

# Estrés y afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias.

*Stress and confrontation patterns among workers at an emergency response coordinating center.*

Ana Luisa Quevedo<sup>1</sup>, Adonias Lubo Palma<sup>1</sup>, Maria Montiel<sup>1</sup>, Liliana Rojas<sup>1</sup>,  
Ingrid Pérez<sup>2</sup> & Betulio Chacin<sup>1</sup>

## Resumen

Con el objeto de caracterizar el estrés organizacional y el patrón de afrontamiento se realizó un estudio de diseño descriptivo de corte transversal, para lo cual se aplicó a una población de 99 trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias., una encuesta anónima de 49 preguntas que evaluaba el Estrés Organizacional y el Afrontamiento. El estrés se expresó en 4 niveles: bajo, intermedio, estrés y alto y el afrontamiento en 3 patrones: directo, evasivo y pasivo. El 95,96% de la población se ubicó en los niveles bajo e intermedio de estrés, ningún trabajador presentó estrés alto. Los siete factores considerados para medir estrés organizacional requieren ser intervenidos siendo baja la prioridad. Las preguntas correspondientes a los factores Clima Organizacional, Falta de Cohesión y Estructura, obtuvieron los mayores promedios, presentándose éstos como principales estresores. El patrón de afrontamiento predominante fue el directo (40,40%), seguido por evasivo y pasivo, adicionalmente, se obtuvieron los patrones: directo/evasivo pasivo/evasivo y directo/pasivo. La correlación entre los patrones de afrontamiento y el nivel de estrés fue significativa para el patrón evasivo. Asimismo, se halló asociación significativa entre afrontamiento y edad, en hombres, en mujeres entre estrés y antigüedad en el cargo. Se concluye la presencia de niveles de estrés bajo e intermedio en la población considerada, el predominio del patrón de afrontamiento directo y asociación entre estrés y patrón evasivo, lo que sugiere el diseño de estrategias individuales y organizacionales a los fines de disminuir y prevenir el riesgo psicosocial.

**Palabras claves:** estrés organizacional, estrés ocupacional, estrategias de afrontamiento.

## Abstract

In order to characterize organizational stress and confrontation patterns, a cross-sectional descriptive study was conducted among 99 workers at an emergency response coordinating center, using an anonymous 49-item survey. Stress was assessed at four levels: low, intermediate, stress and high; confrontation was classified into one of 3 patterns: direct, evasive and passive. Overall, 95,96% of the study population self-designated themselves as being in the low and intermediate stress categories; no worker was classified into the high stress category. The seven factors considered to measure organizational stress require to be intervened being low the priority. Questions on organizational climate, lack of cohesion and structures had the highest averages and were identified as main stressors. There was a significant correlation between an evasive confrontation pattern and stress level. A significant association was also observed between confrontation and age (in males) and between stress and seniority (in females). In summary, this study found low and intermediate stress levels among the study population, a predominance of the direct confrontation pattern, and an association between stress and evasive pattern, supporting the need to establish individual and organizational strategies aimed at decreasing and preventing psychosocial risks.

**Keywords:** organizational stress, occupational stress, confrontation strategies.

<sup>1</sup> Instituto de Medicina del Trabajo e Higiene Industrial, Facultad de Medicina, La Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.

<sup>2</sup> Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, La Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.  
Contacto: analuisa\_quevedo@hotmail.com / aquevedo@luz.edu.ve

## Introducción

El estrés ocupacional se ha convertido en un factor de riesgo de dimensiones epidémicas (Gestal, 2003), posiblemente, por ser ahora cuando la dimensión psicosocial del trabajo comienza a ser reconocida como riesgo laboral importante.

Hans Selye definió el estrés como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante (Labrador, 1992). El estrés constituye una de las manifestaciones relacionadas con problemas de salud más frecuentemente referidas por la población en general (Casanova, Lima, Aldana, *et al.*, 2003; Widerszal-Bazyl, *et al.*, 2000; Cooper, & Bramwell, 1992). De acuerdo a reportes de la Agencia OSHA (Administración de Salud y Seguridad) y otros organismos internacionales relacionados con la salud de los trabajadores cientos de millones de personas están expuestas a estrés diario en el trabajo con importantes consecuencias a la salud, y millones desarrollan síntomas y efectos cada vez más debilitantes producto de una prolongada exposición en el trabajo (OSHA, 1999 y NIOSH, 2003).

El estrés organizacional se concibe desde una perspectiva integradora como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse a presiones internas y externas. Desde este enfoque el estrés se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Los factores generadores de estrés en el trabajo pueden ser muchos y de muy variada naturaleza tales como: conflicto de roles, autonomía en las decisiones, estresores físicos como ruido, temperaturas extremas entre otros (Enciclopedia of Occupational Health and Safety, 1998)

El estrés es capaz de desencadenar una serie de procesos fisiológicos cuya evaluación e intervención permite detectar indicadores precoces de deterioro de la salud (Nogreda C., 1994; Ivancevich J., Matteson M., 1985; Achim T., 1982) Paralelo a esta activación fisiológica se genera una respuesta cognitiva-emocional y una respuesta motora que determinan en gran medida la forma de responder el sujeto ante la situación y el modo en que se verá afectado por el estrés (Oi-Ling, Luo, Cooper, 1999)

La sintomatología física y mental y la insatisfacción laboral constituyen un conglomerado de

síntomas que pueden explicarse en forma significativa por el proceso de estrés laboral tal como lo confirmó Guic, Bilbao y Bertin (2002).

En cuanto a la respuesta motora los autores han definido principalmente el afrontamiento considerado como los esfuerzos cognitivos y conductuales realizados para manejar el estrés (Lazarus and Folkman, 1996), el cual puede ser de ataque, huida o evitación y menos frecuente pasividad o inhibición (Del Hoyo, 1997).

La respuesta individual de estrés genera manifestaciones diferentes en un mismo individuo afectándolo psicológicamente, en su conducta o a nivel fisiológico. (Bowler, 2001; Raffler, Baxter and Lee, 1994; Zenc, 1994; Campbell, Dawson, 1990).

Para algunos investigadores los cambios típicos de conducta son un excesivo uso de estimulantes y drogas, disturbios del sueño, y disrupción de las relaciones interpersonales; de la respuesta fisiológica la más conocida son los cambios bioquímicos en la función neuroendocrina y los mecanismos inmunológicos (Raffler, *et al.*, 1994; Zenc 1994; Campbell, *et al.*, 1990; Adams, 1981; W.H.O., 1999; Kalimo, 1998).

Una gran diversidad de estudios han puesto de manifiesto una alta correlación entre un elevado riesgo de estrés organizacional y desordenes cardiovasculares, hipertensión y desajustes mentales principalmente (W.H.O., 1999; Kalimo, 1998).

Investigaciones realizadas sobre el fenómeno de estrés revelan que el medio ambiente organizacional tiene una influencia directa en la percepción del estrés, en especial los factores como clima organizacional, soporte del grupo, estilo de supervisión y calidad de las relaciones con los supervisores, así como la estructura organizacional (Revicki & Gershon, 1996; Revericki & May, 1989; Shultz, Greenley, Brown, 1995)

De acuerdo a expertos el estrés organizacional se regula mejor de manera preventiva con ambientes de trabajo saludables y seguros, diseñados de acuerdo con los principios de organización cada vez más reconocidos, esta prevención debe fundamentarse en el reconocimiento de situaciones problemáticas, en el establecimiento de estrategias dirigidas a la reducción de los síntomas generados por el estrés y la

educación al trabajador para que efectúe una serie de adaptaciones (LaDou, 1997; LaDou, 2003; Sherman, Bohander & Shell, 1998).

El abordaje del estrés debe hacerse de manera holística tomando en cuenta todos los ámbitos de funcionamiento del individuo; resulta muy complejo discriminar la verdadera influencia e impacto de todos los factores. En tal sentido, con el objeto de manipular este fenómeno a fin de profundizar en su conocimiento es pertinente circunscribirse a ciertos aspectos organizacionales de interés, con el propósito de identificar y caracterizar los factores de riesgo en un momento y espacio determinado como fue el propósito de la presente investigación, desarrollada en una empresa que tiene como misión la coordinación y cooperación de todos los organismos que trabajan en pro del bienestar y la atención del ciudadano.

Los esfuerzos de esta organización se han orientado a consolidar un ambiente de seguridad en el Estado Zulia durante las 24 horas del día, su actividad se centra en la atención de llamadas de emergencias de forma gratuita; para lo cual se cuenta con un servicio de red comunicacional computarizada para garantizar la adecuada coordinación, capacidad de respuesta y supervisión de los organismos a los cuales compete la seguridad y auxilio de la ciudadanía. Asimismo, esta institución presta la atención de emergencias Pre-hospitalarias y traslados de pacientes en ambulancias.

En la actualidad se reciben de 11.000 a 12.000 llamadas diarias en días normales las cuales se incrementan en períodos vacacionales o días de asueto. Este elevado volumen de llamadas requiere que los receptores de las mismas y despachadores de las emergencias actúen rápida y oportunamente siendo efectivos en la toma de datos y el enlace con los organismos adecuados para atender las emergencias en el menor tiempo posible.

Las referidas condiciones laborales dieron origen a la necesidad de realizar una evaluación amplia del estrés como un importante riesgo a la salud en esta población ocasionado por el ritmo de trabajo prevaleciente y como un fenómeno limitante en la obtención de un trabajo de alta calidad.

### **Materiales y métodos**

Se realizó un estudio de diseño descriptivo de corte transversal en una población de 99 trabajadores

de uno u otro sexo del área administrativa y operativa de la referida institución. Cuyos promedios de edad, antigüedad en la empresa y en el cargo fueron de  $28,79 \pm 6,62$  años,  $2,53 \pm 2,50$  y  $1,66 \pm 1,99$  respectivamente.

Para la determinación del nivel de estrés se empleó el cuestionario de Matterson e Ivancevich (1977; 1982 y 1985), constituido por 25 preguntas que evalúan los factores: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. El estrés se expresó en 4 niveles: bajo, intermedio, estrés y alto

Adicionalmente, se establecieron tres niveles de intervención en los factores de estrés en función del nivel de riesgo que representa cada uno como estresor, a saber: bajo, moderado y crítico diseñados considerando el número de preguntas que mide cada factor y considerando como puntaje crítico valores  $>4$  tal como lo establecen los autores.

El afrontamiento fue evaluado con un instrumento elaborado por Labrador F. quien consideró el modelo original de (Muñoz, 1998), conformado por 24 preguntas que expresan el afrontamiento ante el estrés en tres patrones: directo, pasivo y escape / evitación.

Los instrumentos se consolidaron en una encuesta anónima de 49 ítems los cuales fueron administrados colectivamente. Se determinó la consistencia interna mediante el Coeficiente Alpha Crombach obteniéndose 0,90 y 0,67 considerados coeficientes Muy Buenos y Buenos respectivamente (Mantilla, 1996 ) y la validez mediante Juicio de Expertos.

La organización y procesamiento de la información se efectuó mediante el uso de los paquetes estadísticos S.A.S versión 8.1 y microsoft excel for windows. Los resultados se expresaron en valores absolutos y relativos, determinándose medidas de tendencia central, porcentajes y el coeficiente de correlación de Spearman, se estableció una  $p < 0,05$ .

### **Resultados**

Se estudió una población de 99 trabajadores la mayoría del género masculino (56,6%), adscritos a las áreas operativa y administrativa, de los cuales el 70% labora en oficina, 20% en la calle y 10% comparte actividades en oficina y calle, de éstos la mayor proporción están ubicados en la Gerencia de Operaciones (recepción y transferencia de llamadas de emergencia)

(54,5%) y en la de Servicio de Rescate Regional S.E.R (personal que labora en ambulancias, 17,2%).

Al considerar los valores referidos al estrés organizacional, la tabla 1 evidenció que 78 (78,9%) manifestaron estrés bajo.

**Tabla 1**  
**Niveles de Estrés Organizacional**

Estrés	F	%	fa	% a
Nivel Bajo (< 90)	78	78,79	78	78,79
Nivel Intermedio (91-117)	17	17,17	95	95,96
Nivel Estrés (118- 53)	4	4,04	99	100
Nivel Alto (154-175)	-	-	-	-

f = Frecuencia. fa = Frecuencia Acumulada. % = Porcentaje. % a = Porcentaje Acumulado.

Fuente: datos de la investigación.

La tabla 2 confirmó que los trabajadores con estrés intermedio están adscritos a las Gerencias de Dirección, Operaciones e Informática correspondiéndoles, 13 (24,07%), 3 (50%) y 1 (100%) respectivamente.

En la tabla 3 se validó que el factor Clima Organizacional alcanza las mayores puntuaciones medias en los ítems 47 y 35 referidos a la gente no comprende la misión y metas de la organización y las políticas generales iniciadas por la Gerencia impiden el buen desempeño. En Estructura se evidencia que la pregunta

con mayor puntuación fue la 32 la cadena de mando no se respeta. En Tecnología, la pregunta 38 muestra que no se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia y el 45 evidencia que el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado, estos fueron los de mayor puntuación en este factor. En Falta de Cohesión la pregunta 27 referido a mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización obtuvo la mayor puntuación.

Los valores obtenidos para los factores de estrés organizacional y la prioridad de intervención, evidenciaron que los mismos superan el puntaje > 4, criterio considerado por los autores para justificar acciones de intervención. Al considerar la prioridad de la ésta, enfatiza el hecho que todos los factores de estrés se encuentran en prioridad baja. (Tabla 4).

La tabla 5 confirmó los resultados para el afrontamiento, revelando que el patrón directo representa el predominante 40 (40,40%), seguido por evasivo y pasivo. Adicionalmente, se encontraron los siguientes patrones: directo/evasivo, pasivo/evasivo y directo/pasivo.

Al agrupar a los individuos de acuerdo a los niveles de estrés y patrón de afrontamiento, la tabla 6 ilustró: que en estrés bajo predominaron los patrones

**Tabla 2**  
**Niveles de estrés organizacional por gerencia**

Gerencia	Bajo (< 90)		Intermedio (91 - 117)		Estrés (118 -153)		Alto (154 -175)	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Presidencia	2	100	-	-	-	-	-	-
Dirección	1	100	-	-	-	-	-	-
Operaciones	38	70,37	13	24,07	3	5,56	-	-
Administración	3	50,00	3	50,00	-	-	-	-
Comunidades	5	100	-	-	-	-	-	-
Relaciones Institucionales	2	100	-	-	-	-	-	-
Informática	3	100	-	-	-	-	-	-
Comunicaciones	-	-	1	100	-	-	-	-
Transporte	5	100	-	-	-	-	-	-
Consultaría Jurídica	1	100	-	-	-	-	-	-
Servicios Generales	1	100	-	-	-	-	-	-
Coordinación Médica	1	100	-	-	-	-	-	-
Servicio de Rescate Regional	16	94,12	-	-	1	1,58	-	-

f = Frecuencia / % = Porcentaje  
Fuente: datos de la investigación.

**Tabla 3**  
Factor de estrés según frecuencia de ítems  
Media aritmética y error estándar

Factores de Estrés	n° de Ítem	$\bar{X}$	e.e
Clima Organizacional	35	3,25	1,23
	37	2,50	1,22
	43	2,89	1,21
	47	3,38	1,24
Estructura	28	2,37	1,09
	32	3,01	1,24
	33	2,09	1,12
	36	2,57	1,06
Territorio Organizacional	25	2,40	1,23
	29	2,65	1,02
	48	1,91	1,00
Tecnología	38	3,03	1,10
	44	2,75	1,32
	45	3,22	1,26
Influencia del Líder	26	2,23	1,07
	39	2,62	1,18
	40	2,65	1,20
	46	2,47	1,17
Falta de Cohesión	27	3,05	1,11
	30	2,83	1,22
	31	2,47	1,01
	34	2,32	1,09
Respaldo del Grupo	41	2,81	1,22
	42	2,48	1,18
	49	2,30	1,15

$\bar{X}$  = Media aritmética  
e.e = Error estándar  
Fuente: datos de la investigación.

de afrontamiento directo 32,32% y evasivo 22,22% por agrupar la mayor cantidad de trabajadores, situación que se repite en estrés intermedio.

Al analizar las correlaciones entre las variables antigüedad en el cargo, en la empresa y la edad con el patrón de afrontamiento considerando la variable sexo, los datos mostraron que para los hombres no se encontró correlación significativa con las dos primeras variables al presentar coeficientes  $r_s = -0.253$  y  $r_s = -0.186$  respectivamente. Se encontró correlación significativa con la edad ( $r_s = 0,279$ ;  $p < 0,03$ ). Al analizar las variables personales y organizacionales con estrés, los resultados no evidenciaron asociación, siendo los coeficientes para antigüedad en el cargo, antigüedad en la empresa y edad ( $r_s = -0.038$ ,  $r_s = -0.172$  y  $r_s = -0.200$ ).

**Tabla 5**  
Patrones de afrontamiento ante el estrés

Patrón de afrontamiento	f	%	fa	% a
Directo	40	40,40	40	40,40
Evasivo	29	29,29	69	69,70
Pasivo	10	10,10	79	79,80
Directo / Evasivo	9	9,09	88	88,89
Pasivo / Evasivo	6	6,06	94	94,95
Directo / Pasivo	5	5,05	99	100

f = Frecuencia / fa = Frecuencia Acumulada / % = Porcentaje  
%a = Porcentaje Acumulado  
Fuente: datos de la investigación.

**Tabla 4**  
Factores de estrés organizacional y prioridad de intervención

Factores de estrés	RANGO DE INTERVENCIÓN	$\bar{X}$ (Valor Crítico > 4)	PRIORIDAD DE LA INTERVENCIÓN		
			BAJA (4-12)	MODERADA (13-21)	CRÍTICA (22-28)
Clima Organizacional	4-28	12,04	x		
Estructura	4-28	10,05	x		
Influencia del Líder	4-28	9,98	x		
Falta de Cohesión	4-28	10,68			
			BAJA (3- 9)	MODERADA (10-16)	CRÍTICA (17-21)
Territorio	3 - 21	6,96	x		
Tecnología	3 - 21	9,00	x		
Respaldo del Grupo	3 - 21	7,60	x		

$\bar{X}$  = Media aritmética  
Fuente: datos de la investigación.

**Tabla 6**  
**Distribución de los trabajadores de acuerdo al nivel de estrés y afrontamiento**

Estrés	Directo	Evasivo	Pasivo	Directo Evasivo	Evasivo Pasivo	Directo Pasivo	Total
Nivel Bajo ( < 90)	<sup>a</sup> 32 <sup>b</sup> 32,32	<sup>a</sup> 22 <sup>b</sup> 22,22	<sup>a</sup> 8 <sup>b</sup> 8,08	<sup>a</sup> 6 <sup>b</sup> 6,06	<sup>a</sup> 5 <sup>b</sup> 5,05	<sup>a</sup> 5 <sup>b</sup> 5,05	<sup>a</sup> 78 <sup>b</sup> 78,9
Nivel Intermedio (91 – 117)	<sup>a</sup> 8 <sup>b</sup> 8,08	<sup>a</sup> 5 <sup>b</sup> 5,05	<sup>a</sup> 2 <sup>b</sup> 2,02	<sup>a</sup> 2 <sup>b</sup> 2,02	- -	- -	<sup>a</sup> 17 <sup>b</sup> 17,7
Nivel Estrés (118 – 153)	-	<sup>a</sup> 2 <sup>b</sup> 2,02	- -	<sup>a</sup> 1 <sup>b</sup> 1,01	<sup>a</sup> 1 <sup>b</sup> 1,01	- -	<sup>a</sup> 4 <sup>b</sup> 4,04
Nivel Alto (154 -175)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
<b>Total</b>	<sup>a</sup> 40 <sup>b</sup> <b>40,40</b>	<sup>a</sup> 29 <sup>b</sup> <b>29,29</b>	<sup>a</sup> 10 <sup>b</sup> 10,10	<sup>a</sup> 9 <sup>b</sup> 9,09	<sup>a</sup> 6 <sup>b</sup> 6,06	- -	<sup>a</sup> 99 <sup>b</sup> 100

a = frecuencia / b = Porcentaje  
**Fuente:** Datos de la investigación

En las mujeres, el patrón de afrontamiento no tuvo asociación significativa con antigüedad en el cargo ( $rs = -0.108$ ), antigüedad en la empresa ( $rs = -0.262$ ) y edad ( $rs = -0.176$ ), similares resultados fueron obtenidos al correlacionar el estrés con la antigüedad en la empresa y edad siendo los coeficientes  $rs = 0,166$  y  $rs = -0,088$  respectivamente, únicamente se obtuvo correlación significativa con antigüedad en el cargo ( $rs = 0,440$ ;  $p < 0,003$ ).

Producto de la información recabada en la encuesta en un aparte identificado como comentarios, donde se le solicitaba a los trabajadores señalar algunos factores organizacionales que ellos percibieran como estresantes, los hallazgos indican que los elementos más considerados fueron: turno de trabajo (información suministrada exclusivamente por personal de operaciones quienes laboraban para el momento de la investigación por turnos de 24 x 48 horas), asimismo, el personal de operaciones señaló el sonido de los manos libres. Retroalimentación negativa del desempeño, baños y dormitorios poco acondicionados conformaron otras condiciones de trabajo percibidas como estresantes y no valoradas en el instrumento.

## Discusión

Esta investigación examinó los niveles de estrés y el patrón de afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias, a pesar de la profunda revisión teórica realizada no se encontró investigaciones en empresas de la misma naturaleza que permitieran hacer comparaciones.

Los datos mostraron que los trabajadores se ubicaron únicamente en los tres primeros niveles de

estrés (bajo, intermedio y estrés), estos hallazgos son similares a los encontrados por Chacin, *et al.* (2003), quienes midieron estrés y ruido en una empresa cervecera. Estos resultados plantean la necesidad de acciones puntuales especialmente en las Gerencias a las que están adscritos los trabajadores ubicados en los niveles intermedio y estrés.

Al analizar detalladamente los niveles de estrés por Gerencia se evidencia que en Operaciones se concentra la mayor proporción de trabajadores con niveles intermedio y estrés respectivamente, resulta interesante vincular estos hallazgos con características del trabajo que desempeñan, especialmente en lo que respecta a los equipos para desarrollar el trabajo, representados principalmente por manos libres, terminal y teclado, estos trabajadores deben tipear la información recibida a los fines de notificar y transferir las llamadas al organismo correspondiente dependiendo del tipo de emergencia. Es importante señalar que la Gerencia de esta institución señaló lo obsoleto de los equipos computarizados con los que desarrollan las tareas estos trabajadores, por lo que puede interpretarse que los mismos representen una fuente actual de estrés.

La explicación anterior señala a la Tecnología como un posible estresor, lo cual se corrobora al analizar los ítems 38 (no se cuenta con tecnología para hacer un buen trabajo) y el 45 (el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado) que alcanzan las mayores puntuaciones en dicho factor.

Con respecto a los factores restantes, en Clima Organizacional los mayores promedios corresponden a los ítems referidos a las políticas impiden el buen desempeño y la no comprensión de la misión y metas

de la organización, esto puede tener como base la baja participación que tienen los trabajadores en lo que respecta a decisiones y el manejo de dichos procesos tan vitales en la organización. En cuanto a Estructura (la cadena de mando no se respeta) fue la pregunta con mayor puntuación, este hallazgo pueden explicarse tomando como base el comentario de los entrevistados referido a la poca atención que los Gerentes le prestan a las opiniones de los supervisores de línea media. Finalmente, en el factor Falta de Cohesión relacionado con el prestigio o estatus del equipo dentro de la organización resultó ser el más representativo, lo que puede estar relacionado con los mensajes negativos que reciben los trabajadores de la alta Gerencia vinculados al desarrollo de su trabajo, información que fue referida principalmente por el personal de Operaciones.

Al considerar los factores que requieren intervención, entendida ésta como la prioridad de actuar en ellos a fines de minimizar su riesgo como estresores, aunque la prioridad fue baja para todos, los mayores valores se obtuvieron en Clima Organizacional, Falta de Cohesión y Estructura, los cuales tienen mayor incidencia como desencadenantes de efectos adversos a la salud y por consiguiente de importante impacto en la dinámica organizacional. En consecuencia dichos factores cobran especial interés en la prevención del estrés organizacional. Resultados similares a los encontrados por Chacin, *et al.* (2003).

En lo que respecta al patrón de Afrontamiento, el Directo fue el predominante en estos trabajadores el cual implica respuestas dirigidas a la eliminación de la situación estresante, lo cual coincide con los resultados publicados por Guerrero (2002), donde el patrón predominante es el Activo equivalente al Directo en esta investigación. Adicionalmente, se encontraron 3 patrones que en orden de importancia son Directo/Evasivo, Pasivo/Evasivo y Directo/Pasivo.

En cuanto a este último resultado es importante considerar que los individuos no exhiben un único modo de respuesta ante determinadas situaciones, aunque existe la tendencia a reaccionar en la mayoría de las oportunidades con un mismo patrón, se debe tener presente que la respuesta está determinada por una gran variedad de elementos como: experiencia, historia de reforzamiento, necesidades, pensamientos entre otros, lo que determina la gran variabilidad individual y cabe dentro de lo posible que los sujetos se manejen en 2 o más opciones de respuesta en función de la que resulte más favorable (U.C.A.B., 2000). Hallazgos que pueden

ser entendidos desde los planteamientos del enfoque cognoscitivo de la conducta (Smith, *et al.*, 1984).

La correlación entre los patrones de afrontamiento y niveles de estrés fue significativa, revelando tendencia ascendente en estrés cuando el patrón de afrontamiento es evasivo, lo que tiene sentido, ya que posiblemente en una primera instancia los evasivos logren no sentirse estresados, sin embargo la situación demandante sigue estando presente y con el paso del tiempo puede tornarse más amenazante y disminuyendo los recursos del individuo para dar fin a la situación, siendo uno de los patrones menos efectivos (Labrador, 1992).

Las correlaciones para el afrontamiento y las variables personales y laborales consideradas de acuerdo al sexo, mostraron en los hombres asociación estadísticamente significativa con la edad, resultados contrarios a los obtenidos por Guerrero (2002), Para el mismo género la variable estrés no mostró asociación significativa con la antigüedad en el cargo, así como para la edad y antigüedad en la empresa, difiriendo estos últimos con lo reportado por Chacin, *et al.* (2003), cuyos hallazgos evidencian que los trabajadores con edades >50 presentaron los mayores promedios, lo que coincide con los resultados publicados por Shimizu, *et al.* (1997); Panagiotakos, *et al.* (2003).

El afrontamiento en mujeres no estuvo asociado con las variables consideradas, similares hallazgos han sido reportados por Guerrero (2002). El estrés para el sexo femenino se correlacionó significativamente con la antigüedad en el cargo, resultados similares fueron citados por Lee (2002), quien reportó relación significativa entre las dos variables sin considerar sexo (Jonson, *et al.* 2003).

## Conclusiones

Estos hallazgos permitieron evidenciar la presencia de niveles de estrés bajo e intermedio en la población considerada, el predominio del patrón de afrontamiento directo y asociación entre estrés y patrón evasivo, lo que sugiere el diseño de estrategias individuales y organizacionales a los fines de disminuir y prevenir el riesgo psicosocial.

Fecha de recepción: 11 de octubre de 2005

Fecha de aceptación: 7 de noviembre de 2005

## Referencias Bibliográficas

- Achim T. (1982) El Estrés y la Personalidad. Biblioteca de Psicología 93. Editorial Herder. España.
- Adams N., Barlow A., Hiddelstone J., (1981). Obtaining ergonomic information above industry injuries. *Appl. Ergonomics*. 12:71-81.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. España. Reglamento de los Servicios de prevención. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.mtas.es/insht/redSST/>. Reglamento de los Servicios de prevención. (Consultado: 23/06/2001).
- Biblioteca Técnica. (2000). Prevención de Riesgos Laborales. Tomo 3. Ediciones C.E.A.C
- Bowler C. (2001) Secretos de la Medicina del Trabajo. Mc Graw Hill Interamericana Editores. México.
- Campbell S., Dawson D. (1990) Enhancement of nighttime alertness and performance with bright ambient light. *Physiol Behavior*. 48:317-320.
- Casanova S., Lima M., Aldana V., Casanova CP., Casanova CC. (2003) Occupational Stress as one of Concerns of present day public health Service. *Rev. Neurol*. 6(6)565-7.
- Chacin B., Corzo G., Rojas L., Rodríguez E., Corzo GR., (2002), Estrés Ocupacional y Exposición a Ruido en Trabajadores de una Planta de Envasado de una Industria Cervecería. *Revista de Investigaciones Clínicas*. 43 (4): 271-287.
- Cooper Cl., Bramwell R.,(1992), Predictive validity of the strain components of the occupational stress indicator. *Stress Med* 8:56-60
- Del Hoyo M. (1997). "Estrés Laboral". Madrid. Editorial INSHT. p 170-221
- Enciclopedia of Occupational Health and Safety. (1998). Fourth edition. Volumen II. Edited by Jeanne Mager Stellman. International Labour Office-Geneva.
- Gestal J. (2003). Salud Laboral. McGraw Hill Interamericana de España S.A.U. 3ra Edición.p3-15.
- Guerrero E. (2002) Una Investigación en Docentes Universitarios sobre Afrontamiento del Estrés Laboral y el Síndrome del Quemado. *Revista Iberoamericana de Educación*. N° 4.
- Ivancevich J., Matteson M. (1985) Estrés y Trabajo. Una perspectiva gerencial. México 2da. edición. Editorial Trillas.
- Jonsson A., Segesten K. and Mattsson B. (2003) Post-traumatic Stress among Swedish Ambulance Personnel. *Journal Emerg. Med*. 20(1):79-84.
- Kalimo R., Batawi M., Cooper C. (1998) Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su relación con la Salud. Organización Mundial de la Salud Ginebra
- LaDou J. (1997). Occupational Medicine. 2 ed. San Francisco: Appleton and Lange
- LaDou J. (2003). Occupational & Environmental Medicine. 3rd.ed. Lange.California.USA
- Lazarus RS. and Folkman S. (1996). Estrés y Procesos Cognitivos. Editorial Martínez Roca. Barcelona, España.
- Lee W. (2002). Perceived Occupational Stress and Related Factors in Public Health Nurse. *Journal Nurse Res*. 10(4):253-60
- Mantilla M. (1996). Material mimeografiado del Taller. Elaboración de Instrumentos de Medición. ASOVAC. Capítulo Zulia.
- Matteson M., Ivancevich J. (1982). Type A and B behavior patterns and self-reported health symptoms and stress: examining and organizational. *Journal of Occupational Medicine*. Pp. 585-589.
- Matteson M., Ivancevich J. (1982). Stress and medical technologist a General Overview. *American Journal of Medical Technology*. Pp. 163-16.
- Matteson M, Ivancevich J. McMahon J.(1977). Individual need satisfaction, organizational practices, and job satisfaction among laboratory

- professionals. American Journal of Medical Technology. Pp. 751-757.
- Muñoz M. (1998) Características de Enfrentamiento al Estrés: Aspectos Perceptivos y Motores. Universidad Complutense. Madrid.
- NIOSH,(2000) Stress... at Work (Documento en línea). Disponible:<http://www.cdc.gov/niosh/stresswk.html>.2000. publication N° 99-101 (Consultado 18/11/2002).
- Nogreda C. (1994).Notas técnicas de Prevención: Fisiología del estrés. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España. N° 355: Pp. 2-14.
- Oi-Ling Siu, Luo Lu, Cooper CL.(1999) Managerial stress in Hong Kong and Taiwan: a Comparative study. J Manag Psychol., 14; Pp. 6-25.
- OSHA,( 1999) Defining Stress, (Documento en línea). Disponible: <http://agency.osha.eu.int/publications/reports/stress/shah,Pb et al, Indian Journal of Occupational Health. Oct.-Dec. Consultado: 12/10/2002>).
- Panagiotakos DB., Chrysohoou CH., Pitsavos Ch., Antoniou S., Vavouranakis E. & Stravopodis P. (2003). The Association Between Occupational Stress and the Risk of Developing Acute Coronary Syndromes: The Caddio 2000 study. Cent. Eur. J. Health. 11(1):25-50.
- Ppalia D. & Wendkos S. (1997) Psicología Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Raffle P., Baxter P. & Lee W. (1994.) Hunter's Diseases of Occupations Eight Edition. Eduard Arnold Publishers.
- Revecki DA & May Hj. (1989) Organizational Characteristics, Occupational Stress, and Mental Health in Nurses. Behavior Medicine. 15 (1): 30-36.
- Revicki DA. & Gershon RR. (1996). Work related stresses and psychological distress in emergency medical technicians. Journal of Occupational Health Psychology 1 (4): 391-396.
- Selye H. (1976). " The Stress of Life". Baltimore. Editorial McGraww-Hill. p. 270-386.
- Sherman A., Bohander G. & Shell S. (1998). Administración de Recursos Humanos.11ª edición. Internacional Thomsom Editores. Mexico
- Shimizu Y., Makimo S. & Takata T. (1997). Employee Stress Status During the Past Decade (1982-1992), based an a nation-Wide survey conducted by the Ministry of Labour in Japan. Industrial Health. 35 (3):441-450
- Shultz R., Greenley J. & Brown R. (1995). Organization, Management, and client effects on staff burnout. Journal of Health and Social Behavior. 36 (4): 333-345.
- Smith R., Searason I. & Sarason B. (1984) Psicología. Fronteras de la Conducta. 2da. Edición. Harla s.a. Mexico.
- U.C.A.B., Centro de Asesoramiento y Desarrollo Humano. (2000) Estrategias de Afrontamiento. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.google.com/search?cache:MFOJRxVEKS4J:www.ucab.edu.ve/cadh/publicaciones/estrategias.doc+afrontamiento+y+estr%C3%A9s&hl=es&ie=UTF-8> (Consultado 04/07/2003).
- W.H.O. Information Fac Sheet N° 84 June (1999). Occupational Health. Ethically Correct, Economically Sound. (Documento en línea) <http://www.Who.int/inf-fs/en/fact084.html>. (Consultado 10/07/02).
- Widerszal-Bazyl M., Cooper CL., Sparks K., Spector PE. (2000) Managerial stress in private and state organizations in Poland. Stress Med.16:299-314.
- Zenc C. (1994) Occupational Medicine. Third Edition. Mosby. United States of América.