palomeque, autor del trabajo de titulación “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una cadena de farmacias de Cuenca”, certifico que todas las ideas; opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 27 de Marzo de 2019.

Bruno Javier Meneses Palomeque

C.I: 0105364228



Cláusula de Propiedad Intelectual

Jonnathan Javier Rea Balladares, autor del trabajo de titulación “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una cadena de farmacias de Cuenca”, certifico que todas las ideas; opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 27 de marzo de 2019.

Jonnathan Javier Rea Badallares

C.I: 0105596985



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el
Repositorio Institucional

Bruno Javier Meneses Palomeque, en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una cadena de farmacias de Cuenca”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que se realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 27 de marzo de 2019.

Bruno Javier Meneses Palomeque

C.I: 0105364228



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el
Repositorio Institucional

Jonnathan Javier Rea Balladares, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una cadena de farmacias de Cuenca”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asímismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que se realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 27 de marzo de 2019.

Jonnathan Javier Réa Balladares

C.I: 0105596985



FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El estrés es ya un hecho normalizado en la vida del ser humano, indistintamente en mayor o menor medida cualquier individuo lo ha vivido en algún momento por lo que nadie está exento de experimentarlo.

El término estrés tiene como raíz “distres”, del inglés antiguo que implica “pena o aflicción” y que debido al uso frecuente ha perdido la primera sílaba, sin embargo, cabe mencionar que el distres refiere a un estado de estrés negativo, todo lo contrario al eustres que refiere a un estado de tensión motivador. Este término fue usado frecuentemente por Hans Selye, quien le dio un matiz apegado a la física inicialmente, y al cual definía como “la fuerza que actúa sobre un objeto, produciendo la destrucción del mismo al superar una determinada magnitud”. (Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003, p. 37)

Luego en 1935, Selye complementa su definición inicial definiéndolo como un “síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química” (Stora, 2010, p. 67).

Podemos entonces definir al estrés cómo la respuesta del organismo ante cualquier circunstancia que demande el uso de recursos propios, por lo que se lo toma como un proceso adaptativo y emergente. En esta línea Lazarus y Folkman (1984, p 132), definen el estrés como “la relación del sujeto con el ambiente y como este evalúa las demandas que representen peligro a su salud o bienestar en relación a sus recursos propios y estrategias de afrontamiento”; por lo que se entiende como el “desequilibrio real o percibido entre demandas y capacidades” (McCubbin y Patterson, 1983, p. 22).

Se entiende entonces que un hecho que pueda llegar a ser estresante, es asociado en principio negativamente, es decir, resulta más común pensar en estrés relacionado a hechos como la muerte, enfermedad o en general experiencias poco agradables, no obstante una situación positiva podría causar estrés tal como la competitividad laboral o el establecer una nueva pareja sentimental (Miller, Smith y Rothstein, 1993).

La presencia de estrés según McEwen y Sapolsky (2006), hace que el cuerpo envíe varias hormonas (por ejemplo, cortisol y adrenalina) al torrente sanguíneo. Estas hormonas intensifican su concentración, su capacidad de reaccionar y su fuerza. También aumentan el palpitar del corazón y la presión sanguínea, y agudizan su sistema inmune y la memoria. Después de haber enfrentado el estrés a corto plazo, el cuerpo regresa a la



normalidad. Sin embargo, aclaran que el estrés a largo plazo o crónico presenta un problema, pues el cuerpo está constantemente produciendo niveles hormonales elevados y no tiene tiempo de recuperarse, estas hormonas se acumulan en la sangre y, con el tiempo, pueden causar problemas de salud serios.

En Sánchez, Gonzáles, Marsán y Macías (2006), se demuestra conexión entre el estrés y el curso de varias enfermedades. Estos estudios tienen su fundamento en el concepto de que el cerebro (Sistema Nervioso Central, SNC) modula el sistema inmune (SI). Recientes avances en el estudio de las interacciones entre el SNC y el SI han demostrado una enorme red de vías de comunicación entre ambos; el campo de la psiconeuroinmunología da cuenta de las complejas interacciones entre el SNC, el sistema endocrino y el SI, así como sus efectos sobre la salud.

Aunque dichos mecanismos en esta comunicación bidireccional SNC-SI no son aun completamente comprendidos, los estudios en esta disciplina (psiconeuroinmunología) han mostrado que el estrés, a través del eje hipotálamo-pituitario-adrenal (HPA) y de la médula adrenal simpática, puede inducir una modulación del SI, en otras palabras un evento estresante puede incrementar la vulnerabilidad del organismo a ciertas enfermedades, ejerciendo un efecto inmunosupresor, que se manifiesta fundamentalmente en aquellas patologías que están vinculadas directamente con los mecanismos inmunológicos, tales como las infecciones, las enfermedades autoinmunes y las neoplasias. También se conoce que el estrés crónico puede conducir a presión sanguínea elevada y riesgo de ataque al corazón. (Sánchez, et. al, 2006).

A partir de lo mencionado se puede afirmar que los seres humanos están expuestos al estrés desde el nacimiento, pero se debe reconocer que cierta cantidad de estrés es beneficioso para la vida ya que este permite enfrentar con efectividad algunos desafíos importantes, suministrando la excitación y la energía necesarias requeridas en determinadas situaciones. El estrés por tanto será una respuesta del organismo a condiciones externas que causan un malestar significativo en los niveles emocional y fisiológico; producto de este proceso puede darse un deseo de huida de la situación estresante o de confrontación violenta por ejemplo, todo esto condicionado por el tiempo de exposición al evento estresor que es un factor clave en la respuesta del sujeto. (Miller y Smith 2017).



En relación a estas condiciones, se puede subdividir al estrés: por su cronicidad, como agudos, agudo episódico o crónico (Miller, Smith 2017); por la percepción positiva o negativa del mismo como eustres o distres (Milsom, 1985); o el condicionado por el elemento estresor, el cual puede ser laboral, emocional, académico, entre otros. (Peiró, 1993).

Para el presente estudio nos centraremos en el estrés de tipo laboral, es decir el estrés condicionado u originado por la actividad laboral o cualquier actividad subyacente a este ámbito.

El estrés laboral puede ser definido como “una reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades las cuales ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Leka, Griffiths y Cox, 2017, p. 3).

Este genera en el empleado reacciones de orden fisiológico, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés (Rodríguez y Rivas, 2011).

El trabajador que se siente estresado, tendrá tendencia a ser enfermizo, poco motivado y por ende no productivo, dando como resultado empresas poco competitivas y con baja utilidad, una buena gestión humana y organización correcta son los primeros parámetros de prevención del estrés. Un trabajo saludable se refiere a aquel en el que el empleado, la presión, sus habilidades y capacidades se corresponden, así como también una fuerte red de apoyo de terceros será fundamental, puesto que un empleado con altos niveles de bienestar es un empleado productivo, para sí mismo, como para la entidad en la que trabaja(Leka et. al, 2017).

Un ejemplo de estrés laboral, es el síndrome de Burnout, que suele darse en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención al público o de prestación de servicios. Este tipo de puestos o lugares de trabajo van acompañados de una sobrecarga horaria o de trabajo, lo que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado. Finalmente el trabajador pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable (Rodríguez y Rivas, 2011).



Dicho esto es importante tener en cuenta los diversos elementos estresores a los que un sujeto se enfrenta en su día a día, el nivel de los mismos dependerá del afrontamiento de la persona, esto de acuerdo a sus recursos, pues la respuesta ante una situación estresante está mediada por las capacidades físicas, psicológicas y emocionales del sujeto (Vázquez, Crespo y Ring, 2000).

Para contrarrestar los efectos del estrés las personas recurren al proceso de afrontamiento, el cual está conformado por un conjunto de respuestas cognitivas y comportamentales que median la relación entre la percepción del estrés y la consiguiente adaptación tanto a nivel somático como a nivel psicológico. La habilidad para manejar situaciones estresantes depende de los recursos de afrontamiento disponibles que forman parte del bagaje de recursos personales, los cuales desempeñan un rol crucial en la relación estrés salud-enfermedad (Omar, 1995, citado en Paris 2009).

El afrontamiento se define como un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes los cuales sirven para manejar las demandas externas y/o internas, por lo que indican que existen dos estilos de afrontamiento, uno que se define por su focalización en el problema o dirigido a la resolución del mismo y el otro en las emociones u orientado a restablecer el equilibrio emocional (Lazarus y Folkman, 1984).

Es preciso distinguir entre dos conceptos, estilos y estrategias, siendo los estilos de afrontamiento, definidos como aquellas predisposiciones personales para hacer frente a situaciones estresantes, y que además determinan el uso de una u otra estrategia de afrontamiento. Esta se define como los esfuerzos cognitivos conductuales continuamente cambiantes que realiza el sujeto para manejar las demandas poniendo en juego diversos recursos (Carver y Scheier, Chóliz y Martínez, 1994; Fernández- Abascal, Palmero, 1997, en Cassaretto et al., 2003).

Existen 8 estrategias de afrontamiento que los individuos pueden utilizar, las cuales son planteadas por Cano, Rodríguez y García (2007), y que se describen a continuación:

La resolución de problemas la cual se define como la acción de pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema; la autocrítica método en el cual la persona se centra en aspectos negativos de sí mismo de forma poco realista, se culpabiliza y presenta de forma constante un estado emocional negativo que dificulta el afrontamiento de la situación estresante; la expresión emocional, la cual indica esfuerzos para controlar los



propios sentimientos y respuestas emocionales a manera de afrontamiento; el pensamiento desiderativo refiere a un estilo cognitivo basado en el deseo de cómo deberían ser o suceder las cosas; el apoyo social que consta en acudir a otras personas en búsqueda de ayuda, información, comprensión y apoyo emocional; la reestructuración cognitiva, la cual refiere al control de las cogniciones personales, en este momento la evaluación que se hace de la situación que genera estrés es muy importante, pues modifica las metas de comportamiento y el estado emocional en general; la evitación de problemas, que indica varios intentos de apartarse del problema, no pensar en él, o evitar sus efectos; por último, se menciona la retirada social, una estrategia conductual, que refiere a cuando se buscan situaciones opuestas al factor estresante como escape (Vázquez, et. al, 2007).

Estas diferentes estrategias de afrontamiento, suelen ser variables respecto a la etapa del ciclo vital de las personas, por ejemplo en la edad adulta, que es una etapa de la vida marcada actualmente por la velocidad, la presión por el tiempo y los logros, problemas económicos y sociales, genera desgaste en la capacidad de adaptación del individuo, viéndose frecuentemente rebasado en sus recursos y susceptible al estrés en niveles altos, usando estrategias de afrontamiento focalizadas en la emoción, contrario a una etapa infantil en la cual los factores estresantes generarán otros niveles de estrés y otras estrategias de afrontamiento centradas en la acción (Muñoz-Ríos, 2008).

Con respecto a la edad, Yayli, Yaman y Yaman (2003) en un estudio realizado en Turquía, ha constatado que entre los mayores es decir entre la edad de 36 y 40 prevalece las estrategias de afrontamiento focalizado en la emoción, en tanto que entre los más jóvenes es decir en el rango de 18 a 25 pareciera que no predomina un estilo definido y explican asimismo que las estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar, además han informado que la edad de los profesionales no aparece como una variable asociada con alguna en particular.

De lo expuesto anteriormente podemos decir que a diferentes estrategias de afrontamiento se presentan distintos niveles de estrés, por lo que se vuelve necesario analizar la relación entre el estrés laboral y las diferentes estrategias de afrontamiento que puede presentar un individuo. Gallego, López, Pinieres, Rativa y Téllez (2017), encuentran que el 52% del personal un hospital presenta estrés con origen en problemas financieros, lo cual coincide con el porcentaje para problemas familiares 52% ; y en cuanto



a problemas laborales se encuentra un 12%, siendo esta la causa menos prevalente como resultado de la investigación.

Con respecto a las estrategias de afrontamiento en la misma investigación, se encontró en un estudio realizado en Colombia en donde el 60% de la población tiende a utilizar poco la estrategia de resolución de problemas como medio para afrontar el estrés; a su vez el 64% de la población mantiene una tendencia negativa hacia autocriticarse. Por el contrario entre las estrategias de afrontamiento más utilizadas en la población se identificó que un 72% usa la evitación como método para afrontar situaciones estresantes, es decir mantienen una tendencia alta a evitar el contacto con personas pertenecientes al ambiente laboral, siendo estas un medio para disminuir los síntomas de insatisfacción momentáneos ante situaciones percibidas como amenazantes (Gallego, et. al, 2017).

Siguiendo la línea de los objetivos de dicha investigación realizada en Colombia el autor hizo la relación entre las personas que presentan un mayor índice de estrés y las estrategias más utilizadas por los mismos, encontrando una tendencia alta en expresión emocional con un 66,66%, el uso de la evitación de problemas por un 77,77% y la estrategia nombrada como retirada social con un 88,88%, por lo que se deduce que las estrategias más utilizadas en las personas con estrés son las centradas en la emoción y la evitación.

En cuanto al estrés asociado a los problemas financieros, dato extraído de la misma investigación, se identificó que aquellas personas que presentaron mayor índice de estrés por problemas financieros tienen una tendencia alta con un 61,53% a utilizar estrategias de afrontamiento como el pensamiento desiderativo y la retirada social, mientras que se evidencia una tendencia baja con un 61,53% ante la estrategia de apoyo social y un 69,23% que usan la estrategia denominada como autocrítica (Gallego, et. al, 2017).

Por otro lado, se encontró ante el estrés debido a problemas de salud, una tendencia alta frente a estrategias de afrontamiento retirada social con un 72,72% y expresión emocional con un 54,54% y una tendencia baja en la estrategia de resolución de problemas con un 63,63% y autocrítica con un 72,72%. (Gallego, et al, 2017).

En Ecuador, Abril y Aynaguano (2017, p. 113), en su trabajo de investigación “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en las áreas productivas de laboratorio Neo Fármaco Cía. Ltda.”, concluyen que “el agotamiento como el estrés tienen una



dependencia directa con las estrategias de afrontamiento de Reestructuración positiva, Evitación y Retirada Social”, también detallan que en su estudio la población tiene predisposición de padecer estrés laboral por la condición de ser jefes de hogar y se refieren asimismo al grado de escolaridad, dato que según las autoras refleja que esta población podría no tener las habilidades y competencias para las tareas dentro de la planta de producción, siendo esto otro factor que predispone al estrés laboral.

En esta misma investigación Abril y Aynaguano (2017), señalan que dentro de las estrategias de afrontamiento al estrés que evaluaron las que más utiliza el personal son la búsqueda de apoyo social, religión, focalización en la solución del problema, evitación y la reevaluación positiva.

Finalmente para complementar podemos hablar de Teixeira, Gherardi-Donato, Pereira, Cardoso y Reisdorfer (2016), en un estudio realizado en un hospital universitario de Brasil, quienes sugieren según los resultados obtenidos en su investigación que las estrategias de afrontamiento ante el estrés focalizadas en el problema se presentan como factor de protección para el estrés ocupacional en la muestra estudiada, mientras que las estrategias enfocadas en la emoción se presentaron como factor de riesgo para el estrés ocupacional.

Con todos los elementos y estudios citados, podemos destacar la importancia de llevar a cabo el presente trabajo en el contexto cuencano, debido a la repercusión de los elementos mencionados, como lo son el estrés y las distintas estrategias de afrontamiento, y en como esto incide en todas las esferas que componen el bienestar del ser humano, por lo que de esta investigación se verán beneficiados en primer lugar los participantes directamente como su sistema laboral y familiar, y luego a la población en general ya que podrán tener una herramienta importante para futuras investigaciones en el ámbito laboral relacionadas al estrés y a las estrategias de afrontamiento.

Se debe tomar en cuenta también que, como se mencionó en los párrafos anteriores, ciertos niveles de estrés se dan como respuestas de carácter adaptativo a las diferentes circunstancias a las que se enfrenta el trabajador, lo que causa un estado de sobre-estimulación del sistema nervioso que se asocia en muchos casos con varias enfermedades a largo plazo, la importancia de realizar este estudio también se enfoca en dar a conocer



estrategias de afrontamiento que pudiesen reducir los niveles de estrés y sus consecuencias en la salud del trabajador.

En base al análisis realizado, se plantean las siguientes preguntas de investigación, ¿Qué niveles de estrés presentan los trabajadores de una cadena de farmacias de la ciudad de Cuenca?, ¿Qué estrategias de afrontamiento presentan los trabajadores de una cadena de farmacias de la ciudad de Cuenca?, y finalmente ¿Cuáles son las diferentes estrategias de afrontamiento que utilizan de acuerdo a los distintos niveles de estrés que presentan los trabajadores de una cadena de farmacias de la ciudad de Cuenca?.

De esta manera buscamos determinar los niveles de estrés, las estrategias de afrontamiento y la relación entre los niveles de estrés y los diferentes estilos de afrontamiento utilizados por los trabajadores de una cadena de farmacia de la ciudad de Cuenca orientada al servicio al cliente.

Tomando en consideración lo antes expuesto los autores plantean como objetivo general de la investigación comparar los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores de una cadena de farmacia de la ciudad de Cuenca según las diferentes estrategias de afrontamiento que presentan, esto se busca conseguir mediante la consecución de los objetivos específicos los cuales son identificar los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores de una cadena de farmacias y distinguir las estrategias de afrontamiento que utilizan.



PROCESO METODOLÓGICO

El presente trabajo tiene **un enfoque cuantitativo** puesto que, como esbozan Hernández, Fernández y Baptista (2010) se plantea un problema de estudio delimitado y concreto, se construye un marco teórico que guía el estudio de cual se derivan hipótesis que son sometidas a prueba. Para obtener tales resultados el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos.

Tiene un **alcance no experimental**, esto debido a que no se manipularon las variables, observando el fenómeno en el contexto natural. **Es de tipo descriptivo-comparativo-transversal**, ya que describe la comparación de dos variables mediante análisis de datos numéricos dentro de un periodo específico de tiempo.

PARTICIPANTES

Los participantes que constituyeron la **población** fueron **34** trabajadores de una cadena de Farmacias de la Ciudad de Cuenca. Esta fue escogida por conveniencia entre las personas que cumplieron con todos los **criterios de inclusión**, los cuales fueron: rango de edad comprendido entre 20 y 50 años, de por lo menos 1 año de antigüedad en la empresa y que hayan aceptado y firmado el consentimiento informado; en cuanto a los criterios de **exclusión**, se planteó que para el presente estudio no tengan ningún tipo de discapacidad física o intelectual y no se evidencien enfermedades crónicas. El tipo de muestreo fue no probabilístico a conveniencia ya que los participantes de la investigación se escogieron de acuerdo a los intereses de la investigación.

INSTRUMENTOS

a) Ficha Sociodemográfica, utilizada para explorar datos que permitieran caracterizar a los participantes, como: género, edad, estado civil, número de hijos, nivel de escolaridad, etc., con lo cual se complementa los objetivos específicos (Anexo 1).e

b) Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, el cual pretende medir estresores organizacionales,



grupales e individuales. Este auto cuestionario clasifica en forma más específica los tipos de respuesta ofrecidos por los trabajadores ante situaciones de estrés, estableciendo tres niveles de análisis: el individual, el grupal y el organizacional. Para cada reactivo, se solicita 7 opciones de respuesta (de nunca a siempre) si la condición planteada es fuente de estrés. Los resultados obtenidos por Suarez (2013) indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas con una Confiabilidad por el método de consistencia interna Alfa de Cronbach $\alpha = .972$ (Anexo 2).

c) Por último, se utilizó el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (Cano, et. al, 2006), con coeficientes de consistencia interna Alfa de Cronbach $\alpha = .72$ y $\alpha = .94$, el cual se diseñó a partir del inventario de Folkman y Lazarus (1980). Este inventario consta de 40 ítems que calculan en qué medida se usan las estrategias de afrontamiento frente a una situación estresante específica. El procedimiento se realiza mediante respuesta en escala de Likert compuesta por cinco intervalos (desde “nunca utilizada” a “siempre utilizada”) (Anexo 3).

PROCEDIMIENTO

La aplicación del cuestionario y recolección de la información se llevó a cabo en las instalaciones de una cadena de farmacias de Cuenca donde laboraban los trabajadores durante los meses de noviembre a diciembre de 2017. Para ello, se realizó, en primera instancia la gestión adecuada de permisos con el Decanato de la Facultad, quienes nos proporcionaron un oficio para ser entregado en la empresa donde se pretendía llevar a cabo la investigación, posterior a ello nos contactamos con la Gerencia y Recursos Humanos de la Cadena de Farmacias de Cuenca, quienes luego del análisis del diseño de tesis, objetivos y resultados que se buscaban conseguir, dieron paso para aplicar al personal de la empresa los respectivos test y fichas sociodemográficas. El proceso se llevó a cabo sin ningún contratiempo debido a la apertura dada por la empresa para la realización de la misma. La recolección de los datos se realizó de manera individual dentro del contexto natural de los participantes; el tiempo de aplicación promedio por trabajador fue de 30 a 35 minutos.

PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

Mediante el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS Statics 25) se realizó un análisis estadístico descriptivo en relación a la variables



sociodemográficas y además se recurrió a la estadística inferencial en función de los objetivos planteados. Se elaboró una matriz de variables, donde se ingresaron los datos para el proceso de medidas de tendencia central, seguido se procesaron resultados obtenidos, presentados a través de tablas, según lo requirió la investigación.

ASPECTOS ÉTICOS

El consentimiento informado sigue los lineamientos que explicita el manual APA Sexta Edición (2016), el cual detalla las prohibiciones y permisos que entrega el evaluado con respecto a la información que provee a la investigación, destacándose la total confidencialidad de la información recabada y el manejo correcto de la misma; asimismo el evaluado acepta participar libre y voluntariamente ~~del estudio e la investigación~~ y el haber sido informado del fin y propósitos de su participación, la cual se aclara, se da sin ánimo de percibir ningún tipo de remuneración o beneficio económico, realizándose únicamente con fines académicos (Anexo 4). Finalmente el participante acepta que dentro del marco de la confidencialidad de sus datos, los resultados de esta investigación serán publicados, a título general según los objetivos que busque la investigación y de los cuales fue puesto al tanto y acepta ser parte. Con respecto al principio de Responsabilidad Social de la Universidad de Cuenca, los resultados serán socializados con la institución participante con la finalidad que se conozcan las conclusiones de la investigación y sus consecuencias.



PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Con relación a los resultados en primer lugar, es importante señalar la confiabilidad que ofrecen los cuestionarios. En el caso del Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS, se encontró un $\alpha = .941$, lo que indica una confiabilidad alta para el instrumento. Asimismo para el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (Cano, et. al, 2006) se encuentra un alfa de la escala general de $\alpha = .91$; por lo que en base a esto podemos decir que los resultados arrojados por este inventario son confiables.

Características de la Población

Ahora bien, una vez explicitada la confiabilidad de las pruebas, es importante señalar las características de la población con la cual se trabajó, para el efecto vamos a explicitar los resultados obtenidos mediante la ficha sociodemográfica aplicada (Tabla 1), donde se encontraron los siguientes datos:

De acuerdo a la variable correspondiente al género, 18 personas pertenecen al femenino y 16 son de género masculino; en lo que respecta a la variable edad, podemos apreciar que la mayor parte de la población se encuentra comprendida entre los 28 a 37 años con 19 personas, seguido por el rango de 38 a 47 años con 11 personas y los restantes 4 participantes dentro de los rangos entre 18 a 27 años.

En relación a la variable correspondiente al Estado Civil de los evaluados, podemos señalar que 19 personas se registran como casadas, 13 con el estado civil de Soltero y 2 como separadas. En tanto a la variable que registra el Número de Hijos, 14 mencionan que tienen 1 hijo, 12 registran 2 hijos, una persona señala tener 3 o más hijos, mientras los 7 participantes restantes mencionan no tener hijos.

Además se pudo constatar que la mayor parte de la población del estudio, en lo que respecta a la variable Cargo que Ocupan en la Empresa, está concentrada en el puesto de Auxiliar de Punto de Venta (PDV) con 16 personas, 10 participantes señalan que ocupan el cargo de Asesor de PDV, mientras que las 8 personas restantes ocupan el cargo de Encargados de PDV.

En cuanto a la Antigüedad en la Empresa, quienes tienen entre 1 y 5 años en la empresa conforman la mayor concentración de esta variable con 28 personas, 2 participantes tienen



entre 6 y 10 años en la empresa, y 4 personas registran tener 10 o más años de antigüedad en la empresa.

Finalmente podemos destacar, según la variable relacionada con el Nivel de Estudios, en primer lugar que toda la población ha cursado por lo menos estudios de primer nivel, un participante cursó solo la primaria, 23 trabajadores culminaron estudios de segundo nivel, mientras que las 10 personas restantes del total de la población, registran estudios del nivel superior u otros diferentes del superior.

Tabla 1

Resultados Ficha Sociodemográfica

Género	Masculino		Femenino	
Frecuencia	16		18	
Edad	18 a 27	28 a 37	38 a 47	
Frecuencia	4	19	11	
Estado Civil	Casado (a)	Soltero (a)	Separado (a)	
Frecuencia	19	13	2	
N. de Hijos	1 hijo	2 hijo	3 o mas	No tiene
Frecuencia	14	12	1	7
Cargo	Auxiliares PDV	Asesores PDV	Encargados PDV	
Frecuencia	16	10	8	
Tiempo en la empresa	1 y 5	más de 10	entre 6 y 10	
Frecuencia	28	4	2	
Estudios	1 nivel	2 nivel	3 nivel o mas	
Frecuencia	1	23	10	



Una vez caracterizada socio-demográficamente la población, pasamos a explicitar los resultados obtenidos en las dos pruebas realizadas a los trabajadores de la cadena de farmacias en base a los objetivos planteados, por lo que vamos, en primer lugar, a explicitar los resultados obtenidos de acuerdo al objetivo general.

Niveles de Estrés Laboral según Estrategias de Afrontamiento

Los resultados en torno a este punto se evidencian en la tabla 2:

Tabla 2

Estrategias de Afrontamiento de acuerdo a los diferentes niveles de estrés

Estrategias de Afrontamiento	Estrés Bajo	Estrés Intermedio	Estrés Alto
Resolución de Problemas	1	5	4
Autocritica	3	1	1
Expresión Emocional	1	1	1
Pensamiento Desiderativo	1	0	0
Apoyo Social	2	0	1
Reestructuración Cognitiva	3	2	1
Evitación de Problemas	3	0	0
Retirada Social	0	2	1

De acuerdo a la Tabla 2, la mayor tendencia hacia el estrés está en la estrategia de Resolución de Problemas, donde 9 de las 10 personas presentan estrés elevado, con 5 personas que muestran estrés intermedio y 4 estrés alto; solamente 1 de los 10



participantes presenta estrés bajo; asimismo en la estrategia de Retirada Social, las 3 personas que prefieren este afrontamiento presentan estrés, una de ellas presenta estrés alto.

En cuanto a las estrategias de reestructuración cognitiva y autocrítica, se indica que 6 trabajadores presentan niveles bajos de estrés, 3 presentan niveles intermedios, y solamente 1 persona presenta estrés de nivel alto estos relacionados a dicha estrategia. En cuanto a las estrategias de Expresión Emocional, Pensamiento Desiderativo y Apoyo Social son utilizadas por 2 están relacionadas con niveles bajos de estrés; al igual que la Evitación de Problemas preferida por 3 personas y relacionada a niveles de estrés bajo. Presentan niveles altos de estrés 1 trabajador que prefiere el Apoyo Social y 1 que prefiere la Expresión Emocional; Dichos resultados se contraponen con el estudio de Abril y Aynaguano (2017), en donde las estrategias de Reestructuración Cognitiva y las de Evitación de Problemas están relacionadas con niveles altos de estrés.

Así también Gallego, et al. (2017), obtuvieron en la relación entre quienes presentan un mayor nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento más utilizadas por ellos, prevalencia alta en expresión emocional, evitación de problemas y retirada social, lo que concluye en que las estrategias más utilizadas en las personas con estrés son las centradas en la emoción y la evitación, lo que medianamente se confirma en nuestra investigación donde encontramos a la Retirada Social asociada a niveles altos de estrés pero se contradice con la Resolución de Problemas. En Teixeira, et al. (2016), se relacionan los niveles altos de estrés con la estrategia de Expresión Emocional, lo que se corrobora con nuestra investigación, sin embargo los datos representan una parte muy pequeña de nuestra población total, no se puede considerar concluyente en nuestro estudio.

Niveles de Estrés Laboral

En cuanto al primer objetivo específico, determinar niveles de estrés laboral en los trabajadores de una cadena de farmacia de la ciudad de Cuenca, se pudo establecer que



14 trabajadores de la población del estudio presenta niveles de Estrés Bajo, 11 personas presentan Estrés Intermedio, mientras los 9 restantes presentan Estrés Alto, tal como podemos observar en la Tabla 3.

Tabla 3

Niveles de estrés

Niveles de Estrés	Frecuencia	Media	Desviación estándar
Estrés Bajo	14	4,50	2.139
Estrés Intermedio	11	3,45	2.945
Estrés Alto	9	3,11	2.619

Tomando en consideración los resultados arrojados por la investigación se encontró que la mayor parte de los trabajadores presenta estrés laboral bajo a nulo, tal como apuntan Gallego, et al. (2017) para quienes el personal objeto de estudio presenta un grado de estrés laboral moderado, al igual que en el trabajo de Abril y Aynaguano (2017), quienes arrojan niveles bajos de estrés en la muestra que utilizaron, finalmente Teixeira, et al. (2016) en su estudio obtienen resultados similares.

Estrategias de Afrontamiento

Respecto al segundo objetivo específico, el cual es identificar las estrategias de afrontamiento que presentan los trabajadores de la empresa, podemos explicitar que la Resolución de Problemas con 10 trabajadores, seguido de la Reestructuración Cognitiva usada por 6 trabajadores y la Autocritica por 5 personas del total de la población son las estrategias más usadas. Por otro lado las estrategias de Expresión Emocional, Apoyo Social, Evitación de Problemas y Retirada Social con 3 trabajadores y la de Pensamiento Desiderativo con 1 persona, son las estrategias con menor número de usuarios en el estudio (Tabla 4).



Tabla 4

Estrategias de Afrontamiento

Estrategias de Afrontamiento	Frecuencia	Media	Desviación Estándar
Resolución de Problemas	10	2.30	.675
Autocrítica	5	1.60	.894
Expresión emocional	3	2	1
Pensamiento desiderativo	1	1	.0
Apoyo social	3	1.67	1.155
Reestructuración cognitiva	6	1.67	.816
Evitación de problemas	3	1	.0
Retirada social	3	2.33	.577

En relación a esto Gallego, et al. (2017) y Abril y Aynaguano (2017), encuentran también a la Resolución de Problemas como la estrategia más utilizada por los trabajadores de sus respectivos estudios, en cambio, Teixeira, et al. (2016), contrario a nuestro estudio encontró a la Evitación y a la Retirada Social como las de mayor predominio en su investigación, mientras que las mencionadas estrategias en nuestro estudio conforman una parte muy pequeña de la población.



CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y que se explicitaron en la sección anterior podemos emitir las siguientes conclusiones:

En primer lugar se puede explicitar que, de acuerdo a las pruebas de validez realizadas en las escalas que fueron utilizadas en el presente estudio, los datos que arrojan tales pruebas pueden considerarse confiables.

En cuanto a las estrategias de afrontamiento relacionadas a los niveles de estrés que presentan los Trabajadores de la Cadena de Farmacias de Cuenca podemos concluir que las estrategias centradas en la emoción o las centradas en el problema no son en ningún caso protectoras o precipitantes del estrés percibido por los trabajadores, por tanto en el estudio no se puede demostrar que exista una relación proporcional entre las estrategias de afrontamiento que una persona prefiera y los niveles de estrés que presenta, aunque sin duda se necesitaría de un estudio más exhaustivo para determinar si en nuestro medio un tipo de estrategia es protector o precipitante del estrés percibida por sobre otra estrategia.

Con relación a los niveles de estrés, este lugar de trabajo no puede considerarse como una fuente significativa de estrés laboral, sin embargo es pertinente indicar que el número de personas que presentan estrés alto es importante, lo que indica que se debe prestar atención para evitar que este aumente y cause problemas en los trabajadores producto de la presencia de estrés alto.

Finalmente, se puede explicitar en relación a las estrategias de afrontamiento que existe una preferencia por las estrategias cognitivas por sobre las centradas en la emoción, esto puede explicarse debido al nivel de estudios de la población, la edad de los participantes y el nivel del estrés que presentan.



LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

En cuanto a las limitaciones que encontramos en el estudio podemos indicar la falta de investigaciones en los que se relacionen específicamente las estrategias de afrontamiento con los niveles de estrés de un grupo, esto tanto en el ámbito internacional como local, y más aún si estos estudios se rigen al ámbito corporativo y del servicio al cliente, por lo que la relevancia de este estudio en nuestro medio es importante.

Otra limitación importante fue la del tamaño de la población puesto que esto impidió encontrar una significancia lo suficientemente alta para lograr generalizar los resultados a una población más grande, sin embargo esto no implica bajo ningún motivo que los resultados obtenidos no tengan validez estadística.

Por tanto, en primer lugar se recomienda que en estudios futuros la población sea mucho más amplia y significativa en relación a la población de la ciudad de Cuenca, esto permitirá tener resultados extrapolables a otros segmentos de la población.

En relación al lugar de estudio podemos señalar la importancia de manejar con cuidado los agentes estresores dentro del lugar de la investigación, en principio sería importante identificar tales agentes, que pueden ser de naturaleza humana como los jefes inmediatos, compañeros de trabajo y en la interrelación del grupo; y de naturaleza física como condiciones de infraestructura inadecuadas.

En base a este análisis se podrían montar planes de acción para mejorar tales condiciones de trabajo, al menos en la cuales tengan potestad y poder de acción, planes efectivos a nivel emocional y de trabajo de equipo son alternativas en el plano humano.

Asimismo es importante el trabajo en relación a como se percibe, asimila y demuestra el estrés por causas externas al lugar de trabajo pero que son subyacentes al mismo, y las que son propias debido a la naturaleza del negocio, puesto que al ser causas que netamente están fuera de cualquier poder de acción propio deben encausarse correctamente para que el trabajador pueda desenvolverse dentro de su rol correctamente.



REFERENCIAS:

- Abril, M. y Aynaguano, M. (2017), *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en las áreas productivas de laboratorio neo fármaco*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Cano, F. J., Rodríguez, L., y García, J. (2007). Adaptación española del *Inventario de Estrategias de Afrontamiento*. Sevilla, España: Actas Españolas de Psiquiatría.
- Cassaretto, M.; Chau, C.; Oblitas, H.; Valdez, N. (2003). *Estrés y Afrontamiento en Estudiantes de Psicología*. Lima, Perú: Revista de Psicología de la PUCP, XXI (2).
- Frydenberg, E. y Lewis, R. (1994). *Consistency and variation in coping strategies used by adolescents*. Tasmania, Australia: Australian Psychologist, 29(1), p. 45.
- Gallego, L., López, D., Piñeres, J., Rativa, Y., y Téllez, Y. (2017). *El Estrés Laboral y Las Estrategias de Afrontamiento en Personal de Enfermería de Armenia, Quindío*. Armenia, Colombia: Revista PsicologiaCientifica.com.
- Jean Benjamin Stora (2010). Citado en Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Andalucía, España: Plan Integral de Salud Mental de Andalucía.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York, Estados Unidos: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986): *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca.
- Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2017). OMS | La organización del trabajo y el estrés. Nottingham, Reino Unido: Who.int. Retrieved 27 May 2017, from
- Mc Cubbin, H.I, Patterson J.M. (1983).The family stress process. The double ABCX model of family adjustment and adaptation. New York, Estados Unidos: En: Advances and developments in family stress theory and research. New York: Haworth. P. 22-35



- McGowan, J., Gardner, D. y Fletcher, R. (2006). *Positive and Negative Affective Outcomes of Occupational Stress*. Nueva Zelanda: New Zealand Journal of Psychology, 35(2), 92-98.
- Miller, L, Smith A.D., y Rothstein, L. (1983). *The stress solution: an action plan to manage the stress in your life*. Estados Unidos, New York: p 17 – 22
- Miller, L., Smith, A. (2017), *The Stress Solution*. Estados Unidos, New York: Retrieved 22 October 2017, from <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>.
- Milsum, H. J. (1985). *A Model of the Eustress System for Health/Illness*. Vancouver, Canada: Behavioral Science, 30, 179-186.
- Muñoz Ríos, P. (2008). *Crítica, la situación laboral en México; las violaciones a la LFT, una constante*. Ciudad de México, México: La jornada. Recuperado de <http://www.jornada.unam.mx/2008/02/11/index.php?section=sociedad&article=042n1soc>.
- Paris, L. (2009) *“Estrategias de Afrontamiento del Estrés como Potenciadoras de Bienestar”* Rosario, Argentina: Psicología y salud Vol 19.
- Peiró, J. M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. España, Madrid: Eudema.
- Rivas, S., Rodriguez, R., (2011). Los procesos del estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo* (57)1, 72-88. Doi: 10.4321/s0465-546x2011000500006.
- Salanova, M. (2009). *Recursos personales: inteligencia emocional y afrontamiento*. España, Madrid: Psicología de la Salud Ocupacional (pp.136-146). Madrid: Editorial Síntesis.
- Sánchez Segura, M., González García, R. M., Marsán Suárez, V., y Macías Abraham, C. (2006). Asociación entre el estrés y las enfermedades infecciosas, autoinmunes, neoplásicas y cardiovasculares. Cuba, La Habana: *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 22(3), 0-0.



- Sapolsky, R. y Mc Ewen, B. (2006), *The Journal of Clinical Endocrinology & Metabolism*. Reino Unido, Oxford: Volume 91, Issue 2, 1 February 2006, Pages E1–E2, <https://doi.org/10.1210/jcem.91.2.9993>
- Sierra, Juan Carlos, Ortega, Virgilio, Zubeidat, Ihab, *Ansiedad, Angustia y estrés: Tres Conceptos a Diferenciar*. Brasil, Fortaleza: Revista Malestar E Subjetividade [en línea] (2003) Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27130102>> ISSN 1518-6148.
- Stora, J. B. (1991), *El Estrés*, Ciudad de México, México: Publicaciones Cruz: p.5 -8 .
- Suárez, A. (2013). *Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en Trabajadores de 25 a 35 años de Edad de un Contact Center de Lima*. Perú, Lima: Revista PsiqueMag. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Teixeira, C. A. B., Gherardi-Donato, E. C. da S., Pereira, S. S., Cardoso, L., y Reisdorfer, E. (2016). Brasil, Ribeirão Preto: Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 15(44), 288-298. Recuperado en 28 de noviembre de 2017, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-6142016000400012&lng=es&tlng=es.
- Vázquez, C., Crespo, M. y Ring J. (2007). *Estrategias de afrontamiento*. España, Barcelona: p.426-427.
- Vidal, I. Chamblas, M. Zavala, R. Müller, M. Rodríguez, A. Chávez, D. (2014). Determinantes sociales en salud y estilos de vida en población. Chile, Concepción: 61-74.
- Yayli, G., Yaman, H. y Yaman, A. (2003). Stress and work-life in a university hospital in Turkey: evaluation of the Brief Symptom Inventory and Ways of Coping Inventory in hospital staff. *Social Behavior and Personality*. Turquía Estambul: 31(1), 91-100.



ANEXOS

Anexo 1

Documento confidencial uso exclusivo para la investigación ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN ADULTOS DE UNA CADENA DE FARMACIAS DE CUENCA

ENCUESTA DE PERFIL SOCIO	Código:	Fecha de Aprobación:	Version: 0001	Pag. 1 de 1
--------------------------------	---------	-------------------------	------------------	----------------

Toda la informacion aquí contenida es estrictamente confidencial y de uso exclusivo de los autores para su trabajo de investigación

Cargo:

Tiempo en la empresa:

Lugar de Trabajo:

Fecha (aaaa/mm/dd) :

Encierre en un circulo el literal de su respuesta

1. EDAD

- a. 18 - o menos años
- b. 18 - 27 años
- c. 28 - 37 años
- d. 38 - 47 años
- e. 48 años o mas

2. GENERO

- a. Masculino
- b. Femenino

3. ESTADO CIVIL

- a. Soltero (a)
- b. Casado(a)
- c. Separado(a)
- d. Viudo (a)
- e. Divorciado (a)
- f. Union Libre

4. No. DE HIJOS

- a. 0
- b. 1
- c. 2
- d. 3
- c. 4 o mas

5. NIVEL DE ESTUDIOS

- a. Ninguno
- b. Primaria
- c. Secundaria
- e. Cuarto nivel o cualquiera diferente al superior

5. CONSIDERA UD. QUE TIENE UNA ENFERMEDAD CRONICA? Especifique cual:



Anexo 2

Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

CUESTIONARIO

Edad :

Tiempo en la Empresa:.....

Fecha :

Instrucciones:

A continuación encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicará con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
 - 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
 - 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
 - 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
 - 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
 - 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
 - 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.
-

- 1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés
- 2. El que mi supervisor no me respete me estresa
- 3. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa
- 4. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés
- 5. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa
- 6. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa
- 7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés
- 8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés
- 9. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés
- 10. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa
- 11. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés



12. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés
13. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés
14. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa
15. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés
16. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés
17. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés
18. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés
19. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa
20. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés
21. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa
22. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa
23. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés
24. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa
25. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa



Anexo 3

Inventario de Estrategias de Afrontamiento

(Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, 1989. Adaptación por Cano, Rodríguez y García, 2006)

El propósito de este cuestionario es encontrar el tipo de situaciones que causa problemas a las personas en su vida cotidiana y cómo éstas se enfrentan a estos problemas. Piense durante unos minutos en un hecho o situación que ha sido muy estresante para usted en el último mes. Por estresante entendemos una situación que causa problemas, le hace sentirse a uno mal o que cuesta mucho enfrentarse a ella. Puede ser con la familia, en la escuela, en el trabajo, con los amigos, etc. Describa esta situación en el espacio en blanco de esta página. Escriba qué ocurrió e incluya detalles como el lugar, quién o quiénes estaban implicados, por qué le dio importancia y qué hizo usted. La situación puede estar sucediendo ahora o puede haber sucedido ya. No se preocupe por si está mejor o peor escrito o mejor o peor organizado, sólo escríbala tal y como se le ocurra. Continúe escribiendo por detrás si es necesario.

De nuevo piense unos minutos en la situación o hecho que haya elegido. Responda a la siguiente lista de afirmaciones basándose en cómo manejó usted esta situación. Lea cada frase y determine el grado en que usted hizo lo que cada frase indica en la situación que antes eligió marcando el número que corresponda:

0: en absoluto; 1: un poco; 2: bastante; 3: mucho; 4: totalmente

Esté seguro de que responde a todas las frases y de que marca sólo un número en cada una de ellas. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo se evalúa lo que usted hizo, pensó o sintió en ese momento.

- 1. Luché para resolver el problema _____ 0 1 2 3 4
- 2. Me culpé a mí mismo _____ 0 1 2 3 4
- 3. Deje salir mis sentimientos para reducir el estrés _____ 0 1 2 3 4
- 4. Deseé que la situación nunca hubiera empezado _____ 0 1 2 3 4
- 5. Encontré a alguien que escuchó mi problema _____ 0 1 2 3 4
- 6. Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente _____ 0 1 2 3 4
- 7. No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado _____ 0 1 2 3 4
- 8. Pasé algún tiempo solo _____ 0 1 2 3 4



9. Me esforcé para resolver los problemas de la situación _____ 0 1 2 3 4
10. Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché _____ 0 1 2 3 4
11. Expresé mis emociones, lo que sentía _____ 0 1 2 3 4
12. Deseé que la situación no existiera o que de alguna manera terminase ____ 0 1 2 3 4
13. Hablé con una persona de confianza _____ 0 1 2 3 4
14. Cambié la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan malas _____ 0 1 2 3 4
15. Traté de olvidar por completo el asunto _____ 0 1 2 3 4
16. Evité estar con gente _____ 0 1 2 3 4
17. Hice frente al problema _____ 0 1 2 3 4
18. Me critiqué por lo ocurrido _____ 0 1 2 3 4
19. Analicé mis sentimientos y simplemente los dejé salir _____ 0 1 2 3 4
20. Deseé no encontrarme nunca más en esa situación _____ 0 1 2 3 4
21. Dejé que mis amigos me echaran una mano _____ 0 1 2 3 4
22. Me convencí de que las cosas no eran tan malas como parecían _____ 0 1 2 3 4
23. Quité importancia a la situación y no quise preocuparme más _____ 0 1 2 3 4
24. Oculté lo que pensaba y sentía _____ 0 1 2 3 4
25. Supe lo que había que hacer, así que doblé mis esfuerzos y traté con más ímpetu de hacer que las cosas funcionaran _____ 0 1 2 3 4
26. Me recriminé por permitir que esto ocurriera _____ 0 1 2 3 4
27. Dejé desahogar mis emociones _____ 0 1 2 3 4
28. Deseé poder cambiar lo que había sucedido _____ 0 1 2 3 4
29. Pasé algún tiempo con mis amigos _____ 0 1 2 3 4
30. Me pregunté qué era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo _____ 0 1 2 3 4
31. Me comporté como si nada hubiera pasado _____ 0 1 2 3 4
32. No dejé que nadie supiera como me sentía _____ 0 1 2 3 4
33. Mantuve mi postura y luché por lo que quería _____ 0 1 2 3 4



34. Fue un error mío, así que tenía que sufrir las consecuencias _____ 0 1 2 3 4
35. Mis sentimientos eran abrumadores y estallaron _____ 0 1 2 3 4
36. Me imaginé que las cosas podrían ser diferentes _____ 0 1 2 3 4
37. Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto _____ 0 1 2 3 4
38. Me fijé en el lado bueno de las cosas _____ 0 1 2 3 4
39. Evité pensar o hacer nada _____ 0 1 2 3 4
40. Traté de ocultar mis sentimientos _____ 0 1 2 3 4

Me consideré capaz de afrontar la situación

FIN DE LA PRUEBA



Anexo 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en adultos de una cadena de farmacias de Cuenca.

Investigadores responsables: Bruno Meneses - Javier Rea

Email(s): brunomenesep@gmail.com – javierrea16@hotmail.com

Entiendo que la presente información pretende informarme respecto a mis derechos como participante en este estudio y sobre las condiciones en que se realizará, para que el hecho de decidir formar parte de éste, se base en conocer de manera clara el proceso y que me permita tomar dicha decisión con libertad.

En este momento he sido informado del objetivo general de la investigación que es: Determinar la relación entre los niveles de estrés y los diferentes estilos de afrontamiento utilizados por los trabajadores de una cadena de farmacia de la ciudad de Cuenca orientada al servicio al cliente, de forma que no causarán daños físicos ni psicológicos. Además que tengo derecho a conocer todo lo relacionado con la investigación que implique mi participación, cuyo proceso ha sido avalado y aprobado por profesionales competentes de la institución a la que pertenecen.

Entiendo que mi identificación en este estudio será de carácter anónimo, con absoluta confidencialidad en práctica de la ética profesional y que los datos recabados en ninguna forma podrían ser relacionados con mi persona, en tal sentido estoy en conocimiento de que el presente documento se almacenará por las personas responsables por el tiempo que se requiera.

He sido informado(a) de que mi participación en este estudio es completamente voluntaria y que consiste en responder un proceder metodológico cuantitativo, ya sea de forma individual o junto a un grupo de personas, acordado conjuntamente, con vistas a proteger mi identidad, expresiones y mi comodidad, de modo que puedo decidir, en cualquier momento si así fuera, no contestar las preguntas si me siento incómodo(a) desde cualquier punto de vista. Esta libertad de participar o de retirarme, no involucra ningún tipo de sanción, ni tener que dar explicación y, que una eventual no participación o retiro no tendrá repercusión en alguna área de mi vida u otro contexto.

Además, entiendo que no percibiré beneficio económico por mi participación, será una participación que aportará, potencialmente, a aumentar el conocimiento científico de la academia.

Al firmar este documento, autorizo a que los investigadores autores de este estudio, así como auditores del mismo tendrán acceso a la información. Consiento además, que se realicen registros en otros tipos de soporte audiovisual, antes, durante y después de la intervención, para facilitar el avance del conocimiento científico, si fuera necesario. La información que se derive de este estudio podrá ser utilizada en publicaciones,



presentaciones en eventos científicos y en futuras investigaciones, en todos los casos será resguardada la identidad de los participantes.

Firma y fecha del participante:

No. De cédula:

Firma de los investigadores y fecha: