

Estrategias de afrontamiento del estrés en empleados del H. Ayuntamiento

Irais Amador Zamora
Irais-amador@hotmail.com

Introducción

El H. Ayuntamiento, por ser un organismo social y público, el personal que elabora en él, se encuentra ante varias situaciones de estrés tanto en forma administrativa como públicamente; pero ¿qué es el estrés? es un estado emocional negativo que el individuo adquiere de acuerdo al contexto en que se mueve y es amenazante para su bienestar y ¿cómo se puede afrontar?, por ello el presente estudio se realizó una investigación descriptiva cuantitativa que tiene por objeto describir las estrategias que utilizan los empleados del H. Ayuntamiento, para afrontar estas situaciones, en donde se retoma el modelo de los autores Sandín y Chorot. Se aplicó el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), con siete estrategias: Búsqueda de apoyo social (BAS), Expresión emocional abierta (EEA), Religión (RLG), Focalización en la solución del problema (FSP), Evitación (EVT), autofocalización negativa (AFN), reevaluación positiva (REP), tomando como muestra a 101 empleados que elaboran en el H. Ayuntamiento, en 10 áreas administrativas: 1. Dirección de agua potable, 2. Dirección de Cultura, 3. Dirección de desarrollo social, 4. Dirección del Instituto de la mujer, 5. Dirección de Servicios públicos, 6. Dirección Seguridad pública, 7. Presidencia Municipal, 8. Secretaria Municipal, 9. Tesorería Municipal, y 10. Oficialía mayor. Los resultados obtenidos indican que los factores mayormente utilizados son focalización en la solución del problema (FSP) que de acuerdo a la media nos da el 56% Y Reexpresión positiva (REP) con un 54%.

Antecedentes.

Sandín y Chorot, (2003). Realizaron una investigación que describe los resultados de la aplicación del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), en una muestra de estudiantes universitarios (n = 592); con los objetivos de valorar su consistencia interna y estructura factorial; evaluar las correlaciones de afrontamiento con estrés percibido y síntomas somáticos, y una reducción del CAE. Los resultados demostraron una clara estructura factorial de siete factores que representaban los siete estilos básicos de afrontamiento. Las correlaciones entre los factores fueron bajas o moderadas. Los coeficientes de fiabilidad de Cronbach para las 7 subescalas variaron entre 0,64 y 0,92 (media = 0,79). Un análisis factorial de segundo orden evidenció una estructura de dos factores, que representaban los estilos de afrontamiento racional y focalizado en la emoción. Las mujeres informaron usar más las estrategias de afrontamiento que los varones.

Salanova, Grau y Martínez, (2005). En su investigación sobre Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional y análisis de regresión múltiple, en la muestra participaron 625 trabajadores españoles de diferentes ocupaciones, en este trabajo se examina el papel que la autoeficacia profesional juega en esta relación, considerando su efecto modulador entre las demandas del trabajo (sobrecarga laboral cuantitativa y conflicto de rol) y conducta de afrontamiento (activa y pasiva). No

obstante, estos mismos resultados han mostrado que los hombres muestran más conductas de afrontamiento activas que las mujeres y que ambas estrategias, tanto las activas como las pasivas, aumentan con la edad. La edad puede ser un factor que se relacione con una mayor experiencia y aprendizaje de manera que el repertorio de las conductas de afrontamiento se amplíe.

Martínez, Paso, García y González, (2006). El objetivo de este estudio ha sido el análisis de la relación del optimismo/pesimismo disposicional con la sintomatología física autoinformada, así como la naturaleza de los mecanismos que subyacen a tal vinculación. La muestra estuvo formada por 200 estudiantes del primer curso de la licenciatura de Psicología de la Universidad de Jaen (166 mujeres y 34 varones), con edades comprendidas entre los 18 y los 20 años, los resultados indican que: 1) el pesimismo esta positivamente relacionado con el informe de síntomas físicos, mientras que el optimismo está asociado negativamente con las quejas somáticas; y 2) esta vinculación puede ser explicada principalmente por la utilización diferencial de la estrategia de afrontamiento denominada autocritica (característica del pesimismo).

Riquelme, Buendía y Rodríguez, (1993).Estudian la relación existente entre depresión, estrategias de afrontamiento y apoyo social en personas que se han visto expuestas a graves dificultades económicas. Entre los instrumentos de evaluación aplicados a una muestra de 82 sujetos (35 varones y 47 mujeres), figuran el General *Health Questionnaire* (GHQ), la escala ISEL, y la escala de Folkman y Lazarus. Los resultados revelan la presencia de un elevado porcentaje de probables positivos, según la escala GHQ. Por otro lado, el análisis de los datos indica una asociación positiva entre el bienestar psicológico y las estrategias de afrontamiento centradas en la confrontación, el autocontrol, y la planificación. La evitación fue la estrategia principalmente utilizada por aquellas personas cuyas puntuaciones en la escala GHQ indicaban alteración psicológica. Finalmente, la percepción de apoyo social aparece relacionada positivamente con la salud de forma directa, a través de las estrategias de afrontamiento.

Justificación

En el H. Ayuntamiento, por ser un organismo social, se encuentra constantemente activo ante las demandas de la sociedad, por ello ,los empleados administrativos deben contar con la capacidad y herramientas necesarias, para el desempeño de sus labores administrativas, pero nos enfrentamos a la realidad de que la mayor parte de los empleados son contratados por su participación en la política , lo que significa, que al coordinarse entre las áreas no se logra un equilibrio factible, y ocasionan problemas administrativos y a la vez se presenta el estrés , los principales factores generales del estrés laboral son: jefes incompetentes, exceso de responsabilidades, sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, generando en los empleados, sentirse bajo presión ,dolores de cabeza, trastornos de sueño, no querer regresar al trabajo, presión con el tiempo. Por lo que se considera importante analizar las formas de actuar del personal ante las problemáticas administrativas, es decir, que estrategias de afrontamiento del estrés utilizan los empleados del H. Ayuntamiento. Para llevar a cabo sus funciones, ya que es la mejor manera de respuesta al estrés.

Objetivos

- Describir las estrategias de afrontamiento del estrés utilizadas por los empleados del H. Ayuntamiento.

¿Cuál es la estrategia de afrontamiento del estrés que usualmente utilizan los empleados?

¿Qué diferencias existen entre el afrontamiento al estrés entre hombre y mujeres?

¿Cuál es la estrategia de afrontamiento del estrés que inusualmente utilizan los empleados?

Enfoque teórico.

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral Peiró José M. (2001).

México es el país con mayor porcentaje de estrés vinculado al trabajo, pues 75% de los empleados en el país padecen este problema y 25% de los infartos derivan de una enfermedad relacionada con dicho factor. De acuerdo con encuestas realizadas por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), tres cuartas partes de los empleados mexicanos padecen estrés laboral, mientras que en China es 73% y en Estados Unidos 59% (El universal, 2013).

El estrés genera diversos síntomas en los trabajadores por consecuencia de las diversas experiencias sociales. Esas experiencias desencadena toda una serie de vivencias emocionales, al tiempo que se ponen en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones y/o experiencias de estrés (Peiró, 2001). Por lo que implica, una perturbación, alteración o interferencia en el funcionamiento habitual del individuo, el cual puede ser entendido en términos biológicos (homeostasis) o psicológicos (rutina, bienestar percibido, estado emocional); dicha alteración es generada por algún tipo de estimulación (externa o interna), la cual se denomina estresor (estímulo, suceso, pensamiento, idea, etc. en (Sandín, 1999; citado en Tabón, Núñez y Vinnaccia, 2004) Aceptaremos que estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas (Cabrera, Fuertes y Plumed (1994), afirman que el nivel de estrés depende en gran parte de nosotros mismo, de nuestra actitud, y sobre todo de nuestra interpretación de la realidad. Además es importante tener en cuenta que siempre podemos aprender a controlarlo y modularlo.

Los principales factores que generan el estrés laboral son: exceso de trabajo, trabajo a ritmo elevado, el aburrimiento y la monotonía, no saber el trabajo, trabajo a turnos, falta de preparación, roles diversos, sobrecarga tecnológica, jefes incompetentes, pugna por el poder, (Cabrera, 2007). Las poblaciones con mayor riesgo de experimentar el síndrome del estrés laboral se encuentran las profesiones o actividades orientadas a los servicios humanos (docentes, profesionales de la salud, servicios sociales, etc.), así como los directivos y mandos intermedios (Guerrero y Vicente, 2001; Martínez de la Casa et al, 2003; Sharpley, Bond y Gardner, 2001; citado en Kareaga, 2004).

Nuestro organismo suele reaccionar de diversas formas ante los factores de estrés mencionadas, esas formas son estrategias o recursos que los estresores aplican para amortiguar los efectos. A esas estrategias utilizadas para manejarse con las demandas del

ambiente se les denomina «conductas de afrontamiento» y pueden ser consideradas en el ámbito individual, grupal y organizacional, dependiendo de la procedencia de los recursos utilizados (Salanova, Grau, Martínez, 2005).

Afrontamiento se usa de forma amplia en un conjunto de trabajos que se refieren al estrés y la mayoría de los autores lo definen como un conjunto de respuestas ante una situación estresante ejecutadas para reducir de algún modo las cualidades adversas de tal situación. El afrontamiento consiste en todos los esfuerzos cognitivos o conductuales que emplea el sujeto para hacer frente a las demandas estresantes y/o al malestar emocional asociado a la respuesta del estrés (Lazarus y Folkman, 1984; en Sandín, 1999). Rodríguez, Pastor y López, (1993) lo definen como una respuesta o conjunto de respuestas ante la situación estresante, ejecutadas para manejarla y/o neutralizarlas. El afrontamiento constituye el elemento esencial que emplea el individuo para hacer frente al estrés, pudiendo dirigir su acción tanto a los estresores (tratando de eliminarlos o reducir su nivel de amenaza) como a sus propias respuestas físicas, psicológicas y sociales. (Sandín, 2003).

También, el afrontamiento es adaptativo cuando, dadas las características de una situación y teniendo en cuenta los recursos personales, el individuo logra evitar o aminorar de forma significativa el grado de amenaza, el malestar emocional negativo y la tensión física asociada. (Tobón et al. 2004).

Las estrategias del afrontamiento son los mecanismos de defensa que la persona cuenta para afrontar el estrés. Muchas de las estrategias de afrontamiento, tienen un importante componente cognitivo, de procesamiento de la información, de manejo de los estímulos estresores e involucra siempre un principio cognitivo de realidad, de racionalidad práctica. Todo eso nos lleva a pensar que un proceso de afrontamiento no es rígidamente adaptivo o desadaptativo en sus consecuencias, sin que sus costos y sus beneficios dependen de la persona, su momento y las circunstancias en que se produce el acontecimiento estresante (Rodríguez et al. 2004).

Amutio, A. (2004), nos dice, que el afrontamiento efectivo del estrés a nivel personal se sustenta en cuatro estrategias fundamentales: relajación, pensamiento realista y productivo (reestructuración), la resolución de problemas y el ensayo de habilidades.

Según, Fierro A. (1984), han operado con ocho categorías de afrontamiento: distracción, redefinición de la situación, acción directa, catarsis, aceptación, soporte social, relajación y religiosidad.

Sandín y Chorot, (2003) mencionan siete factores en los cuales son los siguientes: Factor 1: búsqueda de apoyo social (BAS), Factor 2: expresión emocional abierta (EEA), Factor 3: religión (RLG), Factor 4: focalizado en la solución del problema (FSP), Factor 5: evitación (EVT), Factor 6: auto-focalización negativa (AFN), y Factor 7: reevaluación positiva (REP).

Se retoma esta última clasificación para poder definir cada uno de estos factores, ya que, la investigación se enfoca a ella, con motivo de la validación del Cuestionario de afrontamiento del estrés.

Búsqueda de apoyo social (BAS): Se refiere a la existencia, cantidad y frecuencia de relaciones sociales que una persona tiene, es decir, el interés que un sujeto puede tener en recibir el apoyo social incluye la necesidad de aclaración o reafirmación de lo que esta ocurriéndole. Así, la información o consejo de ciertas personas significativas para el sujeto, puede influir directamente sobre la evaluación que éste hace de las situaciones estresantes. De modo indirecto, el apoyo emocional que ofrece también puede incrementar su autoestima y su sensación de control facilitando la puesta en marcha de sus estrategias afrontamiento. El apoyo social generalmente hace referencia a las acciones llevadas a cabo a favor de un individuo por otras personas, tales como los amigos, los familiares y los compañeros de trabajo, los cuales pueden proporcionar asistencia instrumental, informativa y emocional (House y Kahn,1985; citado en Sandín , 2003). Por otro lado, los efectos del apoyo social parecen no ser acumulativos. Así pues, lo importante es tener al menos un amigo íntimo más que tener muchos amigos o conocidos. En último lugar, no es sólo importante tener una red disponible, sino que el individuo sepa y esté dispuesto a extraer de modo efectivo el apoyo que necesita de otros (Vázquez Valverde., Crespo López M. y Ring J.M., 2000).

Expresión emocional abierta. (EEA): Son los intentos de solucionar directamente la situación mediante acciones directas, agresivas, potencialmente arriesgadas. (Vázquez C., et al.2000), son personas que sólo piensan en aprovecharse de los demás, en vengarse cuando los han ofendido, y que son egoístas e intolerantes con personas distintas a ellas obtienen puntajes bajos en esta dimensión (Contreras, Espinosa y Guerra, 2009).

Religión (RLG): Son personas que valoran y son muy sensibles al arte y a la naturaleza, conciben la idea de una fuerza espiritual que sostiene o guía sus vidas y creen en poderes extrasensoriales como la telepatía, o que pueden ocurrir milagros (Contreras Torres F. et al, 2009).

De acuerdo con Amutio, A., (2004), nos menciona que las estructuras cognitivas conducentes a la relajación han sido denominadas Creencias- R. Las Creencias-R que se han identificado a través de diversos análisis factoriales en una muestra de más de 1000 sujetos, son: Optimismo, Aceptación, Honestidad, Tomarse las cosas con Calma, Amor, Sabiduría interna, Dios, y Profundidad (Mui, 2001; citado en Amutio A., 2004). Así, a medida que la persona profundiza en la relajación y en la experiencia de los Estados-R, ésta va desarrollando una serie de Creencias-R (actitudes, creencias, valores y compromisos) acerca de la vida, el trabajo y el entorno social que le rodea en consonancia con los estados experimentados.

Focalizado en la solución del problema (FSP): Se usa para controlar la relación perturbada entre la persona y su circunstancia mediante la solución de problemas, la toma de decisiones y/o la actividad directa (Rodríguez. et al, 2004). Las personas que puntúan alto en esta dimensión asumen las consecuencias de sus conductas sin culpar a los demás, tienen metas claras y actúan de forma consecuente para alcanzarlas, se sienten con los recursos y hábitos necesarios para ser efectivas en sus planes y tienen un alto concepto de sí mismas.(Contreras et al, 2009).

Evitación (EVT): El afrontamiento evitativo incluye todas aquellas estrategias cognitivas o comportamentales que permiten escapar de, o evitar, la consideración del problema o las emociones negativas concomitantes, por lo que parecen útiles en la medida en que reducen el estrés y evitan que la ansiedad llegue a ser perturbadora y permitan un reconocimiento gradual de la amenaza (Rodríguez et al, 2004). Los beneficios potenciales de las estrategias evitativas dependen del uso simultáneo o alternativo de las estrategias aproximativas. (Rodríguez et al, 2004).

Autofocalización negativa (AFN): Son personas que no encuentran un propósito definido para su vida, por lo cual no se plantean metas ni hábitos para cumplir con algún plan establecido, tienden a culpar a los demás por sus conductas inefectivas y el concepto propio suele ser muy bajo. (Contreras et al, 2009).

Revaluación positiva (REP): Son personas que se encuentran conscientes de sí en todo momento, no reportan olvidar el lugar ni el tiempo mientras realizan alguna actividad, son poco sensibles a las obras de arte o a la naturaleza, piensan únicamente en sus propios asuntos y no creen que exista una fuerza superior ni poderes extrasensoriales (Contreras et al, 2009).

Existen en realidad muchas estrategias posibles de afrontamiento que puede manejar la persona. El uso de unas u otras en buena medida suele estar determinado por la naturaleza del estresor y las circunstancias en las que se produce. (Vázquez, C., 2000).

Método

El estudio está en marcado dentro de una investigación cuantitativa descriptiva con un diseño no experimental cuyo objetivo es determinar las formas en que las personas afrontan el estrés, la investigación se lleva a cabo con los empleados del H. Ayuntamiento.

Participantes

La muestra estuvo compuesta por 101 empleados pertenecientes a diversas áreas del H. Ayuntamiento. De los cuales 63 son Hombres y 38 Mujeres, el rango de edad fue 21 años a 55 años con una edad promedio = 36 años, con escolaridad que van desde el nivel Superior, Medio superior hasta el nivel básico.

Instrumento

Se utilizó como instrumento un cuestionario validado llamado Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), de los autores Sandín y Chorot (2003) el cual contiene 42 reactivos y se clasifican en 7 factores o estrategias de afrontamiento: Búsqueda de apoyo social (BAS), Expresión emocional abierta (EEA), Religión (RLG), Focalización en la solución del problema (FSP), Evitación (EVT), Autofocalización negativa (AFN) y Revaluación negativa (REP), en el cual se puede detectar las posibles estrategias a utilizar por los participantes.

Procedimiento y recolecta de datos

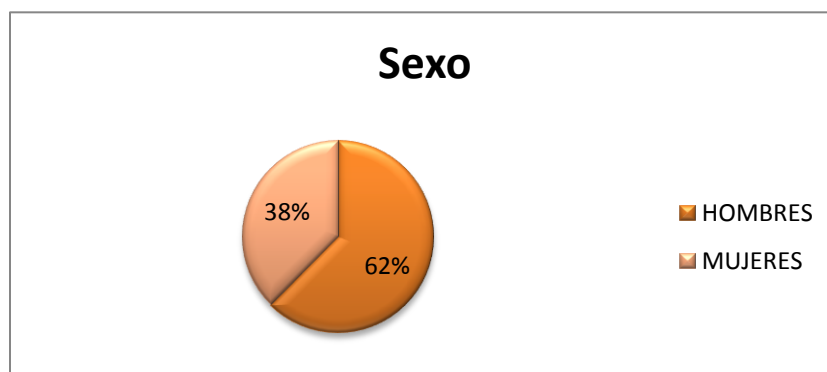
La encuesta se realizó a los empleados del H. Ayuntamiento. mediante un muestreo aleatorio en la cual participaron 10 áreas, las cuales son: Presidencia Municipal, Secretaria

Municipal, Tesorería Municipal, Oficialía Municipal, Dirección de Agua potable, Dirección de desarrollo social, Dirección de Servicios públicos y Dirección de Seguridad pública.

Resultados

Análisis Sociodemográfico.

1. Número de participantes.



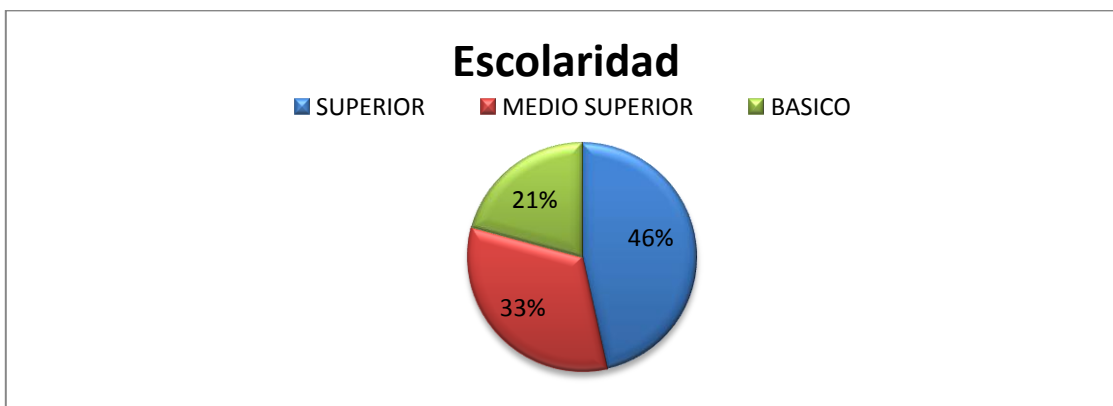
Gráfica 1. De los cuestionarios aplicados a las distintas áreas del H. Ayuntamiento. Se observa que de los 101 participantes el 62% son hombres y un 38% son mujeres.

2. Distribución de participantes.

DEPARTAMENTO	NUM. DE EMPLEADOS.
1.Dirección de Agua potable	10
2.Dirección de Cultura	10
3.Dirección de Desarrollo social	10
4.Dirección del Instituto de la mujer	12
5.Dirección de Servicios públicos	10
6.Dirección Seguridad pública	11
7.Presidencia Municipal	10
8.Secretaría Municipal	9
9.Tesorería Municipal	10
10.Oficilia mayor	9
Total	101

En la Tabla 1 .Se observa la distribución del número de participantes, de acuerdo a las distintas áreas del H. Ayuntamiento. Participaron un total de 10 áreas, consideradas de vital importancia, por el contacto relativo al manejo fluido de las operaciones administrativas.

3. Nivel de escolaridad de los participantes.



Gráfica 2. De las encuestas realizadas a las diferentes áreas, se determina el porcentaje de escolaridad de los 101 participantes en donde un 46% tiene estudios superiores, un 33% a concluido su nivel Medio superior, y solo un 21% su nivel Básico, se observa que este es un dato positivo ya que el mayor resultado nos arroja que tenemos personal que puede ser capaz de afrontar conflictos administrativos.

4. Edad promedio de los participantes.

DEPARTAMENTO	EDAD
1.Dirección de Agua potable	39.7
2.Dirección de Cultura	35.4
3.Dirección de Desarrollo social	32.9
4.Dirección del Instituto de la mujer	45.3
5.Dirección de Servicios públicos	33.8
6.Dirección Seguridad pública	35.7
7.Presidencia Municipal	30.2
8.Secretaría Municipal	29.7
9.Tesorería Municipal	36.8
10.Oficialía mayor	32
Total	35.4

Tabla 2. Se observa que de los 101 participantes, tienen una edad promedio de 35 años, y en donde el área que tiene la edad mínima aproximada de 30 años es Presidencia Municipal, y el área que obtuvo participantes con mayor edad es la dirección del instituto de la mujer con un promedio de 45 años.

Análisis descriptivo

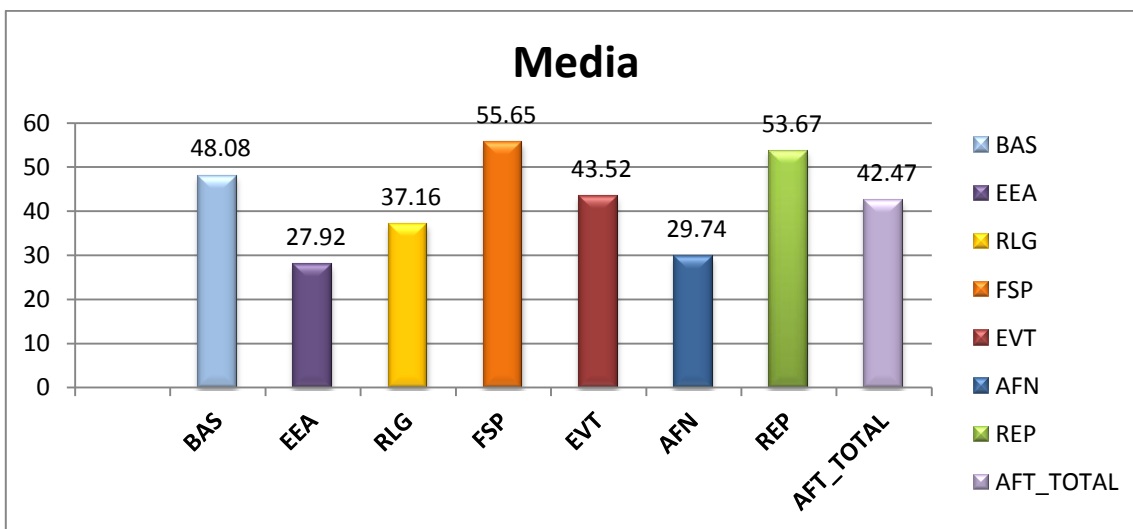


Tabla 3. Nos muestra el porcentaje por cada factor obtenido en la encuesta, en donde los porcentajes más elevados son para los factores de FSP con un 56%, REP 54% ,BAS 48% por lo que los participantes suelen utilizar más esas formas de afrontamiento a comparación con las de menor proporción como EEA con un 28% y AFN 30%.

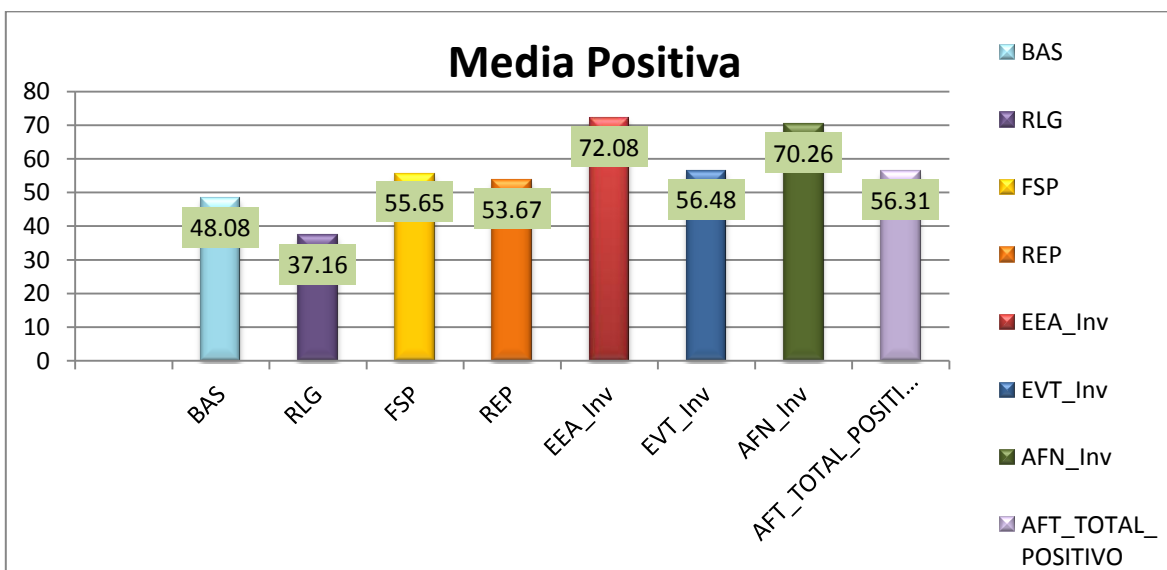


Tabla 4. Representa los porcentajes de afrontamiento relativamente positivos en donde se observa que los participantes utilizan en menor proporción la EEA, y se destaca que la estrategia de EVT, Suele ser en gran medida ser más utilizada en los participantes.

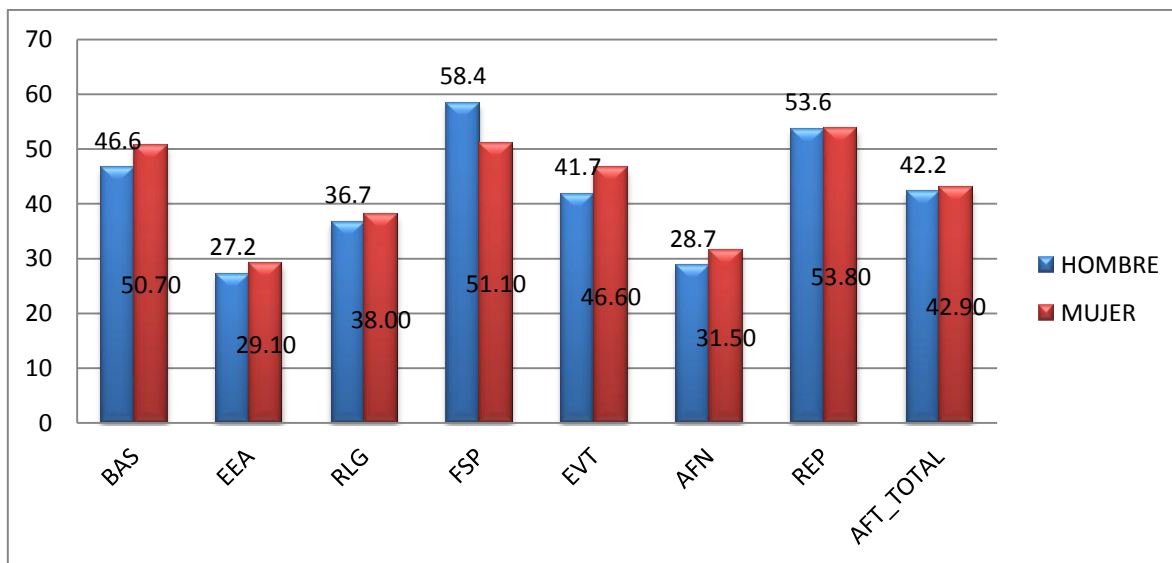


Tabla 5. Se analiza y compara de acuerdo a los factores de sexo, que los hombres suelen utilizar más el factor FSP con un 58% en comparación con la Mujer que es del 51%, y las mujeres suelen utilizar mayormente la EVT con un 47% y los hombres con 41%, se observa también que no hay diferencias significativas EEA en cuanto al sexo.

AREAS	BAS	EEA	RLG	FSP	EVT	AFN	REP	AFRONTAMIENTO TOTAL
Dirección de Agua potable	49.58	25.00	34.58	63.75	45.00	30.00	62.92	44.40
Dirección de Cultura	40.42	27.92	43.75	40.00	36.67	25.00	51.67	37.92
Dirección de Desarrollo social	49.17	36.67	30.83	52.92	42.08	39.17	52.50	43.33
Dirección del Instituto de la mujer	47.57	21.59	39.77	60.76	38.89	22.92	48.26	41.90
Dirección de Servicios públicos	58.33	32.50	45.83	65.83	56.25	43.75	65.42	53.11
Dirección Seguridad pública	34.85	18.94	21.21	48.86	39.02	23.86	40.91	32.52
Presidencia Municipal	47.08	32.92	32.92	42.92	39.17	32.50	45.42	38.99
Secretaría Municipal	56.02	25.46	32.29	60.65	50.00	28.24	56.48	44.72
Tesorería Municipal	50.83	24.58	43.33	61.25	39.58	28.33	55.00	43.27
Oficialía mayor	50.46	35.65	48.61	60.19	51.39	25.00	61.57	47.55
Total	48.08	27.92	37.16	55.65	43.52	29.74	53.67	42.47

Tabla 6. Se analizan las estrategias de afrontamiento de acuerdo a las áreas participantes en donde observamos que el factor de **BAS**, es mayormente utilizada por servicios públicos y menos utilizada en el área de seguridad pública, **RLG** es mayormente utilizada en el área de oficialía mayor y menos utilizada con el área de Seguridad Pública, con respecto al

factor **FSP** el porcentaje más alto se encuentra en el área de servicios públicos y es menos utilizada en el área de casa de la cultura, **REP** en área que con frecuencia utiliza es factor es Servicios públicos y el área que menor mente la utiliza es seguridad pública.

De acuerdo a las estrategias de afrontamiento negativo como es el factor **EEA** es utilizada con más frecuencia en el área de desarrollo social, en comparación con el área Seguridad pública, **EVT** es mayormente utilizada en el área de servicios públicos y menormente utilizada en el área de casa de la cultura, **AFN** es mayormente utilizada en el área de servicios públicos y menormente utilizada en el área del instituto de la mujer.

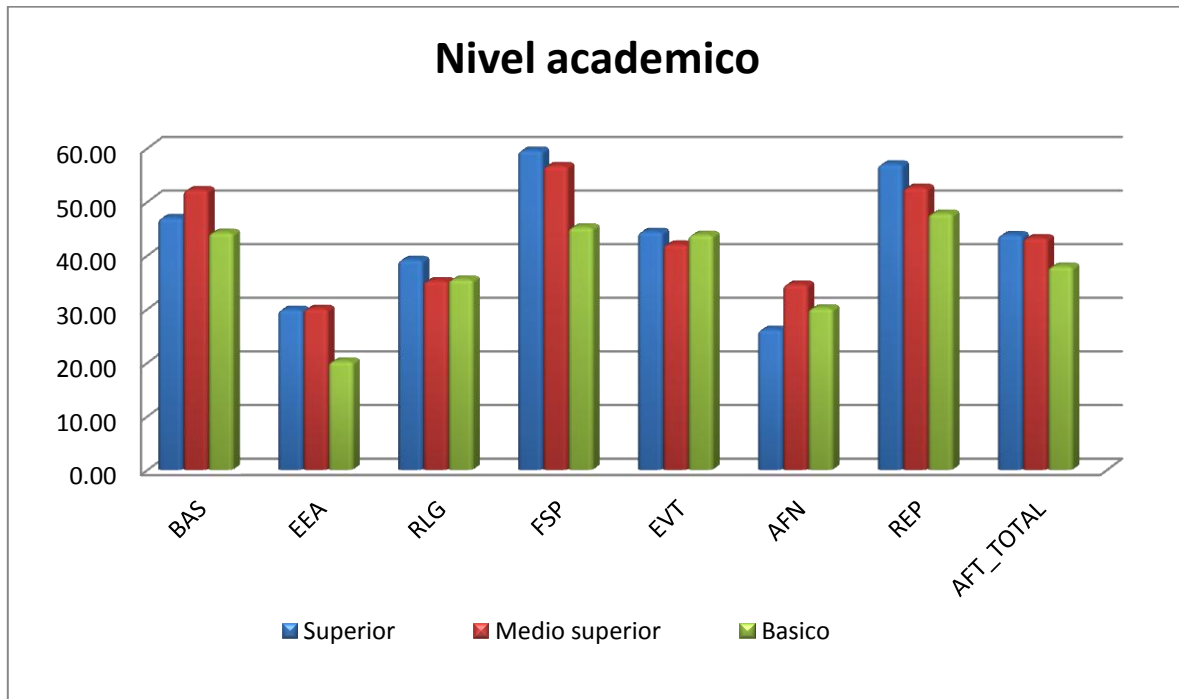


Tabla 7. Se observa que las diferencias significativas en los participantes con escolaridad superior, utilizan mayormente la FSP Y REP, en comparación con los de escolaridad Básica. Así mismo se deduce que los participantes utilizan en menor categoría las estrategias de afrontamiento EEA, RLG y AFN.

Conclusiones y recomendaciones

Esta investigación tuvo por objetivo analizar y describir las estrategias de afrontamiento del estrés que son mayormente utilizadas por los empleados del H. Ayuntamiento.

En donde se determina de acuerdo al Cuestionario de Sandín y Chorot. Los siguientes resultados:

- Se analiza que la gráfica de acuerdo al genero la mayoría son hombres y representan las 2/3 partes, de los participantes.

- Se observa que los hombres utilizan mayormente (FSP) y las mujeres el factor de (BAS).
- También la gráfica de Nivel académico, se observa que la 3° parte son profesionistas, y la edad promedio de los participantes es de 35 años.
- De acuerdo a la media, se analiza que el afrontamiento total positivo, es menor al 60%, por lo tanto esta medida es deficiente y amerita intervención en cuanto a la medida en que afrontan el estrés, en donde la mayor parte de los participantes no cuentan con motivación.
- Se analiza que la estrategia de focalización en la solución del problema (FSP) y reevaluación positiva (REP), son las frecuentemente utilizadas por los participantes.
- En cuanto a los departamentos se obtuvo lo siguiente:
 - Servicios públicos es que mayormente utiliza (FSP y REP).
 - Dirección de Casa de la Cultura, es la que mayormente utiliza (EVT).
 - Oficialía mayor, es el único departamento que utiliza con frecuencia, (RLG).

Es considerable que ante situaciones para el bienestar social, las áreas del H. Ayuntamiento deben estar sumamente organizadas, tanto administrativamente como colectivamente, ya que una buena organización permite que el personal se encuentre en gran medida afrontando las situaciones positivamente. Por lo que es recomendable llevar a cabo una campaña de Motivación y organización al personal, para lograr armonía entre las áreas y se disminuyan las estrategias de afrontamiento negativas.

Referencias

- Amutio Kareaga, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1 (20) ,77-93. Recuperado el 18 de agosto de 2013, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317996006>.
- Barra Almagia, E. (2004). Apoyo, social, estrés y salud. *Revista Psicología y Salud*, 14 (2), 237-243. Recuperado el 16 de agosto de 2013, de:
- Cabrera, F.; Fuertes, J. y Plumed, C. (1994). *Enfermería legal*, (sn). España. Recuperado el 20 agosto 2013 de:
- Contreras F.; Espinosa J. y Guerra G. (2009). Personalidad y afrontamiento en estudiantes universitario. *Grupo de investigación Psicología, Salud y Calidad de vida, Universidad Santo Tomás*, 8 (2), 311-322. Recuperado el 20 agosto 2013 de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v8n2/v8n2a02.pdf>

El Universal.....

Fierro, A. (1997). *Estrés, afrontamiento, y adaptación*. Recuperado el 16 de agosto 2013 de: http://www.uma.es/Psicologia/docs/eudemon/analisis/estres_afrontamiento_y_adaptacion.pdf.

Martínez, A.; Reyes, G.; García, A. y González, M. (2005). Optimismo /pesimismo disposicional y estrategias de afrontamiento del estrés. *Revista Psicothema*, 18(1), 66-72. Recuperado el 18 de agosto del 2013 de: <http://www.psicothema.com/pdf/3177.pdf>

Peiró, J.M. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Universidad de Valencia*, 13(1) ,18-38, Recuperado el 25 de agosto del 2013 de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/RevINSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf>

Riquelme, A.; Buendía, J. y Rodríguez, M.C. (1993). Estrategias de afrontamiento y apoyo social en personas con estrés económico. *Revista Psicothema*, 5(1), 83-89. España. Recuperado el 25 agosto del 2013 de: <http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/7146>

Rodríguez, M.; Pastor, M. y López, R. (1993). Afrontamiento, apoyo social, calidad de vida y enfermedad. *Revista Psicothema*, 5(2), 349- 372. España. Recuperado el 20 agosto 2013 de: <http://www.psicothema.com/pdf/1148.pdf>

Salanova M, Rosa M., Grau e Isabel, Martínez M. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Revista Psicothema*, 17(3), 390-395, España. Recuperado el 25 agosto del 2013 de: <http://www.psicothema.com/pdf/3118.pdf>

Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología clínica y de la salud*, 3 (1), 141-157, España. Recuperado 16 agosto del 2013: http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-65.pdf

Sandín, B. y Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE) desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica* 2003, 8 (1), 39-54. España. Recuperado el 16 agosto 2013 de: <http://e-spacio.uned.es:8080/fedora/get/bibliuned:Psicopat-2003-7B4EAB10-5627-6E72-1C0D-C1BC36CC98B4/PDF>

Tobón S., Nuñez A., Vinaccia S. (2004), Diseño de un modelo de intervención Psicoterapéutica en el área de la salud a partir del enfoque procesal del estrés. *Revista de estudios sociales*, 18. 59-65. España. Recuperado el 31 agosto 2013 de: <http://res.uniandes.edu.co/view.php/369/view.php>

Vázquez, C.; Crespo, M. y Ring, J.M. *Estrategias de afrontamiento*. Canadá. Recuperado

el 31 agosto del 2013 de:

http://pendientedemigracion.ucm.es/info/psisalud/carmelo/PUBLICACIONES_pdf/2000Estrategias%20de%20Afrontamiento.pdf

REFLEXIÓN

- **¿Por qué has elegido ese tema?**

El tema lo elegí porque fue una experiencia real en mi centro de trabajo, que hasta aun en la actualidad se logra vivir, y sentí una gran inquietud por saber las formas en que la mayoría de mis compañeros afrontan el estrés.

- **¿De dónde partiste para empezar a escribir?**

Sin duda, partí de mi curiosidad por saber que clases de estrategias de afrontamiento al estrés utilizamos las personas, cuando nos encontramos con ese sentimiento que no nos deja y se apodera.

Y las más comunes que escuchamos es: ¡Ayúdame Dios mío!, ¡No me hables!, etc.

Estas son algunas de las estrategias de afrontamiento del estrés.