

Universidad Autónoma de Bucaramanga

Facultad de Ciencias de la Salud

Programa de Psicología

**ESTRATEGIAS DE APRONTAMIENTO DEL ESTRES LABORAL EN UN GRUPO  
DE FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS PERTENECIENTES AL  
DEPARTAMENTO DE POLICÍA SANTANDER.**

Realizado por:

Maida Viviana Genes Suárez

Ana María Cortés Ramírez

Bucaramanga, Mayo de 2012

UNAB - BIBLIOTECA MEDICA

Universidad Autónoma de Bucaramanga

Facultad de Ciencias de la Salud

Programa de Psicología

**ESTRATEGIAS DE APRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL EN UN GRUPO  
DE FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS PERTENECIENTES AL  
DEPARTAMENTO DE POLICÍA SANTANDER.**

Realizado por:

Maida Viviana Genes Suárez

Ana María Cortés Ramírez

Presentado a:

Mg. Doris Amparo Barreto Osma

Asesora de Proyecto de grado

Bucaramanga, Mayo de 2012

UNAB - BIBLIOTECA MEDICA

**Tabla de Contenido**

	Pág.
Introducción	1
Planteamiento del Problema	6
Justificación	11
Objetivo General y Específicos	14
Antecedentes	15
Marco teórico	20
La Psicología de la Salud en Colombia	20
Psicología del trabajo	21
Salud Mental del trabajador	24
Salud Organizacional	27
Componentes de la Salud Organizacional	28
Motivación	29
Clima Organizacional	29
Cultura Organizacional	30
Satisfacción Laboral	30
Calidad de vida	33
Dimensiones de la calidad de vida	34
Estrés	34

	Pág,
Etapas del Estrés	38
Causas del Estrés	39
Consecuencias Psicológicas	41
Reacciones del comportamiento	42
Estrategias para Afrontar el Estrés	43
Val. Psicológica y la experiencia con el estrés	44
Concepto de Afrontamiento	46
Clasificaciones del Afrontamiento	46
Las Fuentes del Estrés Policial	47
Metodología	50
Diseño de la Investigación	50
Instrumentos	50
Participantes	51
Criterios de Inclusión y exclusión	51
Procedimiento	52
Plan de análisis de Resultados	52
Resultados	53
Discusión	67
Referencias	72

## Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1	
Resultados estadísticos de las 12 dimensiones	54

## Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Puntuaciones de la dimensión solución de problemas	55
Figura 2. Puntuaciones de la dimensión Búsqueda de apoyo social	56
Figura 3. Puntuaciones de la dimensión Espera	57
Figura 4. Puntuaciones de la dimensión Religión	58
Figura 5. Puntuaciones de la dimensión Evitación Emocional	59
Figura 6. Puntuaciones de la dimensión búsqueda de apoyo profesional	60
Figura 7. Puntuaciones de la dimensión reacción agresiva	61
Figura 8. Puntuaciones de la dimensión Evitación Cognitiva	62
Figura 9. Puntuaciones de la dimensión Reevaluación positiva	63
Figura 10. Puntuaciones de la dimensión Expresión de la dificultad del afecto	64
Figura 11. Puntuaciones de la dimensión Negación	65
Figura 12. Puntuaciones de la dimensión autonomía	66

## Resumen

En esta investigación descriptiva de corte transversal, el tema de estudio se enfoca en las Estrategias de Afrontamiento de estrés laboral en un grupo de funcionarios administrativos, perteneciente al Departamento de Policía Santander. Se utilizó como instrumento la Escala de Estrategias de Coping modificada (EEC -M) , de la Universidad de San Buenaventura de la ciudad de Medellín, de la versión de Chorot y Sandín (1993). Validada en Colombia por Londoño y, colbs (2006). Está compuesta por 69 Ítems agrupados en doce componentes. La población de estudio estaba conformada por 34 uniformados Administrativos pertenecientes al departamento de Policía Santander. Se encontró como resultado, que las categorías están ubicadas en el rango medio superior van desde 3.4, hasta 4.1 son, Expresión de la dificultad de afecto con 4.6 y Autonomía 4.4. En tanto que por debajo del rango promedio inferior que va desde 3.4 hasta 3.7, se encuentra las dimensiones Reacción agresiva con una puntuación de 2.1 y Espera 2.4. De manera que una de las estrategias de afrontamiento que más utilizaron los policías fue, expresión de la dificultad del afecto, lo cual indica que en pocas ocasiones, pueden decir lo que piensan y sienten ante determinada situación, y más aún si ésta es percibida como desagradable.

**ESTRATEGIAS DE APRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL EN UN GRUPO  
DE FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS PERTENECIENTES AL  
DEPARTAMENTO DE POLICÍA SANTANDER.**

En la actualidad la globalización ha contribuido a cambios significativos a nivel tecnológico, económico, cultural y laboral, a raíz de estas transformaciones las organizaciones se han visto obligadas a implementar procesos de mejoramiento, como alternativa para sobrevivir en un contexto que se encuentra en permanente evolución.

Unos de los puntos claves para el buen funcionamiento de la organización, es el personal o el talento humano/ Los recursos humanos asumen un rol fundamental como factor de éxito de las empresas y surgen nuevos modelos orientados a desarrollar la competencia organizacional; con el fin de generar herramientas que las personas puedan utilizar en un aprendizaje individual o en grupo, un clima laboral favorable y la satisfacción del personal.<sup>7</sup>

"Estos elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo". Caligiore y Díaz, (2003).

Es de gran valor darle prioridad a aspectos que apunten a la satisfacción personal, ya que el trabajo representa la actividad física y mental que el ser humano realiza como medio de subsistencia para su diario vivir. Requiere de suficiente energía para cumplir las demandas exigidas por la organización, ya que existen causas que desencadenan factores

## *Estrategias de Afrontamiento frente al Estrés Laboral 2*

de riesgo en el trabajo, tales como el estrés; bien sea por motivos personales, familiares, como también por problemas en la empresa, o insatisfacción en el lugar de trabajo, bajo rendimiento laboral, entre otros.

/Aparecen síntomas asociados al estrés laboral, que tiene como consecuencia la desmotivación, estancamiento y una baja productividad./ Ningún trabajador perteneciente a una organización, se encuentra exento de padecer esta enfermedad. En general, se ha encontrado que el estrés aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas (Blackmore, 2007). Sin embargo, es evidente que no todos los individuos se ven perturbados por esta enfermedad, ya que cada sujeto posee diferentes estrategias de afrontamiento, que utilizan ante diversas situaciones generadoras de tensión.

El estrés se ha convertido en una problemática que en la actualidad afecta la gran mayoría de personas, conllevando a múltiples dificultades, físicas y/o mentales. En especial aquellos que se encuentran laborando en determinada empresa, profesión u oficio (médicos, empresarios, docentes, vigilantes, obreros, policías, militares, bomberos entre otros).

Una de las profesiones que posiblemente manejan niveles altos de estrés son las Fuerzas Militares; según estudios sobre estrés policial, clasifican este trabajo como la profesión más peligrosa desde un punto de vista emocional, las presiones del trabajo policial no son ni extremas, ni peores que las de muchas ocupaciones. (Gershon, 2009).

causas del estrés

que afecta el estrés

que afecta el estrés

La policía es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz. Artículo 218 de la Constitución Política de Colombia (1991).

Esta población se encuentra especialmente expuesta a factores de riesgo de tipo físico, químico, biológico y psicosocial; pues es una profesión que presenta unas

características únicas y conllevan a unos factores de riesgo susceptibles de producir lesiones para la salud, dificultades en el ámbito social y de accidentes laborales. Al igual que otros factores propios del rol que aquí se desempeña, y que en algunos casos, pueden llegar a generar síntomas asociados al estrés laboral. Rodríguez (2000).

En la presente investigación se pretende identificar, las estrategias de afrontamiento, frente factores de riesgo que producen estrés, además de los componentes de la salud mental de los trabajadores de la policía, que influyen en el desempeño de sus labores diarias.

Debido a los altos niveles de estrés que se manejan en las organizaciones del gobierno, tales como; (Fuerzas Militares y de Policía), ya que están constantemente en la mira de la sociedad, exponiéndose a diversos juicios o críticas. De lo anteriormente mencionado, surgen consecuencias negativas, las cuales son reguladas por un proceso denominado afrontamiento. Según (Solís, 2006),

Los estudios que se han realizado sobre afrontamiento, han llevado a conceptualizar estilos y estrategias que varían de acuerdo a la edad y género, es percibido o es asimilado dependiendo del nivel educativo, profesional y cultural en el que se encuentre cada individuo.

Lazarus y Folkman (1986), define los estilos de afrontamiento como: " Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales, constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo".

Así mismo se define el concepto de estrategia de afrontamiento en el campo de la salud mental y la psicopatología, principalmente relacionándolo con el estrés, las emociones y la solución de problemas. Con relación al estrés, las estrategias de afrontamiento o estrategias coping, son consideradas como conjunto de recursos y esfuerzos tanto cognitivos como comportamentales, orientados a resolver el problema, a reducir o eliminar la respuesta emocional o a modificar la evaluación inicial de la situación. Lazarus & Folkman, (1984).

La utilización de determinada estrategia de afrontamiento, va a depender de la situación en sí, la evaluación cognitiva y el control percibido, las emociones y/o la activación fisiológica. La tendencia a sobregeneralizar su uso, se convierte en estilos de afrontamiento o formas características y relativamente estables que las personas utilizan para enfrentarse a las situaciones estresantes. Sandín & Martínez (2001).

Adicionalmente, con base en las valoraciones que el sujeto hace de las condiciones personales y ambientales, define las herramientas con las que cuenta para afrontar esa situación que le incomoda, es decir, para eliminar, cambiar o bloquear la condición de riesgo que hay sobre aquello que es importante para él.

Planteamiento del Problema.

El trabajo representa un aspecto importante en la vida de cada ser humano, pues no sólo, es un derecho fundamental del hombre, sino que significa una fuente de ingresos y el sustento diario. También cumple un propósito social y personal como medio de desarrollo intelectual, emocional y físico. Por tal motivo hay una formación de manera integral, agrupando estas importantes áreas. Todo individuo busca la satisfacción laboral, con un trabajo que llene sus expectativas, que le permita desarrollar sus capacidades, y sentirse útil en la sociedad.

Sin embargo, el trabajo posee condiciones y características que deben ser controladas y evaluadas para evitar que la salud del trabajador se afecte de forma negativa. Evidenciándose en las diferentes profesiones variables que resultan ser potencialmente estresantes, éstas son: condiciones desagradables, horas excesivas e inadecuadas, presiones y límites de tiempo, tareas repentinas, actividades físicamente demandantes, cambios en el trabajo, sanción por los errores, carga excesiva o insuficiente de tareas, insatisfacción con el puesto y baja autoestima. Estas pueden exacerbar dificultades en la salud física y mental del trabajador. Cooper (1968), citado por, Taylor (1997).

Como lo refiere Carrasco, (2001). El estrés laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo y es una importante causa de ausentismo; influye en las decisiones incorrectas, juicios erróneos, y en una baja moral del personal. A nivel físico tiene efectos negativos, provocando trastornos o enfermedades que van desde irritabilidad,

estados depresivos o ansiedad, hasta enfermedades más complejas, como úlcera, asma o hipertensión y trastornos cardiovasculares.

La International Stress Management Association (2006), realizó una investigación, donde encontraron que el 53% de los trabajadores, ha sufrido estrés en el trabajo en alguna ocasión. El estrés afecta a más de 40 millones de empleados en la Unión Europea, lo que significa un 28% del total de trabajadores, es la causa del 50% del ausentismo laboral y supone un coste en torno a 20.000 millones de euros al año, entre los gastos sanitarios y el absentismo que conlleva, sin contar la pérdida de productividad.

Por otro lado; en los países en desarrollo la mayor parte de la fuerza de trabajo está autoempleada, ocupada en pequeñas compañías o industrias familiares. Pertenecen al "sector informal" de la economía. Estas compañías o individuos carecen a menudo de los recursos e infraestructura para proteger a sus trabajadores y a si mismos del estrés laboral y es difícil acercarse a los grupos de trabajadores de dichas empresas para ofrecerles información y asistencia.

Además, la carencia de desarrollo de políticas relacionadas a los riesgos psicosociales y estrés laboral, hace difícil a las compañías de cualquier tamaño llevar a cabo estrategias de control efectivas para tratar con estos asuntos. La situación empeora por la falta de cobertura de los servicios de salud ocupacional. La OMS estima que a nivel mundial sólo entre el 5 y 10% de los trabajadores en los países en desarrollo y entre el 20 y 50% de los trabajadores en países industrializados (con pocas excepciones) tienen

acceso a servicios de salud ocupacional adecuados (OMS, 2006).

El estrés laboral en los países en desarrollo, suele empeorar por un amplio espectro de factores que van más allá del aspecto laboral, que van desde la inequidad de género, pocas formas o medios de participación, y un pobre manejo de la contaminación industrial, hasta el analfabetismo, parasitosis y enfermedades infecciosas, higiene y sanidad deficientes, desnutrición, condiciones de vida deficientes, sistemas de transporte inadecuados y pobreza -en general. La globalización ha llevado la una inequidad creciente y a una prioridad decreciente con relación a los aspectos sociales en muchas partes del mundo, (OMS, 2006).

Diferentes autores refieren la importancia que debe tener el ser humano, en cuanto al ambiente en que se desenvuelve, como lo indica French y Caplan (1972). Citado por Taylor (2007); el estrés del trabajo que resulta de una incompatibilidad en la adaptación persona-ambiente, produce tensión psicológica y desórdenes físicos relacionados al estrés.

De igual forma, Sauter y Hurrell (1989 p. XVI) citado por Taylor (2007), también reconocieron la importancia de la autonomía del trabajador y el control, anotando que la falta de control inhibe el aprendizaje y debilita la motivación que es necesaria para vencer el estrés, asociado con las exigencias laborales.

El estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta, tales como; hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales,

voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

Por tal motivo se evidencia cómo las diferentes profesiones se encuentran expuestas a padecer estrés, posiblemente una de los trabajos más vulnerables es el del policía, ya que tienen la función de velar por la seguridad e integridad física de la ciudadanía, además de atender al público y estar en constante alerta, debido a las múltiples causas o imprevistos que puede llegar a presentarse durante la jornada laboral. Lapaz, (2002)

Otras de las diversas razones, por la cual se encuentra vulnerable esta población es el hecho de estar cambiando constantemente de sitio o lugar de trabajo, donde tienen que apartarse de su familia, exponiendo su integridad física, ya que son lugares de alta peligrosidad. Así mismo, otras de las funciones que cumplen los policías son; escoltas de seguridad de funcionarios del gobierno, policías encubiertos, administrativos, de carreteras, contraaguerrillas, antinarcóticos, de investigación, inteligencia, vigilancia orden público, control de disturbios, rural, de control espacio público, entre otros. También se encuentran subordinados a más de un jefe, quienes imparten diferentes órdenes o instrucciones que en diversas ocasiones, suelen ser discordantes.

Así mismo el constante cambio de comandantes o jefes del departamento que llegan con nuevas políticas, sometiendo a los funcionarios a reestructurar las reglas previamente establecidas por el antiguo jefe.

Estar inmerso en ese constante cambio, conlleva a adaptarse a nuevas reglas y adoptar actitudes diferentes,

ante los variados lugares de trabajo y jefes, ya que en muchas situaciones se encuentran en el proceso de adaptación y de forma repentina, ordenan cambiarlos de lugar. En algunos casos no se logra la adaptación deseada, o se sienten cargados laboralmente, generando como consecuencia, dificultades en la salud mental. Lapaz, (2002).

El personal policial se ve expuesto a condiciones que están directamente relacionadas con las características de la labor que realiza, y con el ambiente de trabajo, donde se desempeñan. Estas condiciones, llamadas factores de riesgo laborales, tienen el potencial de afectar la salud del trabajador, de acuerdo con el tiempo, la frecuencia y la intensidad de exposición. Cote (2001).

Esta problemática es de gran interés, ya que en Colombia y en especial, la región de Santander, hay pocas investigaciones con la Policía Nacional, por tal motivo surge la necesidad de realizar un estudio que sustente la problemática actual. La muestra seleccionada para el desarrollo del proyecto, posiblemente no está exenta de enfrentar situaciones difíciles que generen estrés, debido a la presión laboral y emocional que se crea dentro del lugar de trabajo. Tal problemática conllevan al sujeto a tener un desgaste físico y psicológico, afectando su productividad en la Institución.

Por esta razón, surge la pregunta problema. ¿Qué estrategias de afrontamiento utilizan los Funcionarios administrativos, pertenecientes al Departamento de Policía Santander, frente a situaciones estresantes en el lugar de trabajo?

Justificación

\ El Estrés es (una problemática que se ha acrecentado con la evolución tecnológica, laboral y económica. Esta enfermedad la padece la población en general. De igual manera en las organizaciones también se evidencia el estrés.

Este es uno de los problemas de salud más grave, que en la actualidad afecta a la sociedad, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores, provocándoles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades, sino también repercutiendo en el bajo rendimiento en el lugar de trabajo, o en algunos casos llevando los problemas laborales al hogar, afectado su relación familiar. (Melgosa, 1999).

Ahora bien, I el estrés continúa siendo una de las principales dolencias laborales y además, según las estadísticas oficiales, cada año el número de personas que lo padecen se incrementa considerablemente, así como las incapacidades por esta causa. Diferentes estudios han demostrado que el estrés desarrolla un 'desequilibrio' entre las capacidades profesionales y la forma en que el trabajador lleva a cabo las diferentes funciones dentro del lugar del trabajo)

En la actualidad una de cada diez personas es víctima del estrés. Según Gira R (2004), Los efectos del estrés le<sub>x</sub> cuestan a la sociedad 200 millones de dólares por año. Nuestra sociedad pierde a través de: altos costos médicos por las complicaciones derivadas, baja producción económica, y accidentes laborales.

En un reciente estudio realizado por el Instituto Nacional de Salud (INS), (2010) . Donde se ha demostrado, que el estrés no sólo se mantiene como una de las enfermedades laborales más comunes, sino que, además, día tras día causa un mayor número de incapacidades y mayor cantidad de personas que padecen esta problemática./

El  
INS

De acuerdo con el informe entregado por el ente nacional, las principales causas que las personas sufran de estrés debido al trabajo son: el marcado énfasis en la productividad, es decir, en los resultados económicos de su labor, las largas jornadas de trabajo, y la insuficiencia de personal para desempeñar las distintas funciones, lo que hace que varias labores recaigan sobre pocas personas.

Lo más alarmante es que al menos el 65% de la potencia laboral de Colombia estaría padeciendo de algún grado de estrés<sup>1</sup> y de éstos, el 6% habría experimentado largas incapacidades o secuelas graves por esta causa. (■/)

Buen  
Gobierno

Además, al menos el 54% de las compañías representativas del país, habría registrado un incremento significativo en el número de incapacidades por estrés laboral entre sus empleados.

Algunos trabajos han pretendido establecer clasificaciones que sitúan a la profesión policial, como uno de los trabajos más estresantes; tras la minería y por encima de otras como medicina y enfermería. (Royuela, 1998).

Es de gran importancia realizar la investigación con un grupo de funcionarios administrativos de la Policía de Santander, ya que es una población en la cual, se han

desarrollado pocas investigaciones, además de ser ellos quienes brindan un servicio de protección a la ciudadanía o a un bien material. Así mismo, pueden resultar vulnerables por las diversas circunstancias que hacen parte de su rol de trabajador. Por tal motivo, se encuentran en situaciones de riesgo que afectan su Integridad física y mental. De manera impactante resulta indagar en la población escogida todo lo que comprende su entorno laboral y las consecuencias que conllevan a la generación de estrés laboral. Por consiguiente resulta identificar que recursos favorables utilizan los funcionarios uniformados al momento de resolver algún imprevisto.

Dentro del sector policial existen factores que incrementan los riesgos biopsicosociales, tales como, Incertidumbre a nivel de tareas, derivadas de una organización de trabajo basada en la flexibilidad, mal clima laboral a raíz de relaciones conflictivas entre compañeros, subalternos y superiores; problemas a nivel de responsabilidades jerárquicas; estilo de gestión autoritaria deficiencias a nivel de la política de gestión de personal y relaciones sociales deshumanizadas.

Objetivo General

Describir las Estrategias de Afrontamiento del Estrés laboral, en un grupo de funcionarios administrativos pertenecientes al Departamento de Policía Santander, mediante la aplicación de la escala de Estrategias de Coping, (EEC-M) de Londoño y cols (2006), con el propósito de identificar cuales son las estrategias de afrontamiento mas utilizadas el grupo de Uniformados Administrativos pertenecientes al Departamento de Policia Santander.

Objetivos Específicos

Evaluar las estrategias de afrontamiento que utilizan el grupo de Uniformados Administrativos frente a una situación que generadora de estrés laboral.

Analizar los resultados arrojados en la Escala de Estrategias de Coping, (EEC-M).

Identificar las Estrategias de afrontamiento más representativas en la población seleccionada.

### Antecedentes

A continuación se presentan algunas referencias de investigaciones, relacionadas con el tema planteado en este trabajo, teniendo en cuenta que los antecedentes encontrados tiene en común la problemática central que son las estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés en diferentes entornos laborales.

Un estudio realizado por la Comunidad Autónoma del País Vasco (2002) CAPV. *La Auto percepción de estrés laboral y distrés en un estudio empírico en la policía municipal*, cuyo principal objetivo es el de identificar y analizar un conjunto de estresores ocupacionales y organizacionales asociados a la auto percepción del estrés laboral. Para evaluar los estresores se construyó un cuestionario de 65 ítems que se administró a una muestra de 353 sujetos. Se identificaron cinco estresores: desempeño de rol, gestión de personal, estilo de dirección, imagen y credibilidad y sobrecarga de trabajo.

Citando a Goiria y Colbs; (2003), *Evaluación e Intervención del estrés laboral en la policía municipal*: donde se interesaron por evaluar los riesgos psicosociales, y describir la incidencia del estrés con los guardas Municipales de la comunidad Autónoma del País vasco, La metodología utilizada se basa de la aplicación de una batería de cuestionarios de autoevaluación psicológica sobre los distintos constructos de estrés laboral. Entre los resultados obtenidos se encontró que los estresores más

relevantes son los referidos a la sobrecarga de trabajo y al desempeño de rol.

Se identificó un grupo de riesgo de 44 sujetos que en su evaluación, presentan indicadores de patología funcional y estrés con repercusiones físicas, psíquicas y de comportamiento laboral.

En una investigación realizada por Peñacoba, y cols (2000). *Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés: Un análisis comparativo entre bomberos con y sin experiencia.* Quienes se interesaron en conocer qué estrategias de afrontamiento utilizan los bomberos con experiencia y los bomberos sin experiencia en diferentes situaciones de estrés. Los resultados arrojados muestran diferencias en el uso de determinadas estrategias de afrontamiento entre los bomberos con y sin experiencia. Concretamente, los bomberos sin experiencia utilizan en mayor medida estrategias centradas en el análisis lógico, la reevaluación positiva, la evitación cognitiva, y tienden a consultar al mando buscando información, Guía y apoyo.

También, Lapaz, y cols (2002), Investigó, *El estrés en seguridad privada.* Se aborda la problemática de los trastornos psicosociales generadores de estrés y otro tipo de psicopatologías, asociadas que suponen un indicador de alarma de determinados riesgos de carácter psicosocial. A partir del análisis de los resultados, se pudo obtener información relevante sobre las condiciones de trabajo a fin de proponer medidas adecuadas para su prevención.

Tomando como referencia a, Salanova, M. y cols (2005) El estudio sobre, *Demandas laborales y conductas de*

*afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional*, donde pretenden analizar el papel modulador de la autoeficacia profesional en la relación entre demandas que provienen del entorno laboral y del tipo de conductas que el individuo realiza para su afrontamiento. Como resultado se pudo apreciar que la autoeficacia profesional correlaciona significativa y positivamente con la conducta de afrontamiento activo y significativo, pero negativamente con la conducta de afrontamiento pasivo.

De la misma manera, Rubio, C (2005). En el estudio. *Factores de riesgo psicosociales y salud mental de trabajadores de la seguridad del estado de Querétaro*. Donde se pretendía buscar relación entre factores de riesgo psicosociales y el daño a la salud mental de los trabajadores de la seguridad, a través de la medición psicológica del individuo con la finalidad de ubicar las causas, efecto, daño y trabajo. Los resultados arrojan que las hipótesis alternativas comprueban que, la exposición a los factores de riesgo psicosociales, si producen alteraciones a la salud mental de los trabajadores, por lo que hay influencia en la productividad de la organización laboral.

También, Merino, C. y cols (2007). En la investigación, *indicador de estrategias de afrontamiento al estrés: análisis normativo y de su estructura factorial*. Reportan los hallazgos de un análisis factorial confirmatorio, sobre un instrumento evaluativo de las estrategias de afrontamiento al estrés, en una muestra de estudiantes de enfermería de una universidad privada en Lima. Los resultados factoriales señalan una estructura robusta y ortogonal de los factores para capturar las estrategias de afrontamiento. La edad y el

sexo tuvieron correlaciones significativas pero bajas; hubo también diferencias con las normas americanas.

De igual forma Quintero, N. y cols (2008) . En la investigación. *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago*. Este trabajo es el resultado de un diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL). La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta.

Chavez y cols, (2008) en la investigación, *Factores de riesgo psicosociales en personal de vigilancia combinando metodologías cuantitativas y cualitativas*, Desarrollaron la magnitud de los factores de riesgo psicosocial en personal de vigilancia privada en empresas venezolanas, combinando metodologías cuantitativas y cualitativas. La tasa de respuesta de la encuesta fue del 98%. Para el factor autonomía temporal y la carga mental, fueron los factores más negativos entre los trabajadores en general. Dentro de los factores de riesgos que apuntaron en forma más positiva se encuentra, las relaciones personales, y la definición del rol del trabajador. En general, los resultados indican que los factores psicosociales que más afecta a los trabajadores vigilancia son la autonomía temporal y la carga mental

afectación más sentida en el personal con sistema de trabajo diurno.

De igual forma, (Santos y Mostacero 2009), En una investigación sobre, Influencia del Burnout en Clima Social-Familiar en el Personal Subalterno de la Comisaria de Buenos Aires de la Ciudad de Trujillo 2009."Tuvo como objetivo investigar esa problemática social, basándose en las investigaciones que ya se han realizado, donde los policías ocupan el segundo lugar en la tabla de profesionales con alto nivel de estrés laboral, y relacionándolo a la vez con las consecuencias que puede traer en las relaciones familiares. Encontraron, que existe un adecuado nivel de Clima Social Familiar, basado en una estabilidad familiar adecuada donde la labor policial a pesar de sus múltiples dificultades, no conlleva a la existencia de Burnout.

Marco Teórico

La presente Investigación pretende abordar los temas y conceptos que son fundamentales para dar un mejor enfoque, comprensión y entendimiento a los objetivos del estudio, Se realizó una revisión de conceptos tales como; La Psicología de la Salud en Colombia, Salud mental, Salud mental del trabajador, Origen del Estrés, Causas del Estrés, Estrés laboral, Consecuencias Psicológicas, Reacciones del comportamiento, Estrategias para Afrontar el Estrés, Valoración psicológica, la Experiencia con el Estrés, clasificaciones del Afrontamiento y finalmente Las Fuentes del Estrés Policial.

*La Psicología de la Salud en Colombia.*

El origen y la evolución de la psicología de la salud en Colombia, han seguido un curso similar al que han seguido en la mayoría de los países occidentales (Matarazzo, 1982; Stone, 1988; Junta Directiva de Alapsa, (2007); Aunque aquella guarde relaciones con la medicina psicosomática y con la psicología médica, sus raíces más próximas se ubican en la denominada medicina comportamental (Morales, (2007)♦ En la década de los 70, los principales aportes a la medicina comportamental en Colombia se hicieron desde el área del análisis experimental del comportamiento. Fueron muy relevantes las aplicaciones clínicas del biofeedback, así como los intentos de extender los principios esenciales del condicionamiento clásico y del condicionamiento operante al tratamiento de múltiples disfunciones (Vinaccia, 1989; Ospina, 1993). En nuestro país se empezaron a realizar

investigaciones y trabajos clínicos de extensión al tratamiento de la hipertensión arterial, del dolor de cabeza tensional, y de las crisis asmáticas en niños, entre otros.

Colombia ha experimentado cambios en sus cuadros de morbimortalidad, similares a los que se dan en los países desarrollados y en vías de desarrollo. Esos cambios conllevan un aumento de las enfermedades crónicas y a una disminución relativa de las infectocontagiosas (Yepes, 1990). En esas condiciones adquiere gran relevancia el análisis y la incorporación de los factores ambientales y comportamentales que se asocian a los problemas de salud predominantes en la vida contemporánea, como son los derivados de la accidentalidad, el cáncer, las enfermedades cardiovasculares, y los accidentes cerebrovasculares.

#### *Psicología del trabajo.*

A través de la historia el trabajo ha sido visto desde diversas perspectivas. La antigua polis griega desvalorizaba el trabajo manual. En la Edad Media, se dio gran importancia al trabajo artesanal. Más tarde, dentro de la ética protestante, el trabajo es visto como una forma de alcanzar la gracia, incrementar la grandeza de Dios y de ratificar la condición de elegido. Durante la revolución industrial, el trabajo humano se consideró casi como una prolongación de la máquina, el aporte humano se asumió como una aplicación subordinada de músculos y esfuerzos físicos rutinarios, totalmente determinada por los tiempos necesarios para producir. Así, la revolución industrial necesitó de una "administración científica"<sup>1</sup>, cuyos principios indicaban cómo aumentar la productividad.

La psicología del trabajo en sus inicios, estuvo influenciada por la escuela de dirección científica iniciada por Taylor en donde se baso en los procesos de selección y gerencia en las organizaciones, pero no tenia en cuenta los factores psicológicos. Posteriormente se comenzó a investigar la influencia del ambiente en los trabajadores, debido a que encontraron que este factor intervenía directamente en la productividad.

De tal manera que la psicología del trabajo, se basa principalmente en conocer los diferentes factores que influyen en los individuos y ayudan a potencializar una mejor ejecución.

Berrocal (1999) citado por Rincón, E., Navia, D (2007) define la psicología del trabajo como disciplina que se centra en el estudio del comportamiento humano en el trabajo y en la intervención, con el objetivo, de optimizar el rendimiento, la seguridad y la satisfacción de las personas.

A través del tiempo, la psicología del trabajo ha comenzado reconocerse como disciplina científica, ayudando al mundo a evolucionar, ya que constantemente se renueva e investiga sobre los temas que son importantes en la actualidad mundial, así mismo se ajusta a las diferencias culturales de los diferentes países.

Según, Berrocal (1999) citado por Rincón, E., Navia, D (2007), el futuro de la psicología del trabajo esta orientada en la Psicología del Trabajo se enfrenta con una ardua tarea: lograr el ajuste entre la persona, el puesto y la organización. Los cambios en las características de la fuerza de trabajo, de la naturaleza de los trabajos, en definitiva,

del mundo laboral y social, hacen que aumenten las presiones para conseguir que se creen y diseñen trabajos que sean económicamente rentables y personalmente satisfactorios. Es claro que la vida laboral está íntimamente relacionada con el resto de los aspectos de la vida de los individuos; por ello, cada vez más, los enfoques de intervención se dirigen a conseguir como objetivo último el bienestar total de las personas.

De igual forma Berrocal (1999) citado por Rincón, E., Navia, D (2007) "el significado del término "industrial", éste no se puede considerar completamente correcto, ya que no incluye los aspectos referidos a la agricultura y a los servicios; es decir, no incluye los sectores primario y terciario, tanto o más importantes para la economía de un país, según su nivel de desarrollo, como el secundario, al tiempo que se dejan de lado la administración pública y todas las organizaciones que no tienen un objetivo de beneficio económico directo. Por tanto, el término se hace insuficiente y lo único que justifica su utilización a lo largo tantos años es la costumbre y el uso.

Los Principios aplicados a la psicología de trabajo, la cual en principio entre los años 1900 y 1916, no tenía definido un nombre pero que fue impulsada por dos fuerzas, la primera la pragmática proveniente de algunas investigaciones psicológicas básicas en la cual los psicólogos eran estrictamente científicos, guardando los límites de la investigación pura, la segunda fuerza que permitió la evolución de la psicología del trabajo se refiere al interés de los ingenieros industriales por mejorar la eficiencia preocupados especialmente por la productividad de los

empleados industriales. Este fue el principal ingrediente para que surgiera la psicología del trabajo.

*Salud mental del trabajador,*

La salud mental se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.

Por otra parte, Certcov, (1985), citado por Rodríguez (2008), en su artículo conducta anormal y salud mental, refiere que "es mentalmente sano no solo quien no padece enfermedad mental, sino aquel que presenta un estado de bienestar o de malestar, dinámicamente cambiante, que guarda relación adecuada con sus condiciones sociales de vida"; otros autores manifiestan la importancia de la sociedad, y cómo esta influye en la salud mental de las personas.

En este sentido, el deterioro psicológico no es entendido como característica estable de la personalidad, sino como respuesta instrumental a una situación social". De esta manera se han propuesto distintas definiciones de lo que es salud mental y se observa como diferentes autores han enfocado cada una de estas definiciones a distintos campos en donde se desarrollan las personas.

Según la Organización Mundial de la Salud define el término de salud mental como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Como lo señala, la Federación Mundial para la Salud Mental, este término tiene que ver con la vida diaria de todos. Se refiere a la manera como cada uno de nosotros nos relacionamos con otros en el seno de la familia, en la escuela, en el trabajo, en las actividades recreativas, en el contacto diario con nuestros iguales y, en general, en la comunidad. Comprende la manera en que cada uno armoniza sus deseos, anhelos, habilidades, ideales, sentimientos y valores morales con los requerimientos para hacer frente a las demandas de la vida. También tiene que ver con, Cómo nos sentimos con nosotros mismos. Cómo nos sentimos con los demás. En qué forma respondemos a las demandas de la vida. No existe una línea divisoria que separe con precisión a la persona mentalmente sana de la que no lo está. En verdad, existe toda una gama de grados de salud mental y no hay una característica singular que pueda tomarse aisladamente como evidencia de que se la posee.

Por otra parte, tampoco la ausencia de uno de esos atributos puede admitirse como prueba de enfermedad mental. Más aún, nadie mantiene durante toda su vida las condiciones de una buena salud mental. La salud mental puede asociarse también a, Características de la persona como los "estilos de afrontamiento". La competencia (incluidos el afrontamiento eficaz, el dominio del entorno y la autoeficacia) y la aspiración son características de una persona mentalmente sana, que se muestra interesada por su entorno, participa en actividades motivadoras y busca su propia proyección por medios personalmente significativos.

Así pues, la salud mental se conceptualiza no sólo como un proceso o una variable de resultado, sino también como una variable independiente; es decir, una característica personal

que influye en nuestro comportamiento. Existen diferentes estilos y estrategias de afrontamiento propuestas por varios autores.

Desde los modelos cognitivos de la emoción, no son las situaciones, en si mismas las que provocan una reacción, sino que la variable desencadenante de tal reacción es la interpretación que el individuo haga de tales situaciones o estímulos. El modelo de la valoración cognitiva ha alcanzado una relevancia sobresaliente. En este contexto y desde el modelo de Lazarus y Folkman (1984), la aparición del estrés y otras reacciones emocionales están mediatizadas por el proceso de valoración cognitiva que la persona realiza, primero sobre las consecuencias que la situación tiene para el mismo (valoración primaria) y posteriormente, si el saldo de la valoración es de amenaza o desafío, el sujeto valora los recursos de que dispone para evitar o reducir las consecuencias negativas de la situación (valoración secundaria).

La valoración secundaria se refiere a la capacidad de afrontamiento ("coping"), siendo éste un proceso psicológico que se pone en marcha cuando el entorno se manifiesta amenazante. Lazarus y Folkman (1984), definen el afrontamiento como "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo". Ellos plantean el afrontamiento como un proceso cambiante en el que el individuo, en determinados momentos, debe contar principalmente con estrategias defensivas, y en otros con estrategias que sirvan para

resolver el problema, todo ello a medida que va cambiando su relación con el entorno.

Como refiere el Autor Cassaretto (2003) el estrés puede considerarse como un estado producido por una serie de demandas inusuales o excesivas que amenazan el bienestar o integridad de una persona. Actualmente, el estrés resulta un tema de interés por la manera en que afecta cada vez a más personas. En el concepto actual de estrés, el proceso de valoración psicológica se produce de dos formas Lazarus & Folkman, (1986).

Para Baum, citado por Taylor, (2007) el estrés es la experiencia emocionalmente negativa acompañada por cambios predecibles a nivel a nivel bioquímico, fisiológico, cognitivo y conductual y que están dirigidos ya sea para alterar el evento estresante o para adecuarse a sus efectos. También acuño el termino estresor, y dice que son tales eventos como el ruido, lugares muy concurridos, malas relaciones interpersonales, entrevistas de trabajo o los viajes de trabajo. Así mismo se ha permitido definir algunas condiciones que son facilitadoras del estrés, pero centrarse en eventos estresantes no puede explicar de forma completa.

#### *Salud Organizacional*

La salud organizacional es un tema que ha empezado a incrementar dado hasta que hace algunos años La Asociación Americana de Psicólogos (APA), encontró la importancia de abordar temas relacionados con esta temática a partir de la conferencia Salud organizacional en 1990, en donde se buscaba que la condiciones de trabajo fueran propicias para el personal humano.

Este concepto hace referencia en las características del ser Humano como la homeostasis, tendencia hacia el envejecimiento, autodirección, adaptación, tensión, etc. Por lo cual según Fordyce y Weil (1971) citado por Rincón, E., Navia, D (2007), plantean que el ser humano saludable es independiente, afirmativo, optimista, responsable, nada fácil de sorprender, sensible, adaptable a cambios.

*Componentes de la Salud Organizacional.*

En el campo del desempeño laboral las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas, pero también de desarrollo personal. Estas necesidades dan lugar a las motivaciones que facilitan el rendimiento, por lo que la percepción esta determinada por la historia del sujeto y de sus anhelos y proyectos personales. Esta subjetividad y la suma de variables objetivas existentes, determinaran las respuestas que darán las personas cuando son consultadas por aspectos de su trabajo. Bajo estas variables que determinan de una u otra manera el estado psicosocial del individuo en el contexto laboral, se encuentra una serie de componentes de la salud organizacional que desarrollan estos aspectos y que a continuación se hace una breve referencia.

A medida que el enfoque de sistemas penetró en las ciencias sociales, se popularizó la idea de los sistemas orgánicos, dentro de ese contexto surgió el concepto de Salud Organizacional, el cual se basa en la idea de salud de los seres vivos. Con la popularización de los estudios de Elton Mayo, acerca de la dinámica de los grupos de trabajo, se

entró en una etapa en la que la investigación se centró en el estudio de éstos. Posteriormente fueron surgiendo teorías que explicaban diversos aspectos de dicha dinámica: Maslow, McGregor, Likert, Argyris, Lewis, etc., son sólo algunos de los investigadores que se dedicaron a elaborar enfoques que explicaban factores como son la motivación, moral laboral, clima organizacional, liderazgo, etc.

### *Motivación*

En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en Psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios.

Según Solana (1993), "La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía."

### Clima Organizacional

Se entiende por el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o

experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Al tomarse como el conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen las personas del lugar donde desarrollan su actividad laboral, las personas toman en cuenta una situación de totalidad, sin tener en claro o en la conciencia los aspectos parciales.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

#### Cultura Organizacional

Al respecto Davis (1993) dice que la cultura es la conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes. El autor considera que la gente asume con facilidad su cultura, además, que ésta le da

seguridad y una posición en cualquier entorno donde se encuentre.

Delgado (1990) sostiene que la Cultura es como la configuración de una conducta aprendida, cuyos elementos son compartidos y transmitidos por los miembros de una comunidad.

A partir de ambos podemos decir que trata de los supuestos, creencias y valores subyacentes de la organización.

La cultura organizacional es entonces el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento. Este término es aplicado en muchas organizaciones empresariales actualmente, y por tanto, es un término que debe tenerse en consideración,

#### Satisfacción Laboral

El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y además, por los siguientes motivos:

Existen muchas evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.

Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del empleado.

Además, la satisfacción laboral es de gran interés "en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales" (Palma, 1999).

Es más probable que los empleados satisfechos sean ciudadanos satisfechos, estas personas adoptarán una actitud más positiva ante la vida en general y representarán para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos.

Actualmente se presta mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento, "subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio" (Peiró, 1996).

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratado, atascado en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.

Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de

un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno, para el normal funcionamiento de los pulmones y la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consiente de los jefes, (Atalaya, 1999),

#### Calidad de vida

La calidad de vida es el bienestar, felicidad, satisfacción de la persona que le permite una capacidad de actuación o de funcionar en un momento dado de la vida. Es un concepto subjetivo, propio de cada individuo, que está muy influido por el entorno en el que vive como la sociedad.

Según la OMS, la calidad de vida es: "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno"<sup>1</sup>.

El concepto de calidad de vida en términos subjetivos, surge cuando las necesidades primarias básicas han quedado satisfechas con un mínimo de recursos. El nivel de vida son aquellas condiciones de vida que tienen una fácil traducción cuantitativa o incluso monetaria como la renta per cápita, el nivel educativo, las condiciones de vivienda, es decir, aspectos considerados como categorías separadas y sin traducción individual de las condiciones de vida que reflejan como la salud, consumo de alimentos, seguridad social, ropa, tiempo libre, derechos humanos. Parece como si el concepto de

calidad de vida apareciera cuando esta establecido un bienestar social como ocurre en los países desarrollados.

#### Dimensiones de la calidad de vida

La calidad de vida tiene su máxima expresión en la calidad de vida relacionada con la salud. Las tres dimensiones que global e integralmente comprenden la calidad de vida son:

**Dimensión física:** Es la percepción del estado físico o la salud, entendida como ausencia de enfermedad, los síntomas producidos por la enfermedad, y los efectos adversos del tratamiento. No hay duda que estar sano es un elemento esencial para tener una vida con calidad.

**Dimensión psicológica:** Es la percepción del individuo de su estado cognitivo y afectivo como el miedo, la ansiedad, la incomunicación, la pérdida de autoestima, la incertidumbre del futuro. También incluye las creencias personales, espirituales y religiosas como el significado de la vida y la actitud ante el sufrimiento.

**Dimensión social:** Es la percepción del individuo de las relaciones interpersonales y los roles sociales en la vida como la necesidad de apoyo familiar y social, la relación médico-paciente, el desempeño laboral.

#### Estrés

La palabra estrés se deriva del latín stringere, que significa "apretar", Cox (1978) citado por Taylor (2007). Es un término que se ha utilizado tanto y es tan ambiguo que muchos están de acuerdo en que debería dejar de usarse. Hay

numerosas definiciones: algunos creen que el estrés puede y debe definirse subjetivamente; otros consideran que se requiere una definición global; otros destacan que el estrés es multidimensional. Hasta el siglo XXIII coloquialmente denotaba trabajo arduo, adversidad o aflicción. Posteriormente lo utilizaron los físicos para describir una fuerza aplicada a un objeto, de tal modo que los cambios resultantes en cuanto a volumen, forma y tamaño se conocieron como esfuerzos; de ahí "estrés y esfuerzos".

En el siglo XIX se creía que la búsqueda y el mantenimiento de un estado interno constante era la esencia de una vida libre e independiente. Los investigadores trataban de identificar los cambios de adaptación encargados de mantener una situación estable. Esta búsqueda del equilibrio se denominó homeostasis, Se creía que el estrés representaba una amenaza para la homeostasis ("Pérdida del equilibrio"), pero este uso del término estaba sujeto a cambios e impresión.

Según Morris (1997), la presión es una fuente común de estrés, ocurre cuando nos sentimos forzados a acelerar, intensificar o cambiar la dirección de nuestra conducta o cuando nos sentimos obligados a cumplir criterios elevados de rendimiento.

La presión se deriva de las demandas internas y externas; las demandas internas hacen referencia a nuestras metas e ideas personales, lo que nos conduce a poner todo nuestro esfuerzo en alcanzar los criterios de excelencia fijados internamente; este tipo de presión puede ser constructiva, pero también destructiva, si nos fijamos criterios imposibles de lograr.

Quizás las más consientes e implacables demandas externas sean las de competir, adaptarnos a los rápidos cambios de la sociedad y vivir para cumplir lo que nuestra familia y amigos cercanos esperan de nosotros. Morris, (1997)

Cuando enfrentamos dos o más demandas, oportunidades, necesidades o metas incompatibles, surge el conflicto; siendo este, tal vez el mayor de los problemas en nuestras vidas.

Otras fuentes de estrés pueden ser internas como cuando las personas se crean problemas en si mismas, muy aparte de los acontecimientos estresantes de su ambiente.

Ellis, citado por palmero (1999), sugirió que muchas personas llevan consigo un conjunto de creencias irracionales de auto derrota que innecesariamente se agregan al estrés normal de la vida.

Por otra parte, algunas personas enfrentan grandes tensiones en la vida sin mayor dificultad, mientras que otros encuentran muy difícil tratar aún los problemas menores. ¿A qué se debe esta diferencia? Según parece, la repuesta esta en las múltiples estrategias e afrontamiento que posea cada sujeto, en la forma de percibir y reaccionar ante sucesos potencialmente estresantes; en conclusión la cantidad de estrés que experimentan las personas, depende en parte de la manera en que se interpreta la situación. Ellis, citado por palmero (1999).

Según Krith y Newstrom, citados por can (1996) . El estrés puede favorecer o perjudicar el desempeño laboral, según la intensidad que tenga. Cuando no hay estrés tampoco existe interés por el trabajo y desempeño tiende a ser deficiente. A medida que aumenta el estrés, el desempeño

tiende a mejorar por que el estrés estimula al individuo a buscar recursos que le permitan cumplir con las exigencias del trabajo. Es un estímulo saludable que lo alienta a responder a los retos, el estrés termina por llegar a un punto de equilibrio que corresponde aproximada mente a la capacidad máxima de desempeño diario del sujeto, en este punto un estrés mayor rara vez produce mejoramiento.

Si el estrés se torna excesivo, el desempeño empieza a deteriorarse, porque el estrés lo dificulta. Un empleado pierde la capacidad de afrontar los retos, no puede tomar decisiones y su comportamiento se vuelve excéntrico. Si éste llegara a su nivel máximo, disminuye el comportamiento; El empleado sufre un colapso nervioso, la enfermedad le impide trabajar, renuncia, lo despiden o se niegan a trabajar para no afrontar el estrés.

Los estímulos productores de estrés rompen el equilibrio de las hormonas que regulan numerosas etapas metabólicas y otras funciones vitales. Cuando se perturba este equilibrio todo el organismo se altera. En otras palabras, las condiciones productoras de estrés, incluso de corta duración y leve intensidad, pueden provocar serias modificaciones fisiológicas en términos de desequilibrios hormonales momentáneos y, si este estado se repite durante un tiempo prolongado, se vuelve patológico para ciertos individuos (distrés). Puede decirse entonces que al romper el equilibrio hormonal se exagera un fenómeno fisiológico que el organismo pone en funcionamiento para defenderse de algún peligro. A diferencia de los animales en el hombre la respuesta es casi siempre desproporcionada al estímulo de peligro, y esto se debe a que el hombre más que peligro físico, debe afrontar situaciones de tensión relativas a condiciones de competencia

social y económica que no requieren una respuesta somática significativa; en consecuencia la respuesta defensiva es descoordinado y el componente hormonal esta disociado de las repuesta somática y muscular. A largo plazo, esta disociación de la respuesta defensiva puede resultar dañina para el organismo, además las condicione repetidas de estrés determinan una sobrecarga de trabajo para el corazón y provocan cambios en algunos componentes de la sangre. Krith y Newstrom, citados por Can (1996) .

#### Etapas del estrés

(Melgosa, 1999), identifica tres etapas del estrés, y son las siguientes: Reacción de alarma; es la etapa mas leve y se da frente a situaciones de la vida diaria. Resistencia; es la segunda etapa y se da cuando las situaciones de estrés se aumentan, se hacen frecuentes y llevan a alteraciones fisiológicas y emocionales. Agotamiento; es la última etapa y se presenta cuando la tensión es tan alta y continua que el organismo se enferma.

Asi mismo, identifica situaciones de estrés según la duración

Situación corta: Provocada por estresores suaves, de una duración de unos segundos a pocas horas; si estas situaciones se dan en cadena hay peligro para la salud.

Situación moderada: Producida por situaciones más intensas (problemas familiares, sobrecarga de trabajo), que presentan una duración que puede ir desde varias horas hasta dias; precipita trastornos y síntomas si hay predisposición

Orgánica o síquica. Situación alta o severa: Desencadenada por estresores crónicos (dificultades económicas, situaciones inmodificables, reacción prolongada ante la pérdida de un Ser querido, enfermedad permanente), con una duración de meses a años; puede llevar posiblemente a enfermedad física o mental.

#### Causas del Estrés

Según Cooper (1988) citado por Taylor (2007). Argumenta que existen causas internas de estrés inherentes al individuo y causas externas derivadas del ambiente. Ambas se considerarán por separado. Sin embargo, se deben puntualizar tres aspectos respecto de estas listas de causas. En primer lugar, no siempre se clasifican por orden, porque la importancia de cada estresor es diferente en cada trabajo y época. No obstante, para la mayoría de los individuos tales estresores no siempre son iguales. En segundo lugar, muchos de ellos se relacionan entre sí, de tal modo que, aunque se clasifican por separado, es muy probable que se interrelacionen.

1. Exigencias ocupacionales intrínsecas al trabajo. Simplemente, algunos empleos son más estresantes que otros. En distintas investigaciones, se ha mostrado que algunas características asociadas con un trabajo en particular son estresantes. Por ejemplo, cuanto más se requiera en el trabajo, por ejemplo: tomar decisiones, vigilancia constante de máquinas, intercambio permanente de información con otros, condiciones físicas desagradables y realizar actividades no estructuradas. Cooper (1988) citado por Taylor (2007).

2. Conflicto de Funciones: Estrés resultado de exigencias en conflicto, para muchos trabajadores es importante hacer trucos de funciones, es decir, cambiar rápidamente de una función y tipo de actividad a otra (de jefe a amigo, profesor a compañero, policía a confesor) . Es una situación común entre madres trabajadoras, pero también entre directores de recursos humanos. Los efectos adversos del conflicto de funciones son menos evidentes en los ambientes de trabajo caracterizados por la camaradería y el apoyo social, que en situaciones carentes de los mismos.

3. Ambigüedad de funciones:           estrés provocado por la incertidumbre. Puede ocurrir cuando los trabajadores no están seguros de algunos asuntos relacionados con sus puestos, como el alcancé de sus responsabilidades, lo que se espera de ellos, la forma en que dividen su tiempo entre sus distintas funciones. En ocasiones, la ambigüedad resulta de la falta de una descripción clara de puestos, objetivos o responsabilidades específicas, pero muchas veces se debe a los cambios que se presentan en la organización o el mercado en general.

4. Estrés debido a cargas excesivas e insuficientes por tener muchos o poco que hacer. El estrés provocado por trabajo cuantitativo se presentan cuando los empleados se le pide que hagan más trabajo, en poco tiempo, del que pueden hacer. Las cargas cualitativas de trabajo ocurren cuando los trabajadores creen que carecen de habilidades, las destrezas o los recursos necesarios para realizar determinado trabajo. Así mismo, también se puede observar el estrés de estos tipos de carga insuficiente.

5. Condiciones de trabajo: Estrés debido a malas condiciones de trabajo. Inevitablemente, algunos trabajos se deben desempeñar en condiciones difíciles y desagradables, como temperaturas externas (calor o frío), elevadas a niveles de ruido, hacinamiento, poca luz o maquinaria antigua o ineficiente, estas características desagradables, como el ruido, son más estresantes cuando resultan impredecibles, incontrolables y excesivas.

*Consecuencias Psicológicas.*

Con gran frecuencia los factores de estrés, derivados del trabajo y de las condiciones de vida actúan durante largo tiempo y a pesar de los diversos recursos con que cuenta cada ser humano para afrontar estas situaciones; las exigencias pueden estar más allá de las posibilidades de la persona y aparece como útil todo lo que intenta superarlas; en consecuencia pueden presentarse trastornos de las funciones psicológicas y del comportamiento, que se manifiestan a través del mal humor, preocupación, tensión y depresión; también puede generar un mal funcionamiento en las capacidades para concentrarse memorizar y tomar decisiones.

Las enfermedades psicosomáticas (ulceras, hipertensión, entre otros.) de las que se quejan los trabajadores y los síntomas psicopatológicos (Neurosis, depresión, angustia, entre otros.) e incluso las sensación de no estar contento con nada (insatisfacción) son algunos de los efectos a largo plazo del estrés.

*Las reacciones del comportamiento.*

El rendimiento en el trabajo. Las variaciones del rendimiento del trabajador es una de las consecuencias del estrés profesional. Se considera que el rendimiento es óptimo cuando el estrés es moderado y que disminuye cuando el nivel de estrés es elevado o muy bajo.

El ausentismo y la movilidad laboral. Se ha demostrado que el ausentismo y la movilidad profesional, guarda relación con la insatisfacción en el trabajo. Unas condiciones de vida insatisfactorias, junto con unas condiciones de trabajo precarias, reduce considerablemente la satisfacción en el empleo y esto conduce con frecuencia al abandono del cargo.

La insatisfacción, el ausentismo y la movilidad, se relacionan entre otros con los siguientes factores del medio trabajo: Esperanzas frustradas en torno al salario y a las primas de estímulo, pocas posibilidades de ascenso y promoción, falta de consideración, información e imparcialidad por parte de los mandos medios, problemas en las relaciones con los compañeros, falta de apoyo ante las circunstancias difíciles por las que pueda atravesar el trabajador, tareas repetitivas como imprecisión de las funciones propias del cargo.

El estrés de origen profesional influye a largo plazo en todos los aspectos de la vida. La pasividad y la alienación de los trabajadores ocupados en tareas poco calificadas, monótonas, repetitivas, figura entre los primeros efectos observados del estrés sobre la vida fuera del trabajo; así

mismo su influencia sobre las relaciones familiares son conocidas.

Muchos trabajadores regresan sus casas más nerviosos y malgeniados, tensos, angustiados, quejumbrosos, presentan dificultades para conciliar el sueño a pesar de la fatiga física y además, pasa más tiempo alejados de sus familiares, se desinteresan de los problemas del hogar y tienen pocos amigos.

### Estrategias para Afrontar el Estrés

#### *Relación Persona-Ambiente*

El estrés es la consecuencia de valoración de una persona: la evaluación de si los recursos personales son suficiente para cumplir con las demandas del ambiente; el estrés por tanto está determinado por la relación persona-ambiente. Lazarus y Folkman (1984); Lazarus y Launier (1978); Pervin (1968).

Cuando los recursos personales son más que adecuados para manejar una situación difícil, la persona podrá sentir un poco de estrés, y percibir la situación como un reto. Cuando un individuo percibe que sus recursos individuales son suficientes para manejar una situación pero a costa de un gran esfuerzo, probablemente sentirá estrés de forma moderada. Cuando un individuo percibe que sus recursos probablemente no sean los suficientes para manejar un estresor ambiental, probablemente, experimentará una gran cantidad de estrés.

Estrés, por tanto, resulta del proceso de la evaluación de los eventos, de evaluar las posibles respuestas y las

formas y en la forma en la que se responde ante dichos eventos.

#### Valoración psicológica y la Experiencia con el Estrés

Las valoraciones psicológicas son un determinante importante en el hecho de que se perciba un evento como estresante.

1.- Valoración primaria: es un patrón de respuesta inicial, en el cual la persona evalúa la situaciones con base a cuatro modalidades: a) valoración de la amenaza, que se presenta cuando la persona anticipa un posible peligro; b) valoración de desafío, que se presenta ante una valoración de amenaza en la que además existe una posibilidad de ganancia; c) evaluación de pérdida, cuando ha habido algún perjuicio o daño como una enfermedad incapacitante, un deterioro a la estima propia o haber perdido a algún ser querido; y d) valoración de beneficio, que no genera reacciones de estrés.

2.- Valoración secundaria: Se busca determinarlas acciones a realizar para enfrentar el estresor y la percepción de las habilidades de afrontamiento. La interacción entre la valoración primaria y secundaria determina el grado de estrés, la intensidad y la calidad de la respuesta emocional.

Las reacciones de estrés se presentan agrupadas en tres bloques: fisiológicas, emocionales y cognitivas.

A) Fisiológicas: Desde el punto de vista de Sandin (1995) Comprenden las respuestas neuroendocrinas y las asociadas al sistema nervioso autónomo como aumento de la presión sanguínea, incremento de la tasa estomacal e intestinal, dilatación de las pupilas, dolor de cabeza, incremento de la respiración, manos y pies fríos, sequedad de la boca, entre otras. El efecto de esta respuesta sobre la salud a largo

plazo puede ser fatal, ya que deteriora el sistema inmunológico, el cual está encargado de proteger a nuestro organismo de todo aquello que podría causarnos una enfermedad.

B) Emocionales: Como manifiesta Taylor (1999) Abarca las sensaciones subjetivas de malestar emocional como el temor, la ansiedad, la excitación, la cólera, la depresión, el miedo y la ira, entre otros.

C) Cognitivas: Existen tres tipos de respuestas cognitivas de estrés principales: la preocupación, la negación y la pérdida de control, las mismas que se presentan acompañadas de bloqueos mentales, pérdida de memoria, sensación de irrealidad, procesos disociativos de la mente, entre otros.

Según Sandin, (1995). Estos síntomas afectan el rendimiento de la persona y la relación que establezca con los demás. Las fuentes generadoras de estrés son diversas, puede ser una demanda ambiental, social o interna. Asimismo, pueden ser hechos positivos o negativos. Sin embargo, el grado de la reacción de estrés más que depender de estos eventos, dependerá del tipo de pensamientos evaluativos que tenga la persona. Un evento negativo no siempre ocasionará malestar, éste se originó cuando las demandas impuestas por la situación son valoradas como excedentes a las habilidades para afrontarlas. Los estresores presentan como características básicas el ser intensos, provocar tendencias incompatibles y ser incontrolables.

La salud mental puede asociarse también a; Características de la persona como los "estilos de afrontamiento" la competencia (incluidos el afrontamiento eficaz, el dominio del entorno y la autoeficacia) y la aspiración son características de una

persona mentalmente sana, que se muestra interesada por su entorno, participa en actividades motivadoras y busca su propia proyección por medios personalmente significativos. Así pues, la salud mental, se conceptualiza no sólo como un proceso o una variable de resultado, sino también como una variable independiente; es decir, una característica personal que influye en nuestro comportamiento.

*Concepto de Afrontamiento.*

Según Halstead, Bennett, (1993), Las consecuencias negativas del estrés son reguladas por un proceso que es denominado afrontamiento. Este es entendido como un esfuerzo cognitivo y conductual orientado a manejar, reducir, minimizar, dominar o tolerar las demandas externas e internas que aparecen y generan estrés. Ayuda a identificar los elementos que intervienen en la relación dada entre situaciones de la vida estresantes y síntomas de enfermedad. Por tanto el afrontamiento actúa como regulador de la perturbación emocional. Si es efectivo, no se presentará dicho malestar; en caso contrario, podría verse afectada la salud de forma negativa, aumentando el riesgo de mortalidad y morbilidad.

Clasificaciones del afrontamiento

Los estudios que han venido realizando sobre afrontamiento, han llevado a conceptualizar tipos y dimensiones de la personalidad que han pasado a denominarse estilos y estrategias. Los estilos de afrontamiento son aquellas predisposiciones personales para hacer frente a diversas situaciones y son los que determinarán el uso de ciertas - estrategias de afrontamiento, así como su estabilidad

temporal y situacional. Por su parte, las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos y específicos que se utilizan en cada contexto y pueden ser cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes.

Referenciando a Lazarus y Folkman (1986) plantean dos estilos de afrontamiento: centrados en el problema y centrados en la emoción. Por su parte, Carver, Scheier y Weintraub, (1989). Amplían el panorama presentando quince estrategias: el afrontamiento activo, la planificación, la supresión de actividades competitivas, la postergación de afrontamiento, el soporte social instrumental y emocional, la reinterpretación positiva, la aceptación, la negación, el acudir a la religión, la expresión de las emociones, el uso de alcohol y drogas y el compromiso conductual y cognitivo.

#### Las Fuentes del Estrés Policial.

Las características organizacionales y las condiciones laborales se asocian al estrés policial. De hecho, un estudio realizado por (Violanti y Aron 1994), intentaron establecer una clasificación de las fuentes de estrés policial más importantes; de los 20 estresores más valorados, siete corresponden a aspectos organizacionales y administrativos (turno, apoyo inadecuado del departamento y de los supervisores, incompatibilidad con el compañero de patrulla, escasez de personal y excesiva disciplina) y otros siete son inherentes a las funciones policiales.

A pesar de que los autores no coinciden plenamente en las categorías que utilizan para agrupar estos estresores,

tienden a seguir patrones similares; características organizacionales, características del sistema de justicia, características del público, y el trabajo policial en si mismo.

En el trabajo clásico de (Margolis y Hurrell, 1974), citado por la Escuela de Seguridad Pública de Andalucía (2000); los principales aspectos considerados estresantes por los policías eran:

- El sistema judicial (poca consideración en la planificación de las comparecencias y negligencia con los criminales).
- Administración de la Policía (política de asignaciones, procedimientos, respaldo y apoyo a los agentes, relación con los supervisores, percepción de una infrautilización de las habilidades de los policías, excesivo papeleo).
- Problemas con el equipamiento (mal estado, escasez).
- Relaciones con la comunidad (apatía del público, imagen negativa de la Policía, escaso apoyo en su trabajo).

Cuando se comentaban las situaciones de crisis que habían tenido que afrontar estando de servicio, éstas no implican tanto peligro físico como atención a niños que habían sido víctimas de algún delito o accidente, comunicar el fallecimiento a los padres, etc.

Otros estresores identificados serían: Sentimientos relacionados con "la incapacidad para ayudar", aspecto muy directamente relacionado con el "burnout": impotencia o frustración en ciertas situaciones (por ejemplo, saber quien es culpable y no poder hacer nada, mientras la sociedad demanda una actuación policial); Reducción del número de amigos que no son policías y horarios que dificultan el mantenimiento de contactos sociales, a los que se ha de sumar la imagen negativa del policía.

Además muchos grupos dentro de la sociedad, reaccionan hacia el policía no como un individuo, sino como un estereotipo. Incluso fuera del trabajo, el policía debe aceptar prejuicios, miedos, suspicacia y a veces hostilidad de un amplio segmento de la sociedad. Así, el trabajo policial deviene en uno de los pocos trabajos que tiene un efecto negativo que puede abarcar la vida total del trabajador. El policía se percibe como un experto ofreciendo un servicio vital a la comunidad, pero con frecuencia es tratado como si fuese un enemigo del bienestar de la comunidad.

Finalmente, el trabajo policial pide al empleado que ponga su vida en juego, afrontando peligro físico en cualquier momento. Un policía podría ser capaz de afrontar el estrés, si siente que sus superiores conocen y comprenden sus problemas. Pero parece que los mandos, desde el punto de vista del agente, en vez de eliminar algunas presiones, con frecuencia les crean presiones nuevas. Además, al policía no se le pide ninguna participación en decisiones y políticas que le afectan directamente. Estos estresores están relacionados con una baja satisfacción laboral, la cual a su vez puede afectar en cómo él hace su trabajo.



## Metodología

### Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, la cual buscó explicar las propiedades de personas, grupos comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis. Baptista, Collado, Hernández, (2001), en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga; de esta forma se logró identificar las estrategias de afrontamiento más utilizadas en funcionarios administrativos de la Policía Nacional.

### Diseño de la Investigación

Es un estudio no experimental de forma que se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlos. "La investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones". Kerlinger (1979).

### Instrumentos

Con el fin de obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación, se empleó la Escala de Estrategias de Coping modificada (EEC ~M) , de la Universidad de San Buenaventura de la ciudad de Medellín, de la versión de Chorot y Sandín (1993). Validada en Colombia por Londoño y cols (2006).

La escala EEC-M de tipo likert tiene una frecuencia de respuesta que va de 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (A veces), 4

(Frecuentemente) 5 (Casi siempre) hasta 6 (Siempre). Está compuesta por 69 ítems agrupados en doce componentes; 1. Solución de problemas 2. Búsqueda de apoyo social 3. Espera, 4. Religión, 5. Evitación emocional 6. Búsqueda de apoyo profesional 7. Reacción Agresiva 8. Evitación cognitiva, 9. Reevaluación positiva, 10. Expresión de la dificultad del afrontamiento, 11. Negación, 12. Autonomía.

El Alfa de Cronbach alcanzado por la escala al momento de su validación fue de 0,847 y la varianza total explicada fue de 58%.

#### *Participantes*

Para la investigación se trabajó con una muestra global conformada por 34 uniformados Administrativos, pertenecientes al Departamento de Policía Santander, quienes se desempeñan en actividades administrativas y operativas. Patrulleros, subintendentes, intendentes y Tenientes. Se realizó un muestreo por conveniencia (50 policías administrativos) debido a que se trabajó con la población que se encontraba disponible en el momento de aplicar la prueba.

#### Criterios de Inclusión y exclusión

Pertenecer al departamento administrativo de Policía Santander, y participar voluntariamente en la aplicación de la prueba, son los criterios de inclusión que se tuvieron en cuenta al momento de seleccionar los sujetos que harán parte de la muestra de la presente investigación.

Por otra parte los criterios de Exclusión que se utilizaron fueron, sujetos con permanencia inferior a los seis meses dentro de la organización, Así como personas que no deseen formar parte de la investigación.

*Procedimiento*

La administración de los cuestionarios se realizó de forma individualizada, se explicó que el objetivo de la investigación fue conocer sus estrategias de afrontamiento frente a situaciones generadoras de estrés laboral. La participación fue voluntaria y se mantuvo la confidencialidad de sus respuestas, la prueba está conformada por 69 ítems con opciones de respuesta tipo Likert, en un rango de frecuencia de 1 a 6 que va desde nunca hasta siempre.

La propuesta se llevó a cabo en tres Etapas

Etapa I: Selección de la muestra, que cumplan con los criterios de inclusión, la población escogida será por conveniencia.

Etapa II: Aplicación de la prueba; Escala de Estrategias de Coping, (EEC-M)♦ Y posterior a esto, análisis de los resultados obtenidos.

Etapa III: Discusión y conclusiones.

Plan de Análisis de Resultados

Se analizaron los resultados por el programa estadístico para ciencias sociales, SPSS-PC (versión 20.0), realizando las respectivas gráficas y tabulaciones de los datos.

## Resultados

El valor Alfa de Cronbach alcanzado por la escala en la población objeto de estudio fue de 0,870, siendo similar a la obtenida por EEC-M en el momento de su validación.

La forma de la distribución de la Escala EEC-M puede observarse en la tabla 1, la cual contiene medidas de tendencia central y dispersión referidas a las distintas dimensiones que componen la escala.

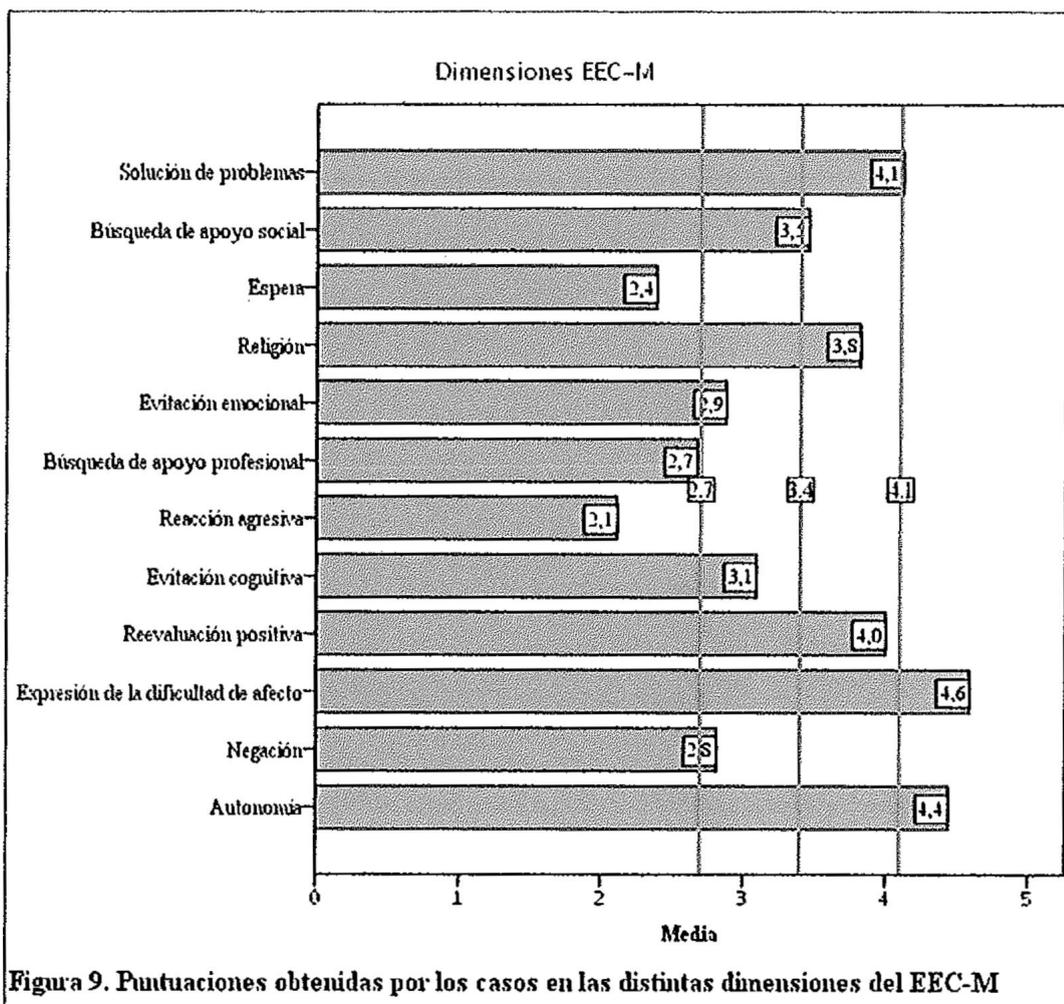
Estadísticos descriptivos						
VARIABLES	N	Rango	Media	Desv. típ.	Asimetría	Cuanto sis
Solución de problemas	34	5	4,1	1,16	,08	-.65
Búsqueda de apoyo social	34	5	3,5	1,24	,24	-.48
Espera	34	5	2,4	1,19	,80	,27
Religión	34	4	3,8	1,21	,33	-1,05
Evitación emocional	34	5	2,9	,84	,73	2,65
Búsqueda de apoyo profesional	34	4	2,7	1,16	,27	-1,13
Reacción agresiva	34	3	2,1	,71	,20	-.91
Evitación cognitiva	34	5	3,1	1,01	,84	1,79
Reevaluación positiva	34	4	4,0	1,15	,28	-.81
Expresión de la dificultad de afecto	34	4	4,6	,91	-.54	1,34
Negación	34	4	2,8	1,10	,50	,04
Autonomía	34	5	4,4	1,16	-.92	1,09
EEC-M	34	2	3,3	,46	,96	,77

**Tabla 3. Estadísticos obtenidos para las distintas dimensiones que constituyen el EEC\_M**

Con respecto a la Asimetría, al observar la tabla 1, puede determinarse que dos de las dimensiones de la Escala presentan una asimetría negativa: Expresión de la dificultad de afecto (-0,54) y Autonomía (-0,92).

Referente a la Curtosis, la tabla 1 deja ver que 6 de las 12 dimensiones presentan Curtosis negativa (Platicúrtica): Solución de problemas (-0,65), Búsqueda de apoyo social (-0,48), Religión (-1,05), Búsqueda de apoyo profesional (-0,91), Reacción agresiva (-1,13) y Reevaluación positiva (-0,81) .

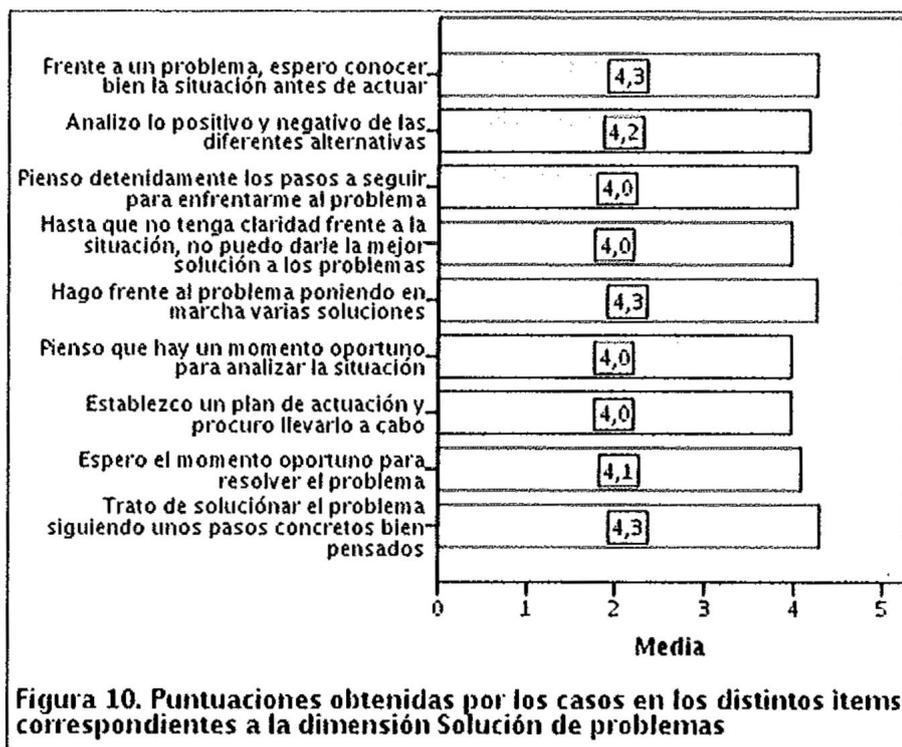
Gráficamente, la forma de la distribución de las distintas dimensiones de la EEC-M puede verse en las figuras 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12.



De acuerdo con la figura 9, se evidencia que las categorías que se encuentran en el rango medio superior

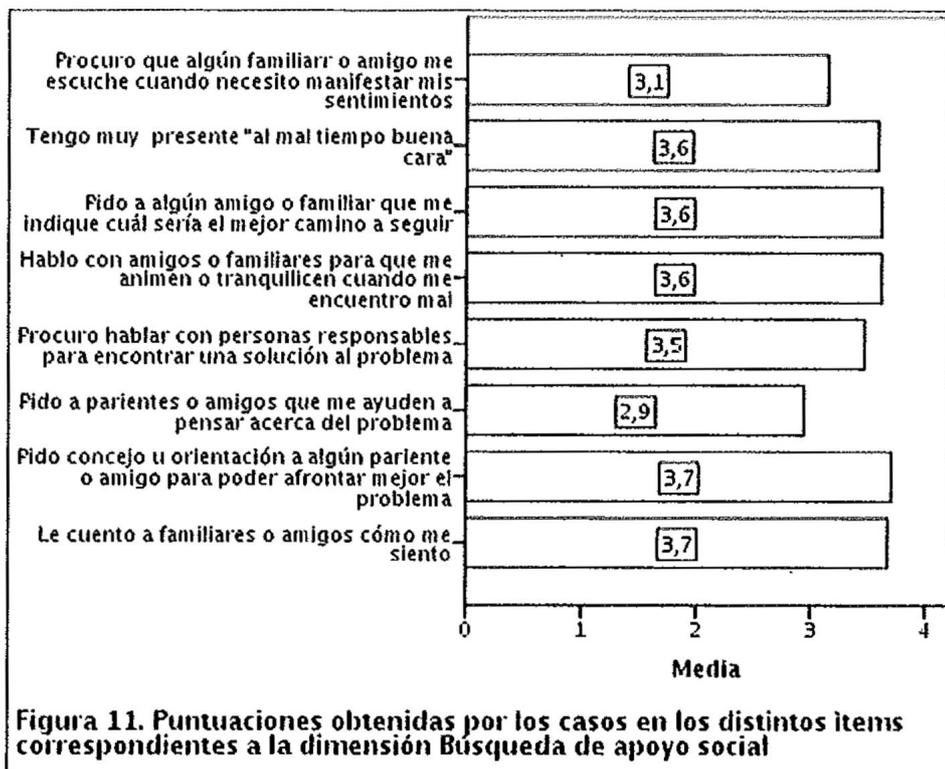
van desde 3.4, hasta 4.1 son, Expresión de la dificultad de afecto con 4.6 y Autonomía 4.4. En tanto que por debajo del rango promedio inferior que va desde 3.4 hasta 3.7, se encuentra las dimensiones Reacción agresiva con una puntuación de 2.1 y Espera 2.4.

Como se observa en la gráfica, unas de las estrategias de afrontamiento que más utilizaron los policías fue; expresión de la dificultad del afecto, lo cual indica que en pocas ocasiones pueden decir lo que piensan y sienten ante determinada situación, y más aún si esta es percibida como desagradable.



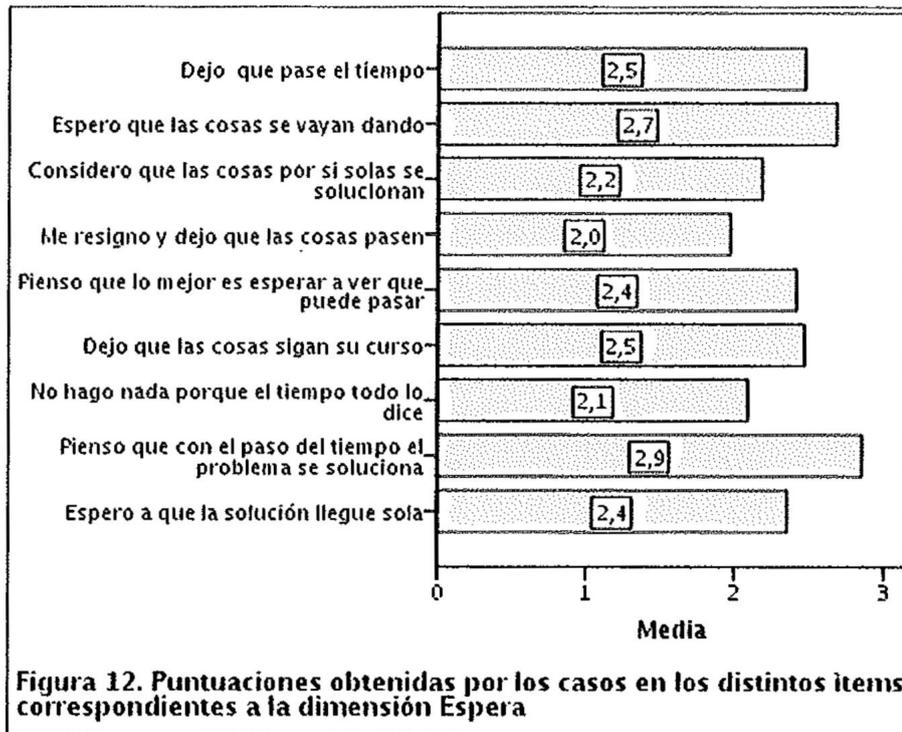
Solución de problemas es la tercera categoría más representativa, Se evidencia puntuaciones altas, las cuales hacen que la categoría se ubique por encima de la media. Los

ítems que aportan a estas puntuaciones altas son: frente a un problema espero conocer bien la situación antes de actuar; hago frente al problema poniendo en marcha varias soluciones; y trato de solucionar el problema siguiendo unos pasos concretos bien pensados. Por tanto; se logra identificar que los policías a la hora de enfrentar situaciones problemáticas utilizan de forma adecuada las estrategias de afrontamiento, ya que evalúan la situación y buscan alternativas para dar solución.



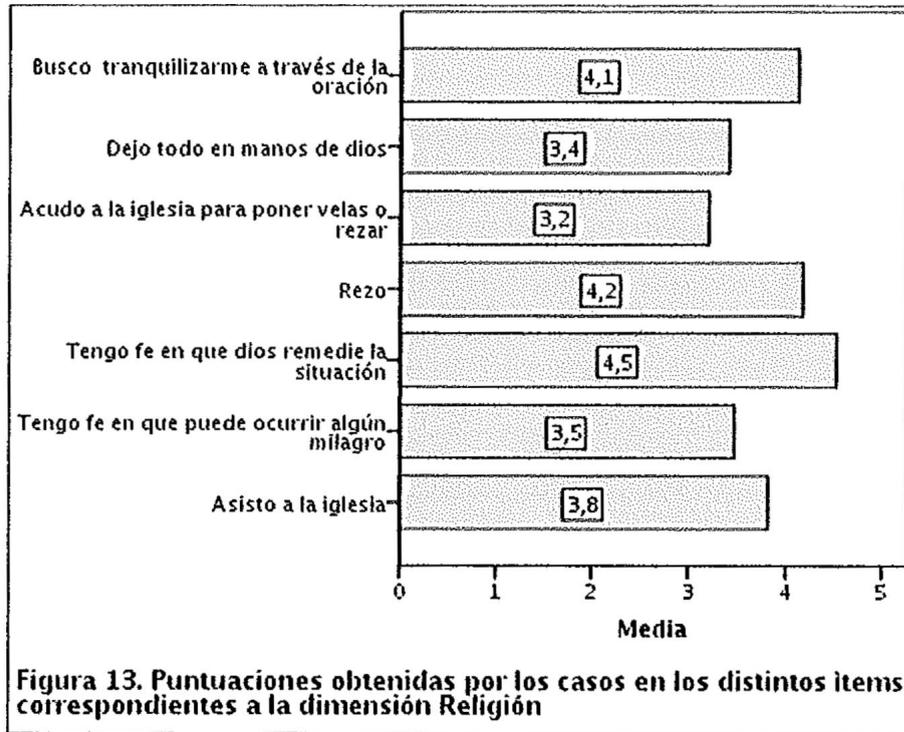
La categoría de búsqueda de apoyo social, se ubica dentro de la media normal, ya que los policías recurren a diferentes personas; familiares y amigos para expresar sus sentimientos y de esta forma obtener diferentes opiniones y poder utilizar la solución mas acertada. Los ítems que mas aportan a estas

son; pido consejo u orientación a algún pariente u amigo para poder afrontar mejor el problema; y le cuento a familiares y amigos como me siento.

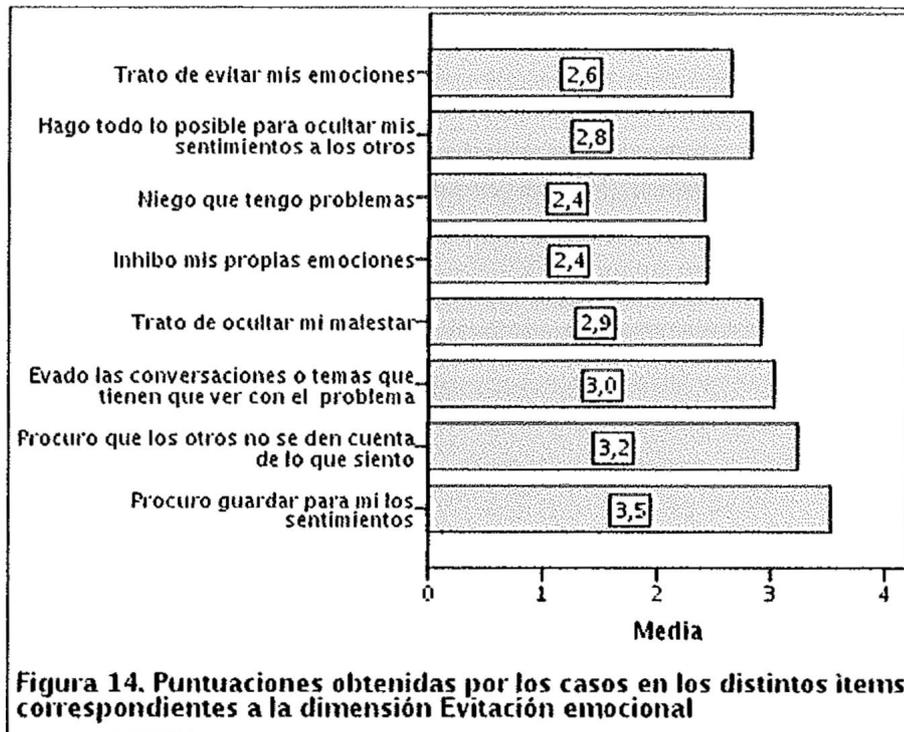


En esta categoría se observa que la dimensión Espera, está ubicada como la segunda más baja, ya que se encuentra por debajo de la media. Los ítems con puntuaciones mas bajas que aportan a esta dimensión son: Me resigno y deajo que las cosas pasen, seguida de no hago nada porque el tiempo todo lo dice. Y Finalmente; El ítem con puntuación mas alta (2.9), es; pienso que con el paso del tiempo el problema se soluciona. Representando una buena estrategia de afrontamiento ya que la categoría espera es poco utilizada en la población uniformada, lo cual quiere decir que procuran

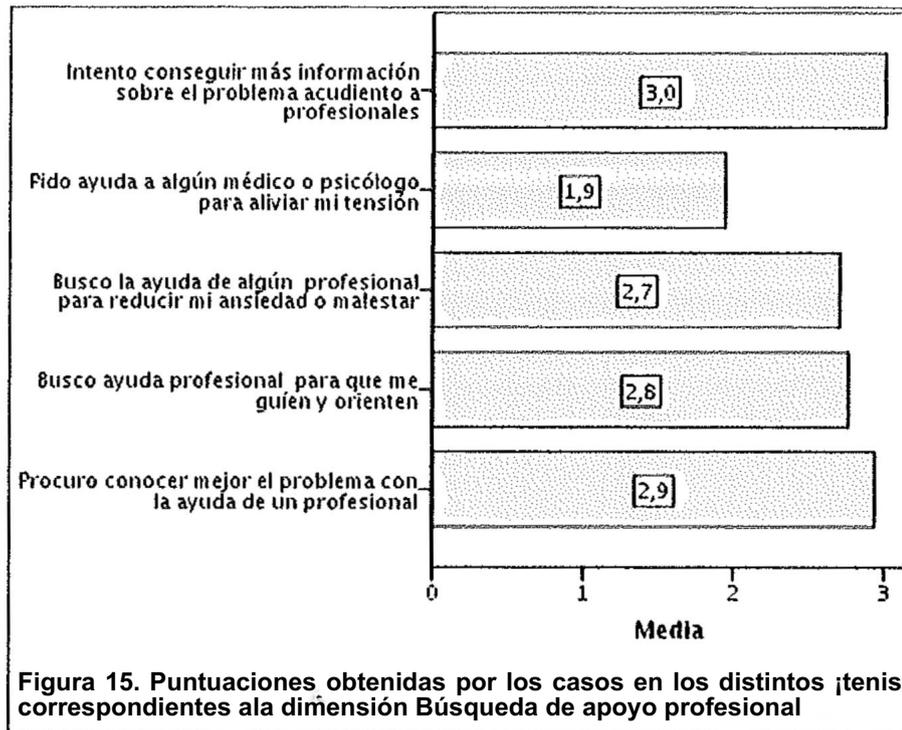
solucionar prontamente cualquier situación que le genere tensión.



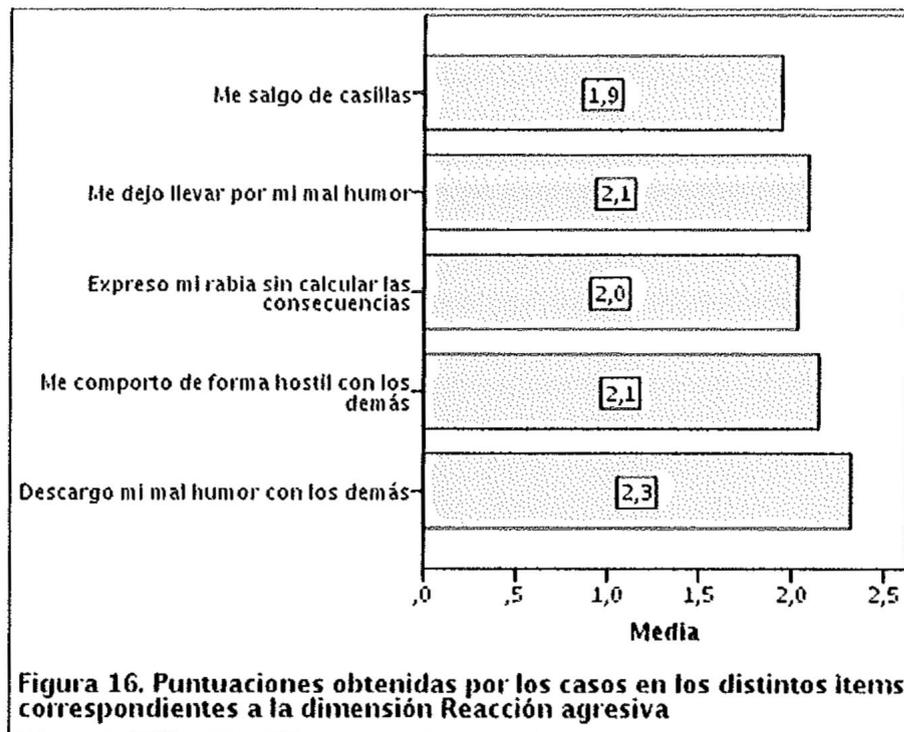
La categoría Religión se ubica por encima de la media con una puntuación de 3.8. lo cual indica que los policías le dan gran importancia y valor a las creencias religiosas al momento de buscar ayuda a su problema.



La categoría Evitación emocional se encuentran por debajo de la media, el ítem con una puntuación más alta es; procuro guardar para mí los sentimientos con 3.5, y la más baja con una puntuación de 2.4, niego que tenga problemas e inhibo mis propias emociones. Teniendo esta similitud con la dimensión expresión de la dificultad del afecto confirmando una vez mas la poca capacidad de manifestar sus emociones y sentimientos.

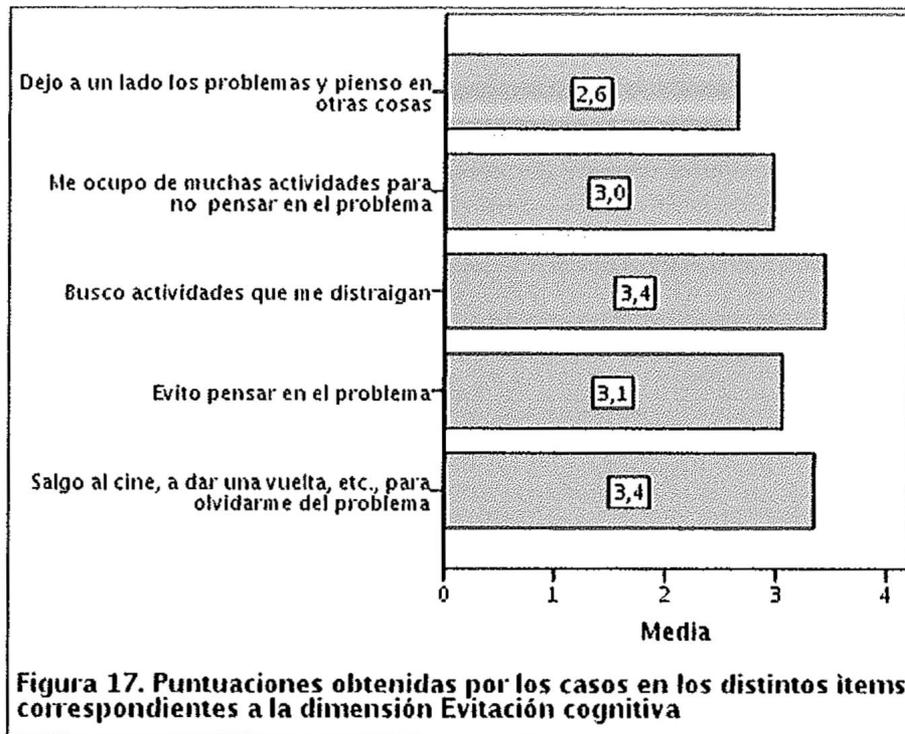


Apoyo profesional se ubica por debajo de la media, y es un valor extremo ya que no se encuentra ubicado dentro del rango de la media. Se puede concluir que aun conociendo la importancia que tiene la búsqueda de ayuda profesional, no le dan gran relevancia a este aspecto para aliviar la situación. Ya que no recurren a la ayuda medica o psicológicas para solucionar la dificultad.

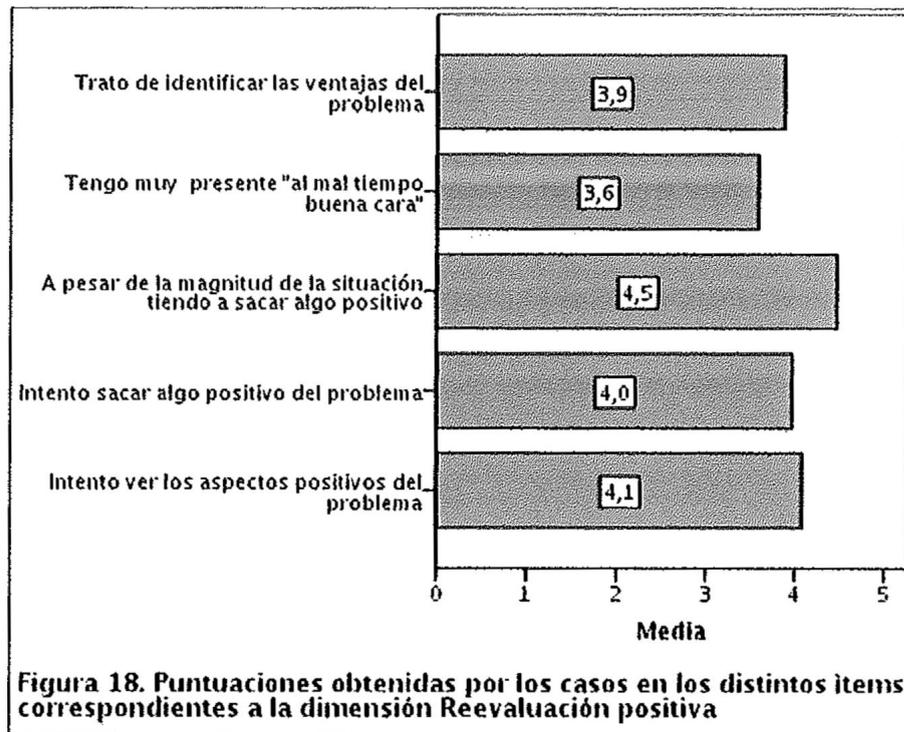


La categoría Reacción agresiva es la menos representativa, ya que su puntuación es de 2.1, ubicándose por debajo de la media, el ítem mas bajo es me salgo de casillas, a diferencia del ítems descargo mi mal humor con los demás con una puntuación de 2.3,

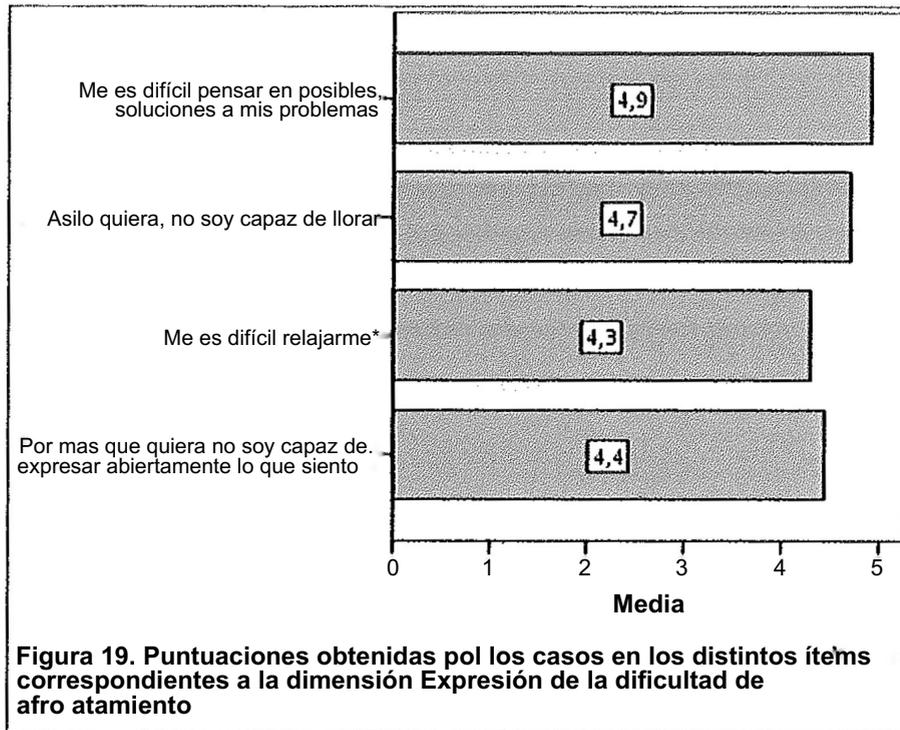
Teniendo en cuenta que los policías están interactuando constantemente con armas y con población civil, esta puntuación se evidencia de forma positiva, ya que la reacción agresiva es la estrategia menos utilizada, lo cual indica que nos descargan su ira ni reaccionan de forma hostil con la comunidad\*



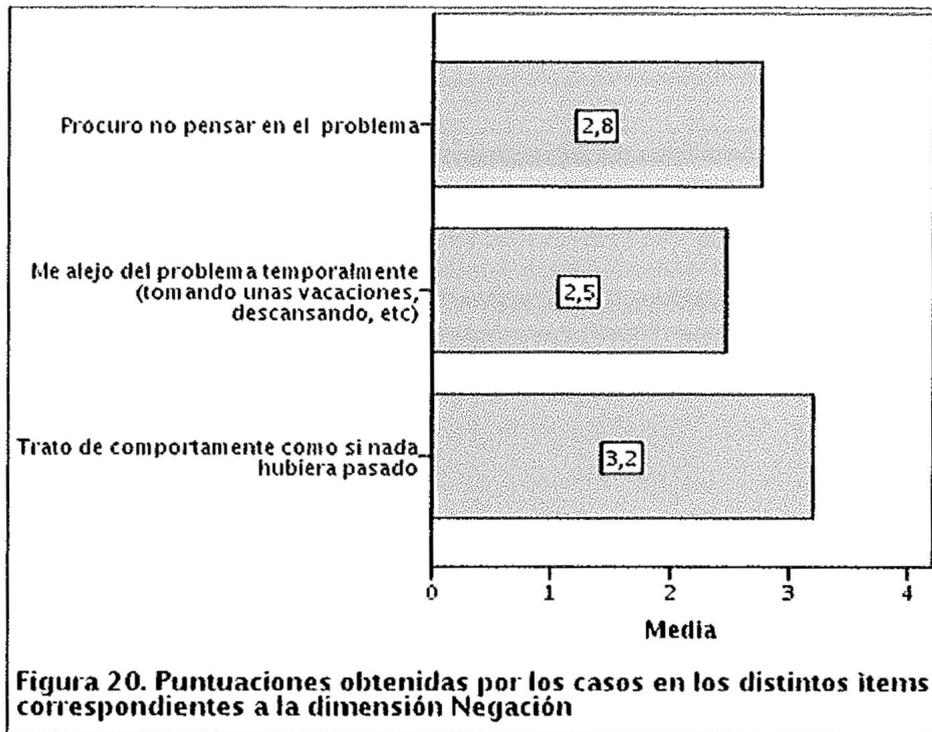
Dentro de la categoría Evitación Cognitiva, la cual se ubica por debajo de la media con una puntuación de 3.1, Lo cual indica que los uniformados evitan dejar a un lado los problemas e intentan dar una pronta solución a su conflicto.



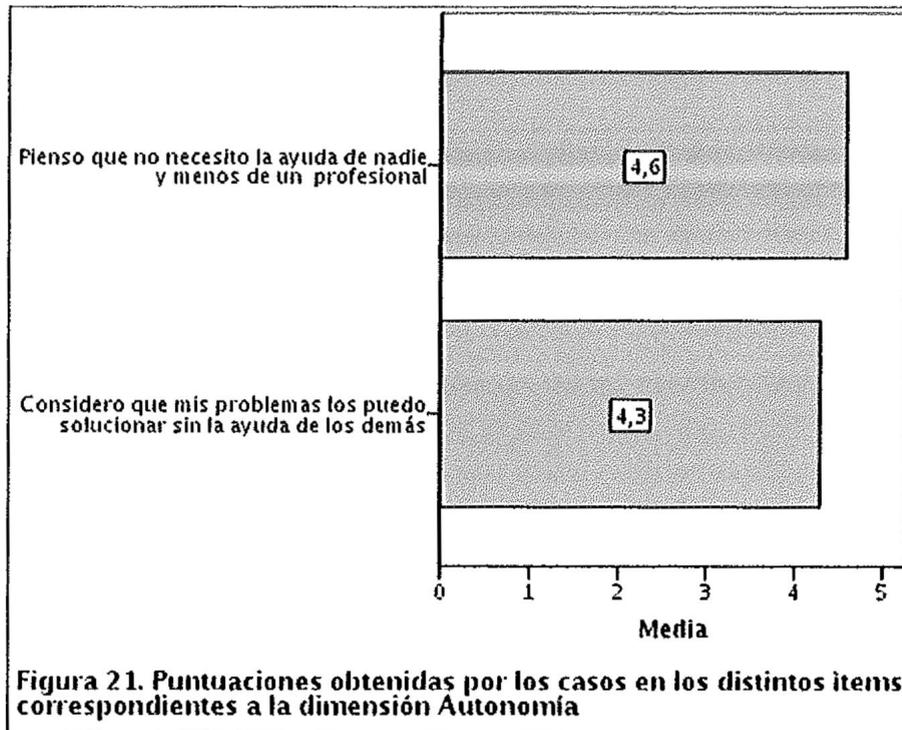
La categoría reevaluación positiva, se ubica por encima de la media con una puntuación de 4.0. Unos de los ítems más representativos es; a pesar de la magnitud de la situación tiendo a sacar algo positivo, y el que tiene menor puntaje es, tengo muy presente "al mal tiempo buena cara". Lo que quiere decir que a pesar de las dificultades o problemas, los policías tienden a sacar lo positivo y aprender de cada situación.



En la categoría Expresión de la dificultad del afecto, se encuentra por encima de la media, con una puntuación de 4.6; considerándose como una puntuación extrema. Ya que a los policías se les dificulta pensar y expresar abiertamente sus sentimientos.



La categoría Negación está ubicada por debajo de la media con una puntuación de 2.8, el ítem de mayor puntuación es de 3.2, trato de comportarme como si nada hubiera pasado, y el ítem con menor puntuación es de 2.5, y me alejo del problema temporalmente (Tomando unas vacaciones, descansando, etc). Siendo favorable ya que son conscientes del problema y al mismo tiempo buscar diferentes medios para dar fin a su dificultad.



La dimensión Autonomía se ubica por encima de la media, siendo una puntuación extrema; el ítem que mayor aporta a esta categoría es; pienso que no necesito la ayuda de nadie y menos de un profesional, con una puntuación de 4.6. Seguida de considero que mis problemas los puedo solucionar sin la ayuda de lo demás, con una puntuación de 4.3. Como se evidencia anteriormente en la categoría búsqueda de apoyo profesional, y se confirma en la dimensión Autonomía, donde los uniformados prefieren tomar decisiones sin la ayuda de un profesional de la salud mental.

Discusión

Dada las características que presenta el mundo moderno, donde la persona se está exigiendo por el tener, y en su afán por estar a la altura de las circunstancias, poder conservar su status dentro de una sociedad caracterizada por el consumismo y la carga laboral, conlleva a que se generen ritmos de vida acelerados, dejándose absorber por grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio les impone, y es así como surge el estrés.

Según Dorland (2001), define el estrés como la situación de un individuo vivo, o de algunos de sus órganos o aparatos, que por exigir de ellos un rendimiento muy superior al normal, les pone en riesgo próximo de enfermar.

También es definido como una respuesta automática del organismo ante situaciones que exigen mayor esfuerzo de lo ordinario, o en las que puede suceder algo peligroso, nocivo o desagradable. (Selye, 1982)

Las primeras investigaciones sobre el estrés, en la década de los 50, suponían que había estresores que influían de forma negativa en todos los organismos, pero pronto se observó que había grandes diferencias individuales en cómo las personas reaccionan y afrontan el mismo suceso. (Sánchez, 2010) .

El estrés se encuentra presente en las diferentes profesiones, tales como (Médicos, docentes, policías, militares , mineros, entre otros) . Ya que cada una de estas labores poseen factores que influyen en los trabajadores de forma negativa.

En un estudio realizado por, (Bonilla, 2008), en el artículo Forcapol señala que la profesión de Policía es una actividad de reconocido riesgo estresógeno. Además de los propios inherentes al trabajo policial, existen otros factores de carácter estructural, que inciden negativamente en la motivación y disposición de los policías a la hora de realizar su labor. El mantenimiento del orden público constituye un trabajo arduo, difícil y estresante. Su herramienta habitual de trabajo, la defensa y el arma, tienen un riesgo genérico que se añade como factor de estrés.

El policía puede ser objeto de agresión con un arma contundentes, blanca o de fuego y así mismo, se expone a la violencia deliberada de ciertos ciudadanos. Además de los factores puramente laborales, existen otros, de carácter organizativo, muy concernientes con las relaciones de los funcionarios entre sí, y con las características de desarrollo del trabajo policial, que inciden en mayor o menor manera en los policías, aumentando su fatiga psíquica, y sometiéndolos a los efectos nocivos del estrés.

Así mismo (Blackmore, 2007). Expone que no todos los individuos se ven perturbados por esta enfermedad, ya que cada sujeto posee diferentes estrategias de afrontamiento, que utilizan ante diversas situaciones generadoras de tensión.

Teniendo relación con un estudio realizado por; (Violanti y Aron 1994). Quienes intentaron establecer una clasificación de las fuentes de estrés policial, encontrando 20 estresores mas valorados, siete corresponden a aspectos

organizacionales y administrativos (turnos, apoyo inadecuado del departamento y supervisores, incompatibilidad con el compañero de patrulla, escases de personal y excesiva disciplina, y otros siete son inherentes a las funciones policiales).

En la investigación realizada con los Uniformados del área administrativa del departamento de Policía Santander, se encontró que son personas con vocación y dedicación al trabajo, cuya labor no es específica, pues sobreabundan los roles y por ende los riesgos, además de tener extensos horarios de trabajo, y en algunos casos se presentan conflictos con los compañeros, además de cumplir con las funciones y responsabilidades asignadas por parte de los superiores.

Sin embargo existen formas de afrontamiento que les permiten adaptarse ante las situaciones generadoras de estrés, las cuales intentan explicar por qué ante un mismo suceso potencialmente estresante, las personas reaccionan de formas diferentes.

Por otra parte se encontró que la estrategia con mayor puntuación, es expresión de la dificultad de afecto, ya que por el acatamiento jerárquico existente dentro de la institución, en ocasiones por temor a sanciones disciplinarias o represalias laborales por insubordinación, ellos no pueden expresar las emociones generadas en el trabajo, teniendo que reprimir los sentimientos y creando inconformidad con algunos aspectos de su profesión.

Así mismo, otras de las estrategias más utilizadas por el personal uniformado son las de Autonomía, definida ésta como La capacidad de controlar, afrontar y tomar por propia

iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias. (Giner, 2007). Por tanto los policiales creen no necesitar la ayuda de nadie y menos de un profesional, así mismo consideran que sus problemas los pueden solucionar sin la ayuda de lo demás, esto debido a que dentro de las instalaciones no cuentan con personal profesional con el cual se sientan cómodos al expresar sus inconformidades, sentimientos o conflictos internos, ya que únicamente se cuenta con una trabajadora social no uniformada que por su antigüedad en la institución no genera confianza en los uniformados, de igual forma en el área de talento humano, ocupa el cargo de gestión humana una Psicóloga uniformada, la cual por su condición no tiene la facultad de valorar, diagnosticar e intervenir a quien lo necesite, solo se remite a cumplir funciones administrativas de su cargo y es vista mas como una compañera, subalterna y superior.

Otra causa por la cual los uniformados, no acuden a la ayuda de un profesional de la salud mental es debido al proceso dispendioso, ya que deben inicialmente solicitar cita con un medico general que los valore y vea la necesidad de remitirlos con Psicología, por ende prefieren solucionar solos sus conflictos, o con la ayuda de un compañero que le genere confianza y lo entienda.

Otra dimensión es la reevaluacion positiva, lo cual indica que a pesar de estar cohibidos o cohartados en la expresión de sus sentimientos, ya que se encuentran inmersos en una Institución que a pesar de ser de naturaleza civil adopto un regimen militar, donde todas las ordenes y reglas establecidas por los superiores se deben acatar y cumplir a cabalidad, sin ningún reproche por parte de los subordinados,

sin embargo tienen la capacidad de solucionar de la mejor manera un conflicto o problema y lograr obtener lo mejor de cada situación, aprendiendo de dicha experiencia.

Por otra parte, las estrategias menos representativas, en la muestra son; espera y reacción agresiva las cuales no influyen negativamente, debido a que no reaccionan de forma violenta o agresiva contra sus compañeros, subalternos o superiores cuando se presentan situaciones generadoras de estrés, a fin de evitar estar involucrados en un proceso disciplinario o perder su estabilidad laboral, ya que el hecho de estar prestando sus servicios en el área administrativa del Departamento de Policía Santander es considerado por ellos un premio, al poder estar cerca a sus familias y no en sitios lejanos y de alta peligrosidad donde sus familiares no podrían siquiera visitarlos.

De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que para el caso de la investigación con los uniformados administrativos del Departamento de Policía Santander, el comportamiento frente a la situación problemática, es que tratan de solucionar las dificultades de la mejor manera, con prontitud y aprendiendo de ellas, sin dejarse llevar por el desespero y el afán de no encontrar soluciones alternativas que ayuden aliviar su problemática en la que se encuentran.

Lo que significa que el personal uniformado busca diferentes alternativas o estrategias de afrontamiento, como lo es recurrir a diferentes personas; familiares y compañeros que les generen confianza para expresar sus sentimientos y de esta forma obtener diferentes opiniones y poder utilizar la solución mas acertada que van a permitir solucionar la dificultad que tienen en ese momento.

Referencias

Blanch, J. (1996). Psicología social del trabajo. En J. Álvaro. A. Garrido y J. Torregrosa (Eds.), *Psicología social aplicada* (pp. 85- 120). Barcelona: Mac Graw Hill.

Caligiore y Díaz (2003), recuperado el 15 de Febrero de 2012. <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29002408> .

Carrasco. 2002. La salud laboral. Recuperado el 15 Noviembre de 2011. <http://objetos.univalle.edu.co>

Casanueva, B. y Di Martino, V. (1994). Por la prevención del estrés en el trabajo. Las estrategias de la OIT. *Salud y Trabajo*.

Cassaretto M, (2003). Estrés y afrontamiento. *Revista de psicología de la PUCP*.

Certcov, (1985), citado por Rodríguez (2008. *Conducta anormal y Salud Mental*.

Constitución Política de Colombia (1991) Artículo 218.

Fernández-Abascal, E.G. (1997). *Estilos y Estrategias de Afrontamiento*. En E.G. Fernández-Abascal, F. Palmero, M. Chóliz y F. Martínez (Eds.), *Cuaderno de Prácticas de Motivación y Emoción*.

Fordyce y Weil (1971) citado por Rincón, E, Navia, D (2007). *Psicología de la Salud*, Ed. McGrawhill.

Guie, E. Mora, P. Rey, R. (2006) Estrés organizacional y salud en funcionarios de centros de atención primaria de una comuna de Santiago. Extraído el 25 de Marzo a las 7:00 p.m desde <http://www.scielo.cl/scielo>.

J. Andía (2005). *Psicología de la salud*. Extraído el 9 de Abril a las 9:00 p.m. desde <http://www.psicologia-salud/psicologia-salud>. Labrador, F. J. (1992) *El Estrés: Nuevas Técnicas para su control*. Temas de Hoy. Madrid. España.

Junta Directiva de Alapsa Colombia (2007)

Labrador. "El Estrés. Nuevas técnicas para su control. Edit. Grupo Correo de Comunicación 1996.

Lazarus y Folkman, (1986) *Estrés y Procesos Cognitivos*. Editorial Martínez Roca.

Lapaz, (2002). *Estrés es Seguridad Privada*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2011. <http://formacionyempleo.ugt-andalucía.com/uploads//Informe%20resultadoSeguridaPrivada.pdf>

Martínez R. *Afrontamiento al estrés y salud*. (1983) Panorama actual de la investigación. Boletín de Psicología 1998; 58:31-48.

Matarazzo, Stone, (1988) *El surgimiento de la psicología de la salud*.

Melgosa, J. (1999). *Estrés Y Trabajo*. Extraído el 20 de marzo, 2012, de <http://www.medspain.com>

Ospina, H. (1993). *Psicología de la Salud*. En: Ardila, R. *Psicología en Colombia*. Santa Fe de Bogotá.

O.M.S. Organización Mundial de la Salud. (2007). Presentación en home page. Recuperado el 20 de Marzo, 2012, de <http://www.who.int/about/es/>.

Peiró, J. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.

Peiró, JUL (1993) *Desencadenantes del Estrés laboral*. Serie Recursos Humanos.

Peiró, J. M. (2005), *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Ed. Pirámide.

Rincón y Navia, (2007). *Salud mental positiva en personal asistencial del hospital universitario de Santander*.

Rodríguez F. (2000). La Accidentabilidad Laboral. (Reportaje en Línea). Disponible: [http://www. Accidentes, laborales](http://www.Accidentes,laborales) (Consulta: 2012, Marzo 20)

Rodríguez (2008). Conducta anormal y salud mental.

Sandín y Martínez, (2001). Estrés y Estrategias de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*.

Solana (1993), *Procesos Psicológicos Básicos*.

Solís, (2006). *Revista de Psiquiatría y salud Mental*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2011. <http://www.hhv.gob.pe/revista/2006/estilosyestrategiasdeafro> tamiento.pdf.

Taylor, S. E. (2007), *Psicología de la Salud*, Ed. McGrawhill.

Vinaccia, S. (1989). *Psicología de la salud en Colombia*.  
Revista Latinoamericana de Psicología.

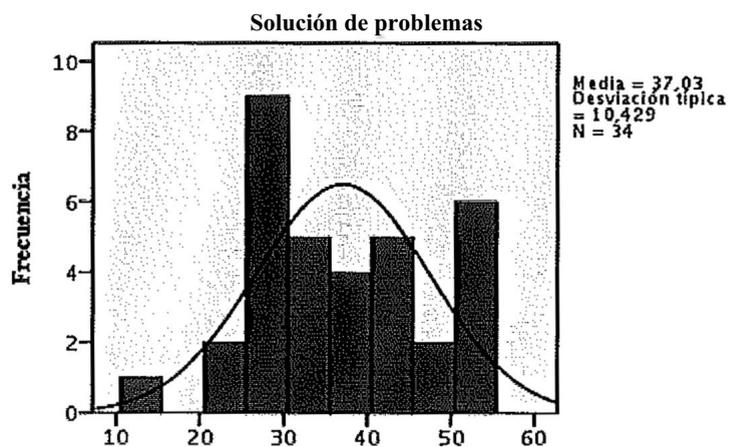
Yepes, Francisco. (1990). *La Salud en Colombia*.  
Ministerio de Salud, Departamento Nacional de Planeación,  
Bogotá.

# APÉNDICES

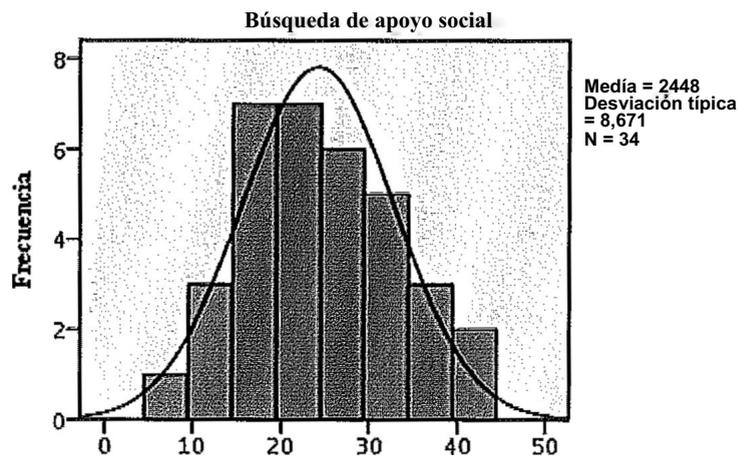
## APÉNDICE A.

De forma general se pudo identificar, mediante el coeficiente de variación, un grado de variabilidad para la Escala EEC-M del 13.8%, indicando con ello escasa dispersión entre los valores de las distintas dimensiones.

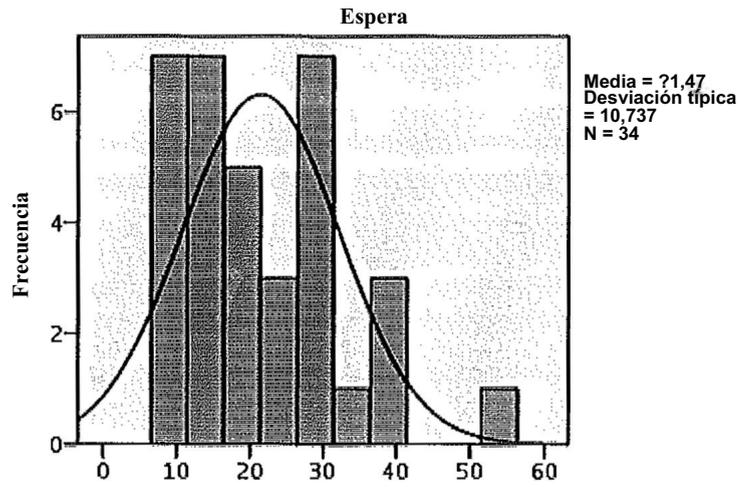
En la figura 9 se puede observar la manera como se distribuyen las distintas estrategias de afrontamiento.



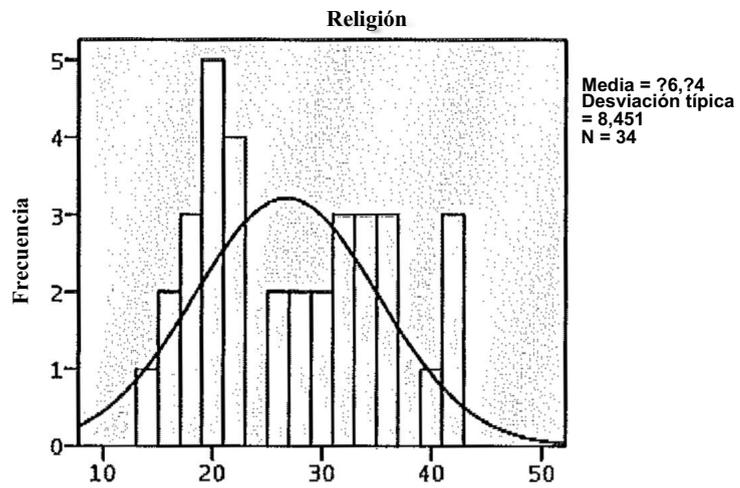
**Figura 1. Histograma de distribución de la dimensión Solución de problemas EEC\_M**



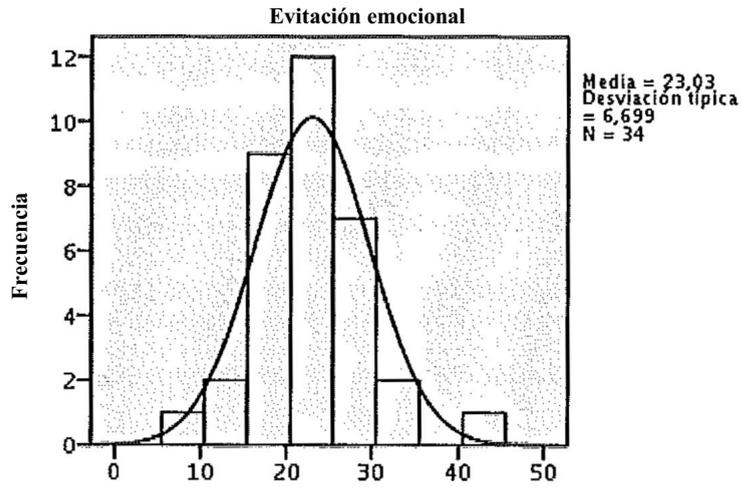
**Figura 2. Histograma de distribución de la dimensión Búsqueda de apoyo social EECJVI**



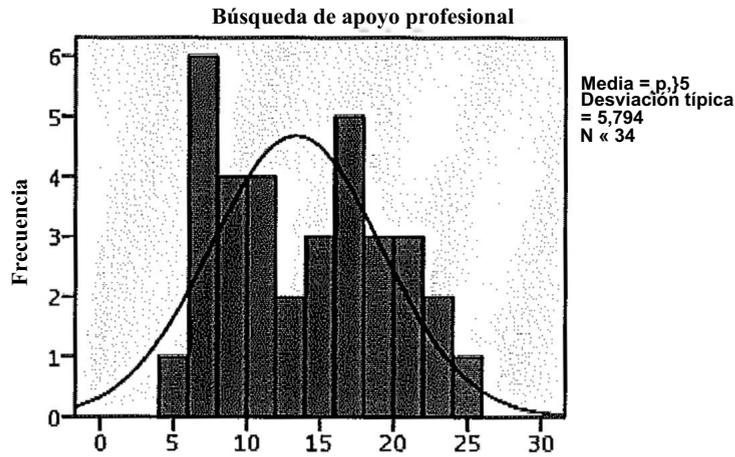
**Figura 3. Histograma de distribución de la dimensión Espera EECM**



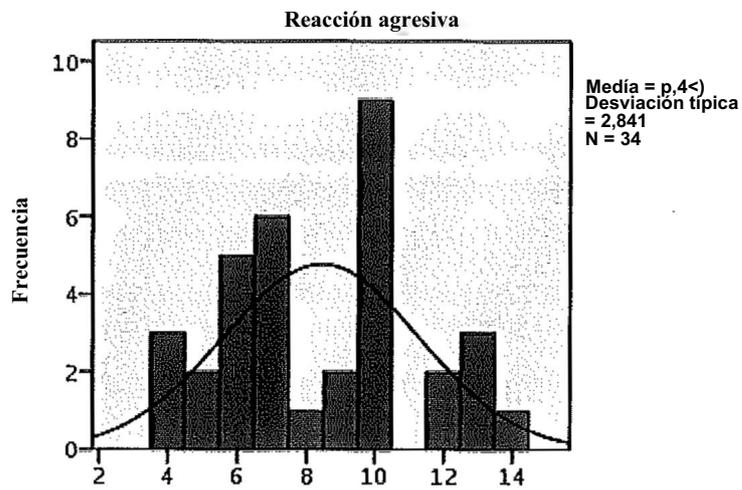
**Figura 4. Histograma de distribución de la dimensión Religión EECJW**



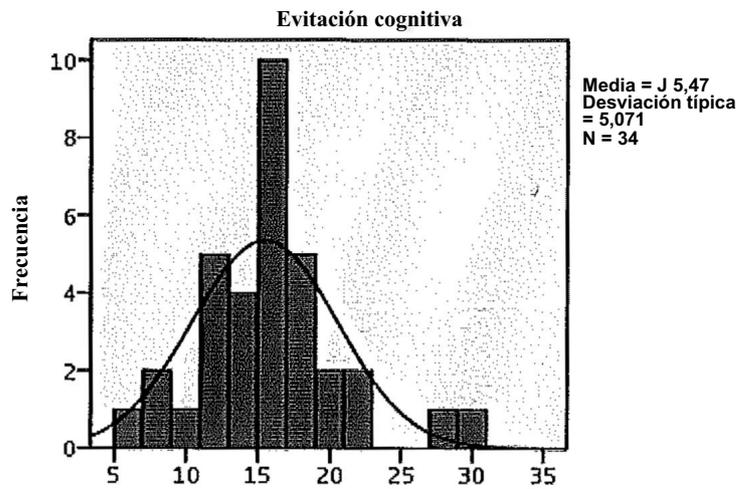
**Figura 5. Histograma de distribución de la dimensión Evitación emocional EEC\_M**



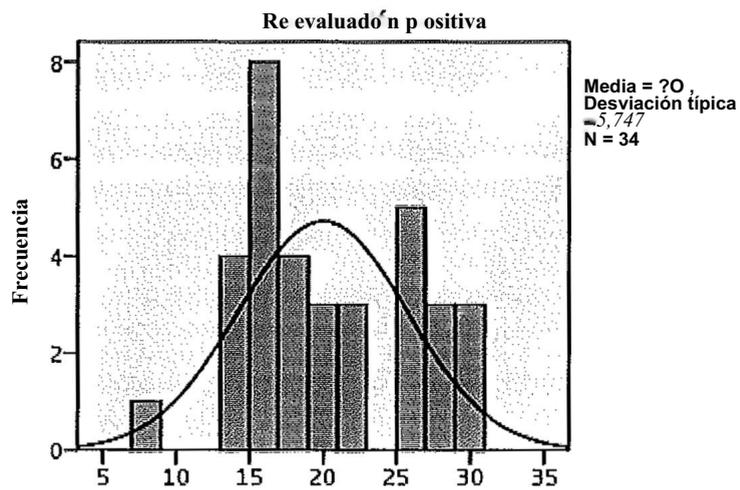
**Figura 6. Histograma de distribución de la dimensión Búsqueda de apoyo profesional EECJW**



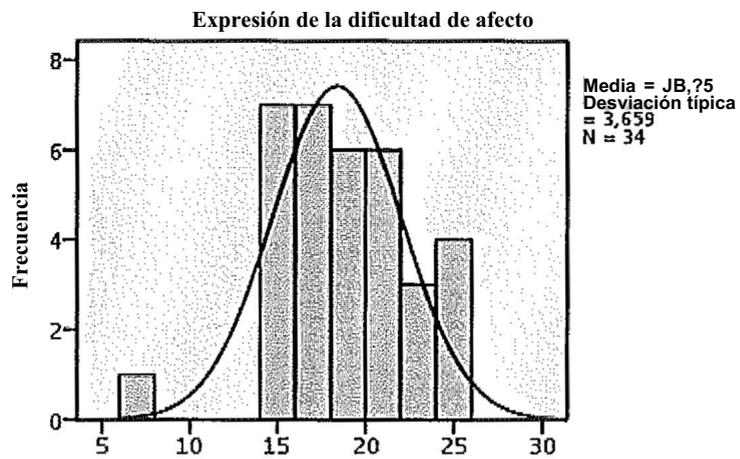
**Figura 7. Histo grama de distribución de la dimensión Reacción agresiva EEC\_M**



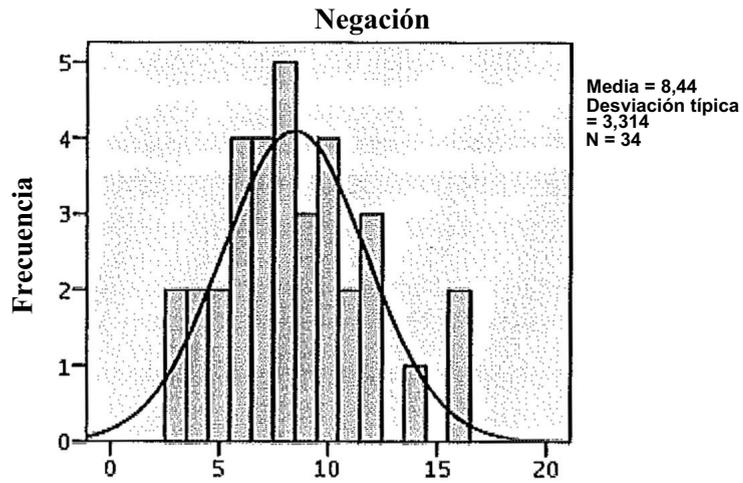
**Figura 8. Histo grama de distribución de la dimensión Evitación cognitiva EEC\_M**



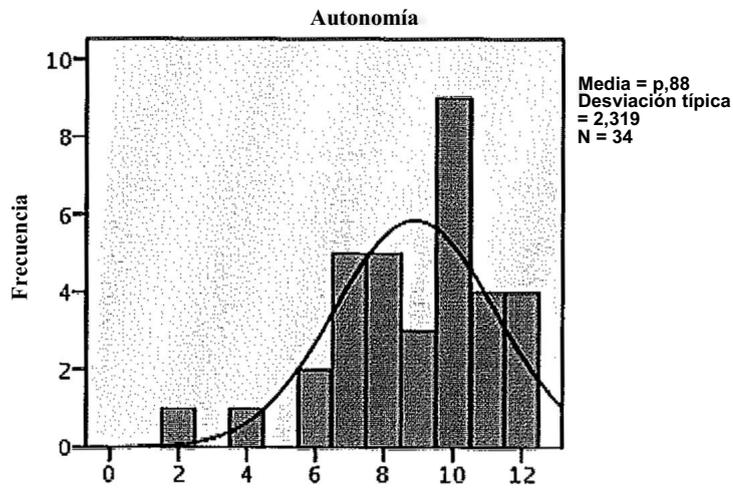
**Figura 9. Histograma de distribución de la dimensión Re evaluación positiva ECC\_M**



**Figura 10. Histograma de distribución de la dimensión Expresión de la dificultad de afecto EECJM**



**Figura 11. Histograma de distribución de la dimensión Negación EEC\_M**



**Figura 12. Histograma de distribución de la dimensión Autonomía EEC\_M**

## Apéndice B

**Apéndice 2. Escala de estrategias de Coping - modificada (EEC-M)**

Londoño N, H., Henao G. C., Puerta I. C., Posada S. L., Afango D.,  
Aguitre, IT C

Grupo de Investigación Estudios Clínicos y Sociales en Psicología

Universidad de San Buenaventura, Medellín, Colombia

**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 (i), el número que mejor indique qué tan habitual ha sido esta forma de comportamiento ante las situaciones estresantes.

		1	2	3	4	5	6						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre						
		I											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Trato de comportarme como si nada hubiera pasado	123456											
2.	Me alejo del problema temporalmente (tomando unas vacaciones, descansando, etc.)	123456											
3.	Procuro no pensar en el problema	123456											
4.	Descargo mi mal humor con los demás	123456											
5.	Intento ver los aspectos positivos del problema	123456											
6.	Le cuento a familiares o amigos cómo me siento	123456											
7.	Procuro conocer mejor el problema con la ayuda de un profesional	123456											
8.	Asisto a la iglesia	123456											
9.	Espero que la solución llegue sola	123456											
10.	Trato de solucionar el problema siguiendo unos pasos concretos bien pensados	123456											
ii.	Procuro guardar para mí los sentimientos	123456											
12.	Me comporto de forma hostil con los demás	123456											
13.	Intento sacar algo positivo del problema	123456											
14.	Pido consejo u orientación a algún pariente o amigo para poder afrontar mejor el problema	123456											
15.	Busco ayuda profesional para que me guíen y orienten	123456											
16.	Tengo fe en que puede ocurrir algún milagro	123456											
17.	Espero el momento oportuno para resolver el problema	123456											

		1	2	3	4	5	6						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Breen en teniente	Casi siempre	Siempre						
		T ~ "											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
18.	Pienso que con el paso del tiempo el problema se soluciona	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
19.	Establezco un plan de actuación y procuro llevarlo a cabo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
20.	Procuro que los otros no se den cuenta de lo que siento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
21.	Evado las conversaciones o temas que tienen que ver con el problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
22.	Expreso mi rabia sin calcular las consecuencias	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
23.	Pido a parientes o amigos que me ayuden a pensar acerca del problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
24.	Procuro hablar con personas responsables para encontrar una solución al problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
25.	Tengo fe en que Dios remedie la situación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
26.	Pienso que bay un momento oportuno para analizar la situación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
27.	No hago nada porque el tiempo todo lo dice	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
28.	Hago frente al problema poniendo en marcha varias soluciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
29.	Dejo que las cosas sigan su curso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
30.	Trato de ocultar mi malestar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
31.	Salgo al cine, a dar una vuelta, etc., para olvidarme del problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
32.	Evito pensar en el problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
33.	Me dejo llevar por mi mal humor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
34.	Hablo con amigos o familiares para que me animen o tranquilicen cuando me encuentro mal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
35.	Busco la ayuda de algún profesional para reducir mi ansiedad o malestar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
36.	Rezo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
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	7	8	9	10	11	12
38.	Pienso que lo mejor es esperar a ver qué puede pasar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
39.	Pienso detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
40.	Me resigno y dejo que las cosas pasen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
41.	Inhibo mis propias emociones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
42.	Busco actividades que me distraigan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
43.	Niego que tengo problemas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
44.	Me salgo de casillas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
45.	Por más que quiera no soy capaz de expresar abiertamente lo que siento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
46.	A pesar de la magnitud de la situación tiendo a sacar algo positivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
47.	Pido a algún amigo o familiar que me indique cuál sería el mejor camino a seguir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
48.	Pido ayuda a algún médico o psicólogo para aliviar mi tensión	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

		1	2	3	4	5	6									
		Nunca	Casi nunca	A veces	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre									
				↓	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
49.	Acudo a la iglesia para poner velas o rezar			123456												
50.	Considero que las cosas por & solas se solucionan			123456												
51.	Analizo lo positivo y negativo de las diferentes alternativas			123456												
52.	Me es difícil relajarme			123456												
53.	Hago todo lo posible para ocultar mis sentimientos a los otros			123456												
54.	Me ocupo de muchas actividades para no pensar en el problema			123456												
55.	Así lo quiera, no soy capaz de llorar			123456												
56.	Tengo muy presente d dicho "al mal tiempo buena cara"			123456												
57.	Procuro que algún familiar o amigo me escuche cuando necesito manifestar mis sentimientos			123456												
58.	Intento conseguir más información sobre el problema acudiendo a profesionales			123456												
59.	Dejo todo en manos de Dios			123456												
60.	Espero que las cosas se vayan dando			123456												
61.	Me es difícil pensar en posibles soluciones a mis problemas			123456												
62.	Trato de evitar mis emociones			123456												
63.	Dejo a un lado los problemas y pienso en otras cosas			123456												
64.	Trato de identificar las ventajas del problema			123456												
65.	Considero que mis problemas los puedo solucionar sin la ayuda de los demás			123456												
66.	Pienso que no necesito la ayuda de nadie y menos de un profesional			123456												
67.	Busco tranquilizarme a través de la oración			123456												
68.	Frente a un problema, espero conocer bien la situación antes de actuar			123456												
69.	Dejo que pase el tiempo			123456												