

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACION

CARRERA DE PSICOLOGIA



TESIS DE GRADO

**“ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y ESTRÉS
LABORAL EN EL PERSONAL MILITAR EN LA UNIDAD
OPERATIVA INDUSTRIA NAVAL”**

POR: ADRIANA LIZET BAUTISTA ESCOBAR

TUTORA: LIC. SILVIA REQUENA GONZALES

La Paz-Bolivia

2019

Contenido

CAPÍTULO I.....	1
MARCO INTRODUCTORIO.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3.1. TEÓRICA.....	5
1.3.2. METODOLÓGICA.....	6
1.3.3. PRACTICA.....	6
1.4. OBJETIVOS.....	6
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.5. HIPÓTESIS.....	7
1.5.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	7
1.6. VARIABLES.....	7
1.6.1. PRIMERA VARIABLE.....	7
1.6.2. SEGUNDA VARIABLE.....	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. PSICOLOGÍA SOCIAL.....	9
2.1.2. DEFINICIÓN DE PSICOLOGÍA SOCIAL.....	11
2.1.3. LA PSICOLOGÍA SOCIAL COMO UNA RAMA TRANSDISCIPLINAR DE LA PSICOLOGÍA.....	12
2.1.4. CONDUCTA HUMANA.....	12
2.1.5. SENTIMIENTOS.....	13
2.1.6. SOCIALIZACIÓN.....	13
2.1.7. IDENTIDAD SOCIAL.....	14
2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	15
2.2.4. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	18
2.3. EL ESTRÉS.....	19
2.3.3. SINTOMATOLOGÍA.....	20
2.3.4. CAUSAS DE ESTRÉS.....	24

2.3.5. TIPOS DE ESTRÉS	24
2.4. ESTRÉS LABORAL	25
2.4.2. CAUSAS	26
2.4.3. ETAPAS DE MANIFESTACION DEL ESTRÉS LABORAL.....	29
2.5. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.....	29
2.5.3. TIPOS DE AFRONTAMIENTO	32
2.5.4. ETAPAS DEL AFRONTAMIENTO.....	32
2.5.7. TIPOS DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.....	33
2.5.8. AFRONTAMIENTO INDIVIDUAL Y GRUPAL.....	42
CAPÍTULO III.	45
MARCO CONTEXTUAL.....	45
3.1. UNIDAD OPERATIVA “INDUSTRIA NAVAL”	46
3.1.2. LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES	47
3.2. MISIÓN	48
3.3. VISIÓN	48
3.4 DIVISIÓN DEL PERSONAL	48
3.4.1. EFECTIVOS PERSONAL DE CUADROS Y APOYO	49
3.5. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	50
3.6. MANTENIMIENTO DE LA DISCIPLINA LEY Y ORDEN	50
3.6.1. DISCIPLINA.....	50
3.6.2. LEY	50
3.6.3. ORDEN	50
3.7. REGLAMENTO DE FALTAS DISCIPLINARIAS	50
3.7.1. LAS FALTAS.....	50
3.7.2. FALTAS GRAVES.....	51
3.7.3. FALTAS LEVES	53
3.7. DESERCIÓN	54
3.8. CASTIGOS	55
CAPÍTULO IV.	57
MARCO METODOLÓGICO	57
4.1. METODO DE INVESTIGACIÓN	58
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	58

4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	58
4.5. POBLACION Y MUESTRA.....	59
4.6 IDENTIFICACION, CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERALIZACION DE VARIABLES	60
4.6.1. PRIMERA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL MILITAR DE LA U.O.I.N.	60
4.6.2. SEGUNDA VARIABLE: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL MILITAR DE LA U.O.I.N.....	60
4.6.3 OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	61
4.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	62
4.7.1. TÉCNICAS	62
4.7.2. INSTRUMENTOS	62
CAPÍTULO V.	69
PRESENTACION DE RESULTADOS.....	69
PRIMERA PARTE	70
5.1. PRESENTACION DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA POBLACION DE ESTUDIO	70
ANÁLISIS DESCRIPTIVOS DE LOS DATOS DEL CUESTIONARIO	70
SEGUNDA PARTE.....	71
5.2. ANÁLISIS ESCALA DE EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL ESTRÉS LABORAL.....	71
TERCERA PARTE.....	72
5.2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS - CAE.....	72
5.3. ANÁLISIS DE VARIABLES	79
5.4. ANÁLISIS DESCRIPTIVO Y ESTADÍSTICO DE LAS VARIABLES: ESTRÉS Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.....	80
CUARTA PARTE	82
5.5. CORRELACION DE PEARSON Y COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	82
5.6. COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON	84
CAPÍTULO VI.	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
6.1. CONCLUSIONES	86
6.6. RECOMENDACIONES.....	88

BIBLIOGRAFÍA	91
ANEXO I	97
ANEXO II	99
ANEXO III	105
ANEXO IV	108
ANEXO V	109
ANEXO VI	112

DEDICATORIA

Con mucho cariño a mi amado hijo JHONATAN por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor.

Es el, el motor de mi vida, bendición de Dios, el que me impulsa para lograr todas mis metas, el que con solo una sonrisa me da fuerzas para seguir y superar cualquier adversidad, por eso y más se la dedico a él.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, quien guía mi vida.

Te lo agradezco, padre celestial.

Porque de él, y por él, y para él, son todas las cosas. A él sea la gloria por los siglos. Amen.

(Romanos 11:36)

CAPÍTULO I.
MARCO INTRODUCTORIO

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL MILITAR EN LA UNIDAD OPERATIVA INDUSTRIA NAVAL

1.1. INTRODUCCIÓN

Actualmente el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés, así como las estrategias de afrontamiento y evitar consecuencias graves por estrés crónico o agudo.

El estrés laboral es especialmente relevante en el área de la organización y se convierte en un factor que permite conocer ciertos fenómenos como la insatisfacción laboral, los altos niveles de absentismo y la propensión al abandono o reemplazos.

Se vive en una sociedad acelerada. Andar siempre a tope de trabajo y de tareas por hacer se ha convertido en sinónimo ficticio de éxito. Sin embargo, es conveniente conocer estrategias para afrontar los niveles elevados de estrés, ya que cuando se rebasan los niveles óptimos de resistencia al estrés, pueden surgir problemas que rompan el equilibrio biopsicosocial.

La presente investigación se suscribe en la Unidad Operativa Industria Naval (U.O.I.N.) ámbito militar, ubicada en la ciudad de Cochabamba y dedicados a la producción de embarcaciones, realizan diversas actividades laborales, actividades sociales y de apoyo interinstitucional, en el área técnica, las relaciones profesionales se desarrollan en un ambiente vertical, jerárquico no deliberante. Esos aspectos conceptuales se vincularán al estrés laboral y estrategias de afrontamiento en la Unidad Operativa, considerando las características del personal, en este caso solo el personal militar y no así el personal civil.

Con la siguiente investigación se pretende poder comprobar que el personal militar de la U.O.I.N. con las causantes que el mismo trabajo ofrece puede ocasionar estrés laboral, el cual influye en la satisfacción que el servidor público siente por la labor que desempeña y como este se relaciona con las estrategias de afrontamiento que utilizan para afrontar el estrés.

El presente documento está organizado por capítulos. El capítulo 1 aborda la propuesta de investigación, el planteamiento del problema, los objetivos planteados, la hipótesis donde se comprobará si existe un grado de relación entre las 2 variables.

En el capítulo 2, se encuentra el marco teórico donde se expone información recolectada para la elaboración de nuestra investigación.

En el capítulo 3, se encuentra el marco contextual, donde se tiene información precisa del lugar de estudio, misión y visión de la Unidad Operativa Industria Naval, como también el reglamento de las faltas disciplinarias y estructura organizacional.

En el capítulo 4, se encuentra el marco metodológico, es decir el tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra obtenida mediante un muestreo no probabilístico. La identificación, conceptualización y operacionalización de las 2 variables, estrés y estrategias de afrontamiento, como también las técnicas e instrumentos que se utilizará.

En el capítulo 5, se encuentra la presentación de resultados, el análisis descriptivo de los datos del personal militar por medio del cuestionario, el análisis global de las pruebas tanto del estrés como de las estrategias de afrontamiento. El coeficiente de correlación de Pearson, el cual indica si hay correlación entre ambas variables y la comprobación de la hipótesis.

En el capítulo 6, se encuentra las conclusiones a los objetivos, a la pregunta de investigación, a la hipótesis y las recomendaciones.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ambiente de estrés laboral debe ser considerado con especial énfasis en instituciones donde el personal tiene una relación de subordinación en estructuras jerárquicas y de mando, donde no existe deliberación y el personal subordinado debe cumplir de manera estricta las órdenes de sus superiores. La relación de jerarquía y subordinación que se establece entre personal de oficiales suboficiales y tropa pueden generar un ambiente de estrés, dificultando la vida laboral y provocando un menor desempeño en las actividades de trabajo y en el cumplimiento de las funciones.

La tensión y el estrés causados pueden derivar en la aparición de trastornos de ansiedad o depresión. el estrés es una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual (McEwen, 2000). Frente la presencia del estrés laboral, las personas pueden adoptar distintas formas de hacer frente a esa situación de ansiedad; a esa respuesta psicológica se la llama Afrontamiento.

El afrontamiento se deriva de las interacciones de las personas con y en las múltiples circunstancias de su vida, tanto con el ambiente que le rodea como en los distintos contextos socioculturales en los que interactúa lo cual deja ver la multicausalidad del fenómeno del afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1986, p. 141).

Aquello significa que en el afrontamiento influyen creencias, normas sociales, costumbres, la asimilación de derechos y deberes, esquemas de comportamiento, significados que se utilizan por la persona en un determinado clima. Todos esos elementos caracterizan a las instituciones en las cuales el individuo pertenece y que dan forma al contexto social donde se presente la interacción del sujeto con sus semejantes (Blanco, A. 1995, p. 266).

La interacción del individuo en su ambiente de trabajo implica la existencia de causas procedentes de los estímulos externos y los efectos de influencia en las variables personales y situacionales, lo que deriva a su vez en una reacción a los estímulos. De esa manera, el afrontamiento genera una causación recíproca (Lazarus y Folkman, 1986,).

Es preciso conocer las formas o estrategias de afrontamiento que adoptan las personas en las organizaciones y su relación con el estrés laboral. De esa manera se puede contar con elementos y recursos necesarios para establecer medidas destinadas a disminuir la incidencia del estrés y los problemas relacionados al mismo, como ser la ansiedad, angustia, depresión o hasta problemas a nivel fisiológico.

La investigación se realizará en la Unidad Operativa Industria Naval, siendo aplicada al personal constituido por oficiales, suboficiales y sargentos que prestan sus servicios en esa unidad de producción. Es preciso conocer las estrategias de afrontamiento que utilizan por parte del personal militar y la presencia de estrés laboral en la Unidad Operativa Industria Naval.

1.2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval?

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. TEÓRICA

La relevancia teórica se basa en los aspectos conceptuales relacionados a los temas de la psicología social, clima organizacional, el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en las unidades militares. La competitividad, el exceso de trabajo y la diversidad de factores psicológicos y sociales en las instituciones de carácter vertical y jerárquico llevan a la necesidad de estudiar los efectos del estrés laboral entre los recursos humanos, en especial de aquellas donde parte del personal trabaja con un contacto de mandar o recibir órdenes de manera recurrente en su área de trabajo, como es el presente caso de la Armada Boliviana.

Los aspectos estudiados en el trabajo de investigación son relevantes para la ciencia de la Psicología, por poder brindar un estudio objetivo que muestre resultados útiles que a futuro puedan ser empleados por los profesionales de esta rama del conocimiento.

1.3.2. METODOLÓGICA

La caracterización de las estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en el presente trabajo de investigación y la identificación del principal tipo de estrategia, se alcanzarán mediante la implementación de elementos de la metodología de la investigación científica, lo que da validez a los resultados obtenidos y las conclusiones planteadas una vez que se finaliza el desarrollo de la investigación, y que permitan establecer la validez o nulidad de la hipótesis formulada.

Los resultados y conclusiones alcanzadas podrán ser comparables con situaciones análogas (unidades operativas y de administración en las Fuerzas Armadas). De esa manera el trabajo se llegaría a convertir en el futuro en un referente de investigaciones similares en el tema.

1.3.3. PRACTICA

Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación tendrán relevancia en el ámbito práctico porque podrán ser sujetos a consulta a futuro para otras investigaciones relacionadas al tema de investigación. Asimismo, el trabajo será un documento de consulta para estudiantes y profesionales docentes en las casas de estudio superior del país, en cuanto a sus actividades académicas en la ciencia de la Psicología.

Las estrategias de afrontamiento del personal docente y administrativo de la Unidad Operativa “Industria Naval” de la ciudad de Cochabamba durante la gestión 2018, tendrá asimismo al presente trabajo de investigación como un marco de referencia para futuras políticas, directrices y lineamientos que se destinen a la mejora del ambiente organizacional del instituto en el ámbito de los recursos humanos, en beneficio del personal y para mitigar los efectos del estrés laboral.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir información sobre la situación laboral y personal de los sujetos que forman parte de la investigación.
- Identificar el nivel de estrés que presenta el personal militar de la U.O.I.N.
- Identificar las estrategias de afrontamiento más utilizadas frente al estrés laboral del personal militar de la U.O.I.N.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Existe relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal militar en la Unidad Operativa Industria Naval (U.I.O.N.).

1.6. VARIABLES

1.6.1. PRIMERA VARIABLE

Estrés laboral en el personal militar en la U.O.I.N.

1.6.2. SEGUNDA VARIABLE

Estrategias de afrontamiento en el personal militar en la U.O.I.N.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

En el marco teórico de la presente investigación se tratan cuatro temas fundamentales. Por un lado, se tiene como base general de la investigación a la Psicología social, mientras que el clima organizacional, el estrés, el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento son las temáticas específicas a ser desarrolladas como parte del marco teórico. Se describen los aspectos conceptuales y bases teóricas de los temas señalados que sean relevantes para el desarrollo del trabajo de campo de la investigación.

2.1. PSICOLOGÍA SOCIAL

Como una rama especializada de la psicología, la Psicología Social tuvo sus inicios a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX, más específicamente entre los años 1897 y 1908.

En 1897, Norman Triplett, considerado el primer psicólogo experimental en el campo social, se interesó en los efectos de la competencia sobre la ejecución y condujo un experimento para comparar la ejecución de los participantes cuando estaban solos y cuando estaban en contexto grupal (Duran y Lara 2001).

De esa manera, se empezó a realizar un estudio comparativo entre las acciones que realizaba un individuo encontrándose solo, de las acciones que realiza dentro de un grupo social, para identificar las diferencias y la influencia del entorno social en el comportamiento de una persona. “El estudio de Triplett marcó un momento notable en la evolución del campo social; su planteamiento acerca del efecto de la presencia de otras personas en el comportamiento individual, sigue siendo actualmente materia de investigación” (Duran y Lara 2001).

De esa manera, comenzó a considerarse el entorno social como un elemento importante que incidía en la conducta de los individuos. Se dejaba de lado la consideración netamente psicológica o intrínseca del comportamiento del individuo, porque se establecía que además de la personalidad, el medio ambiente influenciaba en el desenvolvimiento de las personas hacia sus semejantes.

“En 1908, la publicación de los dos primeros textos sobre psicología social son un testimonio del nacimiento de la disciplina, uno de los cuales fue escrito por el

norteamericano Edward Ross y el otro por el psicólogo inglés William McDougall” (Duran y Lara, 2001).

El argumento que planteó William McDougall en su obra de 1908 fue que el comportamiento social es producido por los instintos, dando un elemento teórico para determinar el nacimiento de una nueva disciplina autónoma dentro la psicología. “Aun cuando las investigaciones actuales en el campo social no comparten esta afirmación, Mc Dougall aportó en forma significativa al desarrollo de la disciplina, al mostrar que el comportamiento social puede ser estudiado de una manera metódica y sistemática”.

La sistematización de los pocos conocimientos científicos que se tenían en ese momento de la influencia del entorno social en la personalidad, permitió la publicación de los dos primeros textos teóricos de una nueva disciplina en la Psicología, que adoptó el término de Psicología Social.

Sin embargo, existen posturas que le dan a la psicología social un origen anterior, no como un estudio sistematizado científicamente, pero si como una nueva tendencia teórica dentro de la Psicología.

Hacia 1920, la Psicología Social era una disciplina naciente. Existe otra tesis dentro del estudio histórico de la psicología social, que plantea realmente el nacimiento de aquella disciplina en 1924, con la publicación de la obra Social psychology de Floyd Allport (Munné, 2008, p. 14). Aquel año, con ese libro publicado por Allport, este campo comenzó a tener un rápido desarrollo.

Allport escribió acerca de tópicos tales como la comprensión de las emociones a permitir de las expresiones faciales y sobre las consecuencias de una audiencia en el desempeño de los individuos. Sostuvo que el comportamiento social proviene de muchos y diferentes factores, inclusive la presencia de otras personas y sus acciones específicas (Duran y Lara, 2001).

Los aportes de la obra de Allport fueron significativos y se puede considerar a su Social psychology como una obra fundamental que marca una autonomía de la disciplina, a pesar de que existen estudios anteriores sobre lo psicosocial como objeto de una nueva rama de la Psicología.

2.1.2. DEFINICIÓN DE PSICOLOGÍA SOCIAL

La Psicología social, de acuerdo a G.W. Allport, es un Intento de comprender y explicar cómo el pensamiento, el sentimiento y la conducta de las personas individuales resultan influidos por la presencia real, imaginada o implícita de otras personas. Señala que la psicología social estudia la conducta y los sentimientos en las relaciones que cada persona tiene y expresa a los demás individuos en su entorno social. (Allport, G. W. 1968 p. 26)

Robert Feldman (1998) señala que la Psicología social es el estudio científico de las relaciones que tienen las personas dentro un grupo social. Esta disciplina, que es una rama de la Psicología, desarrolla un conocimiento sistemático acerca de las creencias, los sentimientos y las conductas de las personas, todo en relación con su medio ambiente social y los efectos que ese medio social tiene sobre ellos.

Lo Psicosocial es el objeto de estudio de la Psicología Social. El término Psicosocial debe entenderse como una dimensión de las relaciones existentes de una persona con su entorno social, es decir, con la sociedad, entorno que incide en su conducta, sus emociones, en su pensamiento (Allport, G. 1954).

Los procesos psicológicos de las personas, ya sean en pensamiento, sentimiento y conducta, no tienen lugar en un vacío social, porque siempre habrá otras personas presentes, a veces físicamente y en otras ocasiones, de manera imaginada o incluso implícita (Allport, G. W. 1968). Es así que la conducta humana, lo que se piensa y siente no es un fenómeno aislado ni producto solamente de procesos internos, sino que existe una influencia marcada del medio social donde una persona vive y se desenvuelve.

Lo psicosocial agrupa los diversos procesos integrativos de comportamiento que se dan en la interacción de los individuos y los grupos humanos y sociales; la organización y dinámica de los grupos, los sistemas de roles, de atribución de normas y el funcionamiento de autoridades constituyen temas centrales de esta área. También aborda el estudio de la percepción social, las actitudes y prejuicios y los fenómenos de masa (Espada, M. 2016, p. 26).

Los procesos de interacción de los grupos sociales, conformados por personas con diversos grados de unión filial o social, como ser la familia, la escuela o el trabajo, tienen una

relación con las estructuras mentales. Aquello deriva en que la psicología humana no quede aislada a un entorno ambiental concreto o a un aislamiento personal del mundo exterior, sino que se ve influenciado e influencia a las demás personas en un ambiente social. De esa manera, la psicología y la sociedad se entrelazan, teniendo efectos mutuos, lo que permita estudiarlas de manera transdisciplinar entre las ramas del conocimiento científico que son la Psicología y la Sociología.

Los efectos que juega el medio social sobre un individuo permiten entender el componente psicosocial de la mente humana, como la forma de relacionamiento de las personas con los demás y la influencia que existe de los demás para con uno mismo (Raven y Rubin,1983). Los factores internos como externos influyen en una persona en la conducta, además de que existe una acumulación de los antecedentes que las relaciones con los demás individuos marcan en el comportamiento.

2.1.3. LA PSICOLOGÍA SOCIAL COMO UNA RAMA TRANSDISCIPLINAR DE LA PSICOLOGÍA

La psicología social es una rama transdisciplinar, porque toma elementos tanto de la antropología, la psicología y la sociología para comprender la interacción de un individuo con sus semejantes. Las manifestaciones de esa relación entre individuo y entorno social son el objeto de estudio de la psicología social, entendida como un objeto transdisciplinar y en sentido amplio.

En ese sentido, como principales disciplinas complementarias a la Psicología Social, en el estudio de los procesos integrativos de los seres humanos y el rol que tienen los grupos sociales en la psicología de cada persona, se encuentran a la “Psicología General, la Antropología, la Sociología y la Estadística” (Espada, M. 2016).

2.1.4. CONDUCTA HUMANA

Dentro del objeto de estudio de la psicología social, existe un término central que es la Conducta. La conducta humana debe ser entendida como la manifestación externa y objetiva de la persona hacia su entorno, dependiendo de las características tanto de su psicología como de la situación social en la que se encuentra el individuo.

“El concepto de conducta se refiere a la actividad humana en tanto es comprensible de modo objetivo, bajo parámetros bien definidos de medida. La objetividad que implica la consideración de la acción como conducta supone igualmente la exterioridad” (Eduardo C. 1995).

La manifestación humana de la personalidad se da a través de la conducta. La persona a través de la conducta se externaliza y define su comportamiento respecto a sus semejantes. Esa conducta está condicionada por el pasado del individuo, su rol y otros elementos que muestran la influencia que tiene la psicología con lo social; por ende, esa conducta puede ser estudiada.

La conducta humana es un aspecto objetivo central que se estudia en la psicología social. De esa manera, se puede analizar la conducta humana en el desenvolvimiento de cada individuo dentro de los grupos sociales, así como las causas y efectos que derivan en la adopción de cierta conducta por un individuo o un grupo social.

2.1.5. SENTIMIENTOS

Los sentimientos de las personas son también una parte central de la Psicología social por el rol que juegan en las relaciones que cada individuo establece con sus semejantes, además de la influencia del entorno social en el estado de ánimo de cada persona (Duran M. y Lara C. 2001).

Además de los sentimientos, que pueden ser o no manifestados de forma externa por un individuo, está la conducta, el conjunto de acciones y reacciones que cada persona tiene respecto a su entorno. En ese sentido, los psicólogos sociales estudian las acciones de las personas. Al examinar el comportamiento llegan a entender como el mundo social modifica y afecta nuestro comportamiento (Duran M. y Lara C. 2001).

2.1.6. SOCIALIZACIÓN

José María Mardones (1991) investigó el concepto de Socialización, con la finalidad de llegar a una comprensión integral del desenvolvimiento del individuo en los grupos sociales. El autor señala que la socialización se debe describir a partir de dos puntos de

vista: objetivamente (influjo que la sociedad ejerce en el individuo), y subjetivamente, (respuesta o reacción del individuo a la sociedad).

- **Objetivamente:** Socialización es un proceso donde la sociedad transmite los elementos que la caracterizan culturalmente de generación en generación, adaptando a las personas dentro de la vida social desde la familia. En ese contexto, la socialización tiene como función desarrollar en el individuo las habilidades para interactuar con sus semejantes, así como para infundirle las aspiraciones, las valoraciones y el plan de vida que posee cada sociedad en particular; en especial desenvolverse de acuerdo a las funciones sociales que debe desempeñar dentro de su ámbito sociocultural.
- **Subjetivamente:** Socialización es un proceso que se desarrolla mediante la adaptación comportamental del individuo en su contexto sociocultural. La persona adopta los hábitos de la sociedad en que vive desde la misma infancia. Es importante señalar que la persona no se socializa en una forma casual o universal, resultando algo así como un ciudadano del mundo o sencillamente un miembro de la sociedad humana. Este proceso convierte a la persona en un inconfundible individuo de un contexto sociocultural, como por ejemplo un mexicano un francés, o lo que sea (Mardones, 1991).

Es importante hacer mención al tema de la socialización en el presente trabajo de investigación, toda vez que los integrantes de las fuerzas armadas, desde el momento que ingresan, conviven en un contexto social con características particulares, como ser la disciplina, la jerarquía, la obediencia y la no deliberación. Ese ambiente influye en el desarrollo psicosocial del individuo, adaptándolo a un determinado estilo de vida y relacionamiento con los demás en su ámbito de trabajo.

2.1.7. IDENTIDAD SOCIAL

Relacionado con la socialización se encuentra el término de Identidad social. La identidad social es el conjunto de características de la sociedad y que el individuo considera y adopta como esenciales a su ser. La identidad social hace que la persona determine su

comportamiento y considere como parte de su autoconciencia, llegando a identificarse en un grupo y un contexto sociocultural particular.

La socialización juega un rol fundamental en la identidad social, porque definen o explican la conducta, haciendo los elementos socioculturales inseparables de los rasgos de personalidad del individuo, quien considera de manera consciente e inconsciente como integradas a su autoconciencia. Perder la identidad cultural sería como perder algo de la propia personalidad (Suria, 2010).

La socialización y la consiguiente formación de la identidad social conllevan dos aportes fundamentales para el desarrollo psicosocial del individuo:

- Suministran las bases para la participación eficaz en la sociedad, posibilitando que el individuo haga suyas las formas de vida prevalentes en su contexto sociocultural.

Hacen posible la existencia de la sociedad, porque amoldan la forma de ser del individuo y su actuar con el actuar de los demás, compartiendo los esquemas de lo que una persona puede esperar de los demás y de que los demás pueden esperar de uno mismo (Raquel Suria 2010).

2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL

Desde inicios del siglo XX comenzó a estudiarse primero el clima laboral. En los Estados Unidos se procedió al estudio del clima laboral desde las primeras décadas de ese siglo, aunque con especial énfasis desde los años cincuenta, donde se hace natural ya utilizar el término de Clima Laboral para estudiar las relaciones de los empleados en un mismo ambiente institucional (Silvia, 1992).

Estudios como el de Edward Chace Tolman en 1926, los realizados en la Universidad de Harvard en la década de los años veinte, y los estudios de Henry Alexander Murray en 1938, son antecedentes de los estudios sobre el clima laboral. Esas investigaciones se centraron en la incidencia del llamado Clima Social en el individuo, dentro del ámbito de la psicología social. El ambiente es relevante para la conducta del individuo, en especial en las

organizaciones, donde existen relaciones interpersonales donde las necesidades internas entran en relación con fuerzas externas (Fraser Davis, 2000).

Con el tiempo, el uso del término sería generalizado tanto en el ámbito laboral como en cualquier otra organización. De ahí que se pasaría al estudio del clima organizacional, generalizando los estudios del clima laboral a otro tipo de organizaciones donde no necesariamente existiera algún tipo de dependencia, como ser la escuela, los grupos de ocio, los clubes deportivos, etc.

El término de Clima Organizacional comenzó a utilizarse de manera concreta en 1955, cuando Francis Cornell lo definió como la interpretación o percepción de uno de los elementos constitutivos de la organización, su rol propio dentro la organización y el rol que tiene sobre las interrelaciones de los miembros de la organización. Chris Argyris en 1958 enfatizó en el aspecto concreto de las relaciones interpersonales, como el aspecto determinante del clima organizacional, más aún que el ambiente mismo de trabajo, por el hecho de que cada integrante estará en continuo conflicto dentro la organización en razón de sus necesidades, debiendo generarse las condiciones para tener una atmósfera de confianza interpersonal, compromiso y apertura (Silvia, M. 1992).

Es así que los estudios sobre el clima social, en el ámbito concreto de las organizaciones laborales, permitió entender que las actitudes personales estaban influenciadas el ambiente de la organización, formado tanto por las características del lugar como de las relaciones interpersonales. Esos estudios se generalizarían a toda organización, comprendiendo el vínculo de las relaciones interpersonales y el ambiente con la conducta de sus integrantes.

Según Holmes (1988), el Clima organizacional es el conjunto de normas formales e informales, valores y conductas asociadas, relativas al proceso de administración de una organización. Ese ámbito está vinculado a todas las funciones que los integrantes realizan para fin de la organización y que son interrelacionadas (Holmes M. 1988).

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre

los miembros. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa (Chiavenato, 2000).

El Clima organizacional es el ámbito donde se presentan distintas prácticas interpersonales vinculadas, a las políticas y actividades formales e informales como características de la manera en que los integrantes se relacionan en una organización, con la finalidad de alcanzar objetivos comunes (Davis K. y Newstrom, 1999).

Según Gibson y colaboradores (1996), el clima organizacional tiene un enlace entre la conducta, la estructura organizacional y los procesos organizacionales que no son hechos aislados sino interrelacionados, para influir en el ambiente de trabajo. La conducta del individuo surge por los sentimientos en el ambiente de trabajo, debido a que puede visualizar, percibir, valorar, reconocer los distintos liderazgos que genera la interrelación de estos elementos en la experiencia laboral.

Chiavenato (2000) señala tres características del Clima organizacional

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta, cuyas características pueden ser internas o externas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.
- El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, entre otros. Por ejemplo, cuando se aumenta la motivación se tiene un aumento en el clima organizacional, puesto que hay ganas de trabajar y cuando disminuye la motivación éste disminuye también.

2.2.4. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El comportamiento de un trabajador se ve altamente influenciado por su entorno laboral, lo que se conoce como clima organizacional, entendido como el conjunto de las interrelaciones personales y el ambiente de la organización. En ese sentido, el comportamiento de un trabajador no es un resultante de los factores organizacionales existentes, entre los cuales se encuentran inmersos los factores del sistema organizacional y el comportamiento de los mismos, sino que depende en gran parte de las percepciones que tenga el trabajador de estos agentes dentro la organización (Castillo, 2000).

La percepción de trabajador en su ambiente de trabajo depende de las actividades que se realicen en la misma, las relaciones de jerarquía existentes entre los integrantes y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales, incidiendo el clima organizacional en la conducta individual (Davis, Keith y Newstrom, John W. 2001).

La importancia del clima organizacional por tanto radica en que el ambiente y las interrelaciones en una organización afectan el comportamiento. No se debe entender a la conducta del trabajo como un tema aislado, sino que es en gran parte el producto de su función dentro la organización. Un clima organizacional estimulante tendrá una incidencia positiva en la conducta de un trabajador, mientras que un clima organizacional tenso lo afectará de manera negativa, generando tensión, angustia, ansiedad, estrés.

El clima organizacional puede ser estudiado, medido, cuantificado. “la medición del clima se puede llevar a cabo a partir de diversos niveles, es decir, desde el individuo, desde el grupo o desde la organización, así pues, consiste es establecer que variables y contenidos deben medirse en el clima (Guillén, C. y Guil R. 2000).

- **Salud:** Aspectos relacionados con las condiciones higiénicas, médicas y condiciones ambientales del desempeño laboral.

- **Equidad:** Valoración de sentido de justicia e igualdad ante variables relacionadas con la discriminación sexual, roles profesionales, compensaciones económicas, promociones y ascensos.
- **Seguridad:** Hace referencia a los accidentes laborales, seguridad en el empleo.
- **Nivel de expresión:** Sistema y fuente de comunicación, libertad de expresión, canales de información adecuada.
- **Nivel de ingreso:** El nivel retribuido y compensaciones específicas.
- **Calidad de actividades:** Se refiere a los elementos que hacen que se califique la actividad laboral tanto en su desarrollo como en su calidad. Aquí se incluyen indicadores como la autonomía, la participación, los sistemas de motivación, las relaciones con la jefatura, las relaciones con los compañeros, entre otros.
- **Nivel de formación:** Nivel de programas de formación en la empresa.
- **Prestigio:** Hace referencia a la imagen de la organización, el grado de implicación e identificación (Brazón y Marín, 2005).

2.3. EL ESTRÉS

El Estrés es proveniente del inglés *Stress*, entendido como la “Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”. Es un vocablo empleado en la Medicina y la Psicología, siendo el vocablo *stress* proveniente a su vez del vocablo en latín *Strictus*, el mismo que dio origen a la palabra en idioma español *Estricto* la palabra "estricto".

La Organización Mundial de la Salud define al Estrés, desde su acepción general, como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. De ahí se parte a la división del estrés, en estrés positivo o Eustrés y estrés negativo o Distrés.

La diferencia entre el estrés positivo y el negativo radica en la forma de afrontamiento que la persona tiene para solucionar los problemas y las características de los estímulos. Algunos problemas son comunes en la vida y pueden ser afrontados de manera positiva,

como la pérdida de un empleo, mientras que otros estímulos pueden ser de graves consecuencias negativas para la persona, como el duelo o el padecer una enfermedad crónica o terminal.

Según Bruce McEwen (2000) el estrés se define como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan”.

Aunque sea un hecho común que el estrés se presente en el trabajo, el estrés está presente en toda circunstancia por ser una reacción natural el cuerpo ante los estímulos externos. Lo importante es la forma en que el individuo pueda afrontar el estrés y en caso de que se presenten síntomas patológicos, se requerirá la ayuda médica necesaria para evitar que la persona empeore y pueda terminar en depresión.

2.3.3. SINTOMATOLOGÍA

Cuando una persona sufre de estrés a nivel patológico, presenta una serie de síntomas. Esos síntomas se manifiestan a nivel físico y psicológico.

CONSECUENCIAS FÍSICAS

a) Alteraciones digestivas:

- Úlcera de estómago.
- Colon irritable.
- Dispepsia funcional.
- Colitis ulcerosa.
- Aerofagia.

b) Alteraciones respiratorias:

- Hiperventilación.
- Disnea.

- Asma psicógena.
- Sensación de ahogo.

c) Alteraciones nerviosas:

- Pérdida de memoria.
- Cefaleas.
- Insomnio.
- Astenia.
- Ansiedad.
- Cambios de humor.
- Aumento de consumo de drogas sociales.
- Depresión.

d) Alteraciones sexuales:

- Impotencia.
- Eyaculación precoz.
- Vaginismo.
- Alteraciones de la libido.
- Dispareunia.

e) Alteraciones dermatológicas:

- Prurito.
- Eczema.
- Hipersudoración.
- Alopecia.

- Dermatitis atípica.

f) Alteraciones musculares:

- Calambres.
- Contracturas.
- Rigidez.
- Hiperreflexia.
- Hiporreflexia.
- Dolor muscular.

g) Alteraciones cardiovasculares:

- Taquicardia.
- Extrasístoles.
- HTA.
- Dolor precordial.
- Aceleración de la arteriosclerosis.
- Angina de pecho.
- Infarto de miocardio.

h) Alteraciones inmunológicas:

- Infecciones frecuentes.
- Herpes (Comín *et al*, 2003, p. 35).

CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS

a) Afecciones psicológicas

- Preocupación excesiva.

- Falta de concentración.
- Falta de control.
- Desorientación.
- Olvidos frecuentes.
- Consumo de fármacos.
- Bloqueos mentales.
- Hipersensibilidad a las críticas.
- Incapacidad de decisión.
- Trastornos del sueño.
- Adicción a drogas.
- Trastornos afectivos.
- Trastornos en la alimentación.
- Cambios de personalidad.
- Miedos.
- Fobias.
- Suicidios (Comín *et al*, 2003, p. 35-36).

b) Afectaciones conductuales

- Temblores.
- Tartamudeo.
- Hablar rápido.
- Imprecisión para expresarse.
- Falta de apetito.

- Bostezos frecuentes.
- Conductas impulsivas.
- Comer excesivamente.
- Risa nerviosa.
- Precipitaciones a la hora de actuar.
- Deterioro familiar.
- Deterioro de la amistad.

2.3.4. CAUSAS DE ESTRÉS

Son múltiples las causas del estrés. Cualquier situación que la persona perciba como una demanda o una amenaza o que exija un rápido cambio es productora de estrés. No obstante, debe recordarse que no todas las situaciones ni todos los factores estresantes son negativos (Naranjo Pereira, 2009, p. 178).

Se puede clasificar de manera general a las causas del estrés en factores estresores externos, producto del ambiente y las relaciones humanas del individuo con su entorno, y los factores estresantes internos, producto de los procesos fisiológicos y psicológicos del individuo (Ibídem).

Existen por otra parte una serie de errores cognitivos que llevan a la manifestación del estrés, además que pueden generar depresión. Esos errores cognitivos son apreciaciones subjetivas erróneas de la realidad por una persona, lo que llega a trastornar su apreciación sobre determinadas situaciones.

2.3.5. TIPOS DE ESTRÉS

EUSTRES:

Se comprende que el Eustress no solo incrementa la vitalidad salud y energía sino, además facilita la toma de decisiones que permitirá llevar la iniciativa en el desarrollo, como ser

humano, permitiendo un nivel de conciencia ser capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. (Calderon 2005).

El estrés positivo es parte de la vida, está en la naturaleza, es la forma recurrente de crear satisfacción en medio de dificultades y limitaciones.

DISTRES: es valorado como negativo en la vida, ya que produce una profunda emoción negativa. (Caruano 2005)

A nivel físico el estrés negativo llega a agotar fisiológicamente al sujeto, por la intensidad y declaración de la tensión, que consume grandes cantidades de energía, el sujeto en el plano físico se ve imposibilitado de afrontar situaciones de exigencia, que demanda movilizar importantes recursos físicos, ya que el estrés negativo lo lleva al agotamiento. (Lazarus y Folkam 1986)

2.4. ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores” (Coduti *et al*, 2013, p 9).

El estrés laboral se constituye en un tipo específico de estrés, originado por diversos factores que provocan ansiedad y angustia a una persona en su entorno de trabajo (Coduti *et al*, 2013). En ese sentido, el estrés laboral se delimita al que sufren las personas en un contexto concreto, su fuente de trabajo.

El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece. Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social. Los trabajadores tendrán que ir asumiendo todos estos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar esta situación a padecer estrés (Comín *et al*, 2003).

2.4.2. CAUSAS

El estrés laboral se presenta por causas relacionadas al ambiente de trabajo. Afecta a los individuos en su fuente laboral y llega a afectar de sobremanera su rendimiento y su estabilidad emocional.

Las fuentes o factores típicos del estrés laboral, de acuerdo a Martínez Selva (2004), son los siguientes:

- **Ambiente de trabajo:** Las condiciones físicas del trabajo como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo, son de los factores más evidentes a la hora de evaluar las fuentes de estrés; para ello, las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad y sus posibles repercusiones.
- **Carga laboral:** La distribución temporal del trabajo, su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno, el trabajo por turnos o la velocidad a la que se completa son factores muy importantes al momento de causar estrés en el trabajo. La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. En este caso los factores de personalidad desempeñan un importante papel, porque hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado respecto a otros.
- **Inseguridad laboral:** La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado y que éste abandone tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral.
- **Nivel ocupacional:** La falta de definición de las labores a realizar lleva a la ambigüedad del rol, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque tiene información insuficiente.

- **Relaciones sociales:** Se tienen factores como la deficiente comunicación, aislamiento social, ausencia de apoyo, presión por los superiores o el acoso laboral. El apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y generando las habilidades para afrontar el estrés.

El conflicto del rol surge cuando hay diferencias entre la descripción del trabajo y de cómo lo perciben los demás o cuando no se corresponde con las expectativas del candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflictos suele afectar a los escalones inferiores de la organización. Una manera de evitarlo es tener una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional (Coduti *et al*, 2013, p 10).

De manera específica, se tienen como algunas de las principales causas que llevan a la manifestación del estrés laboral a la mencionadas a continuación:

- Existencia de factores organizacionales que dificultan la realización de la labor del trabajador, como ausencia sostenida de recursos.
- Nivel de alineamiento entre los objetivos y valores del trabajador con los de la organización. Si sostenidamente no se logran los objetivos, por ejemplo, por ser estos no realistas, se generan sentimientos de frustración en la persona que pueden ser el asidero para el desarrollo del síndrome.
- Falsas expectativas del trabajador no cumplidas en la realidad de la labor. Esta situación puede llevar a aumentar niveles de estrés y frustración para la persona, haciéndolo candidato al síndrome en etapas posteriores. La frustración puede ser mayor, entre mayor sea el nivel de motivación e identificación inicial del trabajador con la labor dada.
- Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados, así como apoyo social de compañeros que permitan finalmente desarrollar en el trabajador un sentimiento de éxito profesional y la noción de autoeficacia percibida. Los trabajadores con niveles positivos de los factores previos, especialmente el de autoeficacia, experimentan menos estrés y por tanto son menos propensos a

desarrollar el *burnout*, pero bajos niveles de autoeficacia más bien fomentan el desarrollo de la condición.

- Revisión constante de los objetivos laborales, con el fin de determinar que estos sean realistas y alcanzables por el personal. Esto, a su vez, debe ir de la mano de la revisión de los métodos para la evaluación del desempeño, las descripciones de trabajo y las cargas de trabajo, de preferencia haciendo partícipe al trabajador.
- Establecimiento de mecanismos de contratación que promuevan la seguridad laboral.
- Fomento del empoderamiento de los colaboradores, mejorando, entre otros factores, la claridad de roles, la retroalimentación, la capacitación, el fomento de la toma de decisiones, la autonomía y el autocontrol.
- Fortalecimiento de la claridad en las líneas de autoridad y responsabilidad.
- Fortalecimiento de la creatividad y la autonomía en el trabajo, lo cual va de la mano con la revisión de la estructura organizacional, los procedimientos, los niveles de enriquecimiento de puesto y la revisión de los puestos mismos.
- Análisis de los niveles de estrés y carga mental de las tareas, así como de distribución de responsabilidad entre puestos de trabajo. Especial atención debe darse a la cantidad de horas extras laboradas por los colaboradores.
- Establecimiento de mecanismos para medir el sentimiento de equidad laboral; por ejemplo, dentro de las evaluaciones de clima organizacional.
- Fortalecimiento del espíritu de equipo, de cooperación y de valores que lleven a un mejor ambiente de trabajo (Forbes, 2011, Pág. 3-5).

Se pueden clasificar los factores que producen estrés laboral en factores individuales y factores organizacionales, dependiendo de la fuente u origen del estrés, que puede ser la personalidad del mismo individuo o su ambiente de trabajo.

2.4.3. ETAPAS DE MANIFESTACION DEL ESTRÉS LABORAL

Se identifican cuatro etapas en el estrés laboral, que van desde la aparición de los estímulos que el trabajador percibe como amenazantes y que le generan ansiedad, hasta el agotamiento defensivo, etapas relacionada al Síndrome de Burnout.

- a) **Etapa de estrés:** Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la que disminuye la resistencia por debajo de lo normal. No obstante, todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo.
- b) **Etapa de Resistencia:** Cuando la exposición a los factores estresores continúa, lo cual es frecuente en la vida laboral, el organismo no tiene tiempo para recuperarse; sin embargo, se mantiene reaccionando para tratar de hacer frente a la situación. Es decir, en esta fase el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como amenaza y se produce una desaparición de la sintomatología (Rodríguez, 2011, p. 7).
- c) **Etapa de agotamiento:** En esta fase se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- d) **Etapa de agotamiento defensivo:** En la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo (Forbes, 2011, p. 2).

2.5. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

En la segunda mitad del siglo XIX comenzó a estudiarse en afrontamiento desde un punto de vista individual y médico, más que desde una óptica psicosocial. En esa época los estudios se centraron en el rol fisiológico y anatómico del individuo ante situaciones de adversidad, además de las reacciones del cuerpo humano ante estímulos que causen daño físico o mental en la persona (Park y Folkman, 1997).

Recién en la segunda mitad del siglo XX se empezó a estudiar el afrontamiento y las estrategias de afrontamiento desde un enfoque psicológico. Se comenzó a realizar un

estudio integral de las reacciones del individuo ante situaciones adversas, de acuerdo a los rasgos de personalidad, pero también de las características socioculturales del entorno.

En ese sentido, el afrontamiento fue estudiado primero desde un modelo médico, desde un punto de vista netamente fisiológico. Posteriormente se procedería al estudio del afrontamiento desde la óptica del psicoanálisis, y finalmente ya entrada la segunda mitad del siglo XX, se realizaría el estudio del afrontamiento a partir de modelos de la psicología cognitiva y la psicología social. Aquellos diferentes modelos intentaron explicar las respuestas adaptativas del sujeto frente eventos críticos con el fin de ser funcional dentro de su propio entorno (Macías *et al*, 2013, p. 126).

De esa manera, se investigó a lo largo del tiempo al afrontamiento desde distintas perspectivas. Se pasó de un estudio eminentemente fisiológico a un psicológico, entendiendo el afrontamiento como el conjunto de recursos psicológicos que utilizan los seres humanos para hacerle frente a situaciones adversas a su supervivencia o estado de bienestar (Lazarus y Folkman, 1986).

A nivel fisiológico las investigaciones médicas sobre el afrontamiento, desarrolladas en los años treinta y cuarenta del siglo XX, planteaban que la supervivencia dependía en gran medida de la habilidad para darse cuenta que su medio ambiente es predecible y controlable con el fin de impedir, escapar o dominar a los agentes nocivos (Macías *et al*, 2013, p. 126).

El psicoanálisis del ego en 1937 definió en su momento al afrontamiento como el conjunto de pensamientos y actos reflexivos y realistas, que tienden a buscar la solución de los problemas. Dentro de ese conjunto de actos y pensamientos, están los mecanismos primitivos que producen una distorsión de la realidad, así como mecanismos más evolucionados, que se pasaron a denominar mecanismos de defensa y estaban más vinculados con la capacidad de raciocinio del ser humano; es así que, mediante el afrontamiento, el individuo maneja su relación con el entorno como un proceso más organizado del Yo.

El modelo de la psicología social, vinculada al modelo de la psicología cognitiva, con el tiempo llegó a consolidarse como el planteamiento teórico más aceptado al momento de estudiar el afrontamiento. En 1986, la propuesta de Lazarus y Folkman, planteada desde

una perspectiva cognitivo sociocultural, definió el afrontamiento como “los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”.

Afrontamiento son todos aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluados como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus, R. & Folkman, S. 1986).

Wortman y Silver (1989) por su parte, señalan que el afrontamiento es cualquier respuesta realizada por el individuo ante circunstancias potencialmente perjudiciales para su integridad. Ante cualquier evento adverso que se presente, el individuo tiene una determinada reacción a manera de respuesta para contrarrestar los riesgos de la eventualidad, siendo ésta el afrontamiento.

Las personas pueden adoptar distintas conductas para hacer frente a situaciones adversas que pueden generarle ansiedad y angustia porque ponen en amenaza a su integridad personal o a su entorno. La respuesta psicológica que se da a situaciones adversas se denomina Afrontamiento. El afrontamiento es un producto de las interacciones de las personas con y en las múltiples circunstancias de su vida, tanto con el ambiente que le rodea como en los distintos contextos socioculturales en los que interactúa lo cual deja ver la multicausalidad del fenómeno del afrontamiento.

La mediación en la interacción del individuo y su reacción ante una situación se da a través del intercambio simbólico ante esa determinada situación, siempre bajo un contexto sociocultural que provoque un estado de ansiedad en la persona. Lo que requiere de adoptar el afrontamiento (Blanco, 1995). Las interacciones del individuo implican la existencia de causas procedentes de los estímulos externos y los efectos de influencia en las variables personales y situacionales, lo que deriva a su vez en una reacción a los estímulos. De esa manera, el afrontamiento genera una causación recíproca.

Para afrontar problemas existe la influencia de creencias, de normas sociales, de costumbres, de asimilación de derechos y deberes, de esquemas de comportamiento, de

significados, teniendo todo aquello relación con las características socioculturales del entorno. En ese sentido, los elementos que caracterizan a los grupos sociales en los cuales el individuo pertenece influyen en el desarrollo de estrategias de afrontamiento para hacer frente a las adversidades que pudiesen acontecer.

2.5.3. TIPOS DE AFRONTAMIENTO

La principal clasificación de tipos de estrategias de afrontamiento la afectaron Lazarus y Folkman, dividiéndola de acuerdo a dos grandes grupos:

- **Afrontamiento centrado en las emociones:** tiene como característica regular conscientemente las emociones. Ejemplo buscar el lado positivo de una situación.
- **Afrontamiento centrado en el problema:** persigue un fin: que la persona que tiene estrés desarrolla un plan de acción para solucionarlo.

2.5.4. ETAPAS DEL AFRONTAMIENTO

No existe un proceso específico de afrontamiento que se pueda describir para todo tipo de situaciones. En ese sentido, Lazarus y Folkman (1986) señalan que el afrontamiento presente distintas etapas dependiendo del tipo de situación adversa. Por ejemplo, para el caso de afrontar una enfermedad, una incapacidad física o el hecho de que la persona perderá la vida, se pueden identificar 3 etapas, que son:

- **Etapas de shock:** Se tiene una reacción adversa y contraproducente al problema;
- **Etapas de encuentro:** El individuo experimenta sentimientos de desesperanza y angustia, los cuales se manifiestan a través de la conducta con depresión o ira.
- **Etapas de retirada:** En esta etapa es común que el individuo trate de negar la situación en esos casos como un afrontamiento evitativo (negación);
- **Etapas final:** Es la etapa de aceptación. El individuo reflexiona y confronta su enfermedad o incapacidad mediante la aceptación de ella (resignación) (Lazarus y Folkman, 1986; Muslow, 1996).

Esas etapas, aunque pueden variar o incluso no estar presentes cuando se afrontan distintas situaciones adversas, muestran las reacciones del individuo ante una eventualidad adversa, ya sea mediante sus sentimientos o su conducta. Las etapas señaladas pueden apreciarse en otro tipo de situaciones, aunque dependiendo del tiempo que duren e incluso el orden, como ser durante el duelo por el fallecimiento de un ser querido, una ruptura matrimonial o una enfermedad crónica de un familiar.

2.5.7. TIPOS DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Lazarus y Folkman dan la siguiente clasificación de las estrategias de afrontamiento:

La escala de Modos de Afrontamiento de Folkman y Lazarus (1984), un instrumento que evalúa una completa serie de pensamientos y acciones que se efectúan para manejar una situación estresante.

N	ESTRATEGIA	DEFINICION
1.	Focalización en la solución de problemas	Resolver el problema se caracteriza por decidir una directa y racional para solucionar las situaciones del problema.
2.	Auto focalización negativa	Hace referencia al hecho de centrarnos en aspectos negativos de nosotros mismos, en lugar de focalizar nuestra atención en aquello que podamos hacer para solucionar o afrontar el problema.
3.	Reevaluación positiva	Estrategia de afrontamiento activa enfocada en crear un nuevo significado de la situación del problema, intentando

sacar todo lo positivo que tenga la situación.

4. Expresión abierta emocional Se caracteriza por canalizar el afrontamiento hacia las manifestaciones expresivas hacia otras personas de la reacción emocional causada por el problema.

5. Evitación Evitar el afrontamiento implica no hacer nada en previsión de que cualquier tipo de actuación puede empeorar la situación o por valorar el problema como irresoluble.

6. Búsqueda de apoyo social Tendencia a realizar acciones encaminadas a buscar en las demás personas información y consejo sobre cómo resolver el problema.

7. Religión Estrategia cognitivo conductual expresada a través del rezo y la oración dirigido a tolerar o solucionar el problema o las emociones que se generan ante el problema.

FOCALIZACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

Esta estrategia puede describirse como la secuencia de acciones orientadas a solucionar el problema, teniendo en cuenta el momento oportuno para analizarlo e intervenirlo. Algunos

autores han identificado esta estrategia como Planificación o Resolver el problema, en la que se movilizan estrategias cognitivas analíticas y racionales para alterar la situación y solucionar el problema (Fernandez-Abascal & Palmero, 1999).

Esta estrategia ha sido empleada además como una de las técnicas de intervención en las terapias cognitivo-conductuales, con los enfoques de solución de problemas basados en general en el modelo de D'Zurilla y Golfried (1971).

La terapia de solución de problemas (TSP) es una intervención cognitivo conductual dirigida a incrementar la habilidad de un individuo para solucionar problemas (experiencias estresantes de la vida) y poner en marcha opciones de afrontamiento más eficientes. El proceso de solución de problemas (PSP) es a través del cual los individuos tratan de identificar soluciones eficaces para los problemas, generando actitudes y destrezas. El PSP más que representar una estrategia concreta de afrontamiento, se refiere a un metaproceso de comprensión, valoración y adaptación a los acontecimiento estresantes.

La TSP asume que la sintomatología psicopatológica puede entenderse como la consecuencia negativa de un afrontamiento ineficaz o no adaptativo. La presencia de un afrontamiento activo puede hacer una diferencia notable a la hora de enfrentarse a problemas médicos crónicos. El entrenamiento en solución de problemas puede mejorar en personas sanas el estado anímico, la auto-eficacia, la autoestima o los resultados en el trabajo.

La TSP cuenta con un proceso sistematizado que se adapta al paciente. Es una terapia de carácter breve, entre cuatro y doce sesiones de tratamiento, focalizada en aspectos muy concretos y de carácter directivo. El proceso de intervención incluye la psicoeducación, ejercicios de resolución de problemas interactivos, tareas entre sesiones, etc. La terapia puede realizarse individualmente o en grupo o pareja, administrarse a través de Internet, es decir, un complemento a otras terapias (la TSP es flexible).

AUTO FOCALIZACIÓN NEGATIVA

Hace referencia al hecho de centrarnos en aspectos negativos de nosotros mismos, en lugar de focalizar nuestra atención en aquello que podemos hacer para solucionar o afrontar el problema

La autocrítica nos sirve para evaluar tanto los puntos positivos como negativos de nuestras actividades, pensamientos o sentimientos; y a partir de esa evaluación comenzar un proceso de aprendizaje con el propósito de mejorar.

El diálogo interno es continuo; nos recuerda constantemente lo poco que valemos, lo mal que hacemos las cosas, lo mucho que hemos fracasado, lo poco que nos esforzamos.

Sus ataques siempre parecen razonables y justificados; estamos tan acostumbrados a esa voz interior, que por mucho “que nos machaquemos a nosotros mismos”, siempre terminamos creyendo lo que nos dice sin cuestionarlo; pero sobretodo, no somos capaces de advertir el efecto tan devastador que tiene sobre nosotros; que es la desaparición de una autoestima sana.

La auto focalización negativa está siempre juzgando culpando y encontrando errores

Los “deberías” son la forma más frecuente (y efectiva) que usa para atacarnos; constantemente compara nuestra forma de ser con la que “debería” ser. Algo, que bien entendido podría ser incluso beneficioso para progresar y mejorar; se convierte en una fuente de malestar psicológico y emocional; debido a las expectativas poco realistas que muchas veces, aún sin ser conscientes, nos empeñamos en mantener.

Con frecuencia, usamos la auto focalización como un intento de “motivarnos” para lograr metas y autoexigencias desproporcionadas; sin embargo, lo único que conseguimos al tratarnos

con tanta dureza es el efecto contrario: aumentar la presión, la ansiedad, la frustración, y en definitiva, la sensación de poca valía.

Cuando se tiene criterios estrictos para autoevaluarse, siempre se tiene la sensación de insuficiencia. Se cae en un círculo vicioso del cual es difícil salir: las metas imposibles hacen que la conducta nunca llegue al nivel deseado, pese a nuestros esfuerzos; y al sentirnos incapaces, la autoevaluación será cada vez más negativa; y, por tanto, aumentará el nivel de estrés; lo que nos alejará cada vez más de nuestros objetivos. y vuelta a empezar.

Evidentemente es necesario evaluar nuestro comportamiento y hacernos responsables de

nuestros errores para mejorar aquellos aspectos que deseamos y en los que es posible hacerlo, la clave está en hacerlo sin dañar nuestra autoestima.

Para controlar la auto focalización negativa y no permitir que afecte a nuestro autoconcepto, primero tenemos que ser capaces de oírla.

La mayor parte del día estamos inmersos en nuestro dialogo interior, vamos saltando de un pensamiento a otro sin parar; para “cazar” los ataques de la crítica tenemos que prestar mucha atención tanto al contenido como a la forma en la que nos hablamos; especialmente en aquellas situaciones que nos resultan más problemáticas y nos hacen dudar de nosotros mismos, por ejemplo: después de haber cometido un error, en reuniones sociales, ante una crítica, etc.

En la tarea, nada fácil, de descubrir a la autocrítica te será de gran ayuda anotar de manera sistemática todas aquellas evaluaciones negativas que a lo largo del día realizamos sobre nosotros mismos; registrar este tipo de pensamientos nos ayudará a tomar consciencia no sólo de la forma en la que nos tratamos, sino además de cómo nos hace sentir y de las consecuencias que tiene para nosotros.

Una vez identificado los pensamientos negativos será el momento de trabajar con ellos e intentar modificarlos; el objetivo sería encontrar alternativas mucho más sanas y adaptativas a la autocrítica patológica.

REEVALUACIÓN POSITIVA.

Denominado reevaluación positiva: a través de esta estrategia se busca aprender de las dificultades, identificando los aspectos positivos del problema. Es una estrategia de optimismo que contribuye a tolerar la problemática y a generar pensamientos que favorecen a enfrentar la situación. Algunos autores se han referido a esta estrategia como auto estímulo y como un positivo aprendizaje de la situación, centrándose sobre todo en el desarrollo personal. Es considerada como un modo de afrontamiento dirigido tanto a la emoción como al problema, que modifica la forma de vivir la situación sin distorsionar necesariamente la realidad o cambiarla (Folman & Lazarus, 1984).

Este componente hace referencia a la estrategia cognitiva que busca aprender de las dificultades, identificar los aspectos positivos del problema, tolerar y generar pensamientos que favorezcan la forma de vivir la situación. La amenaza se atenúa

consiguiendo cambiar el significado de la situación. Es una estrategia de afrontamiento activa, enfocada a crear un nuevo significado de la situación del problema (Fernandez & Abascal, 1997).

Existen situaciones que escapan a nuestro control, es decir, que no son causadas por nosotros ni su solución está en nuestra mano. Ante estas situaciones desagradables, la interpretación que se haga de las mismas va a permitir establecer objetivos que requieren comportamientos saludables para el afrontamiento, reportando a su vez un estado de ánimo más útil.

Ante el despido, la persona reinterpreta lo ocurrido sacando lo positivo de la situación, asumiendo que hay cosas más importantes, que a lo largo de su desempeño en ese puesto ha aprendido muchas cosas y conocido a gente estupenda, afrontar la situación de esta manera permite que las persona encuentren el sentido de su vida.

Esta estrategia puede apoyarse en la reestructuración cognitiva, por la cual se pretende cambiar pensamientos negativos que reportan estados emocionales desagradables y llevar a cabo conductas no saludables, por otros alternativos que le permita un mejor afrontamiento de la situación.

Reestructuración Cognitiva: La reestructuración cognitiva es una técnica psicológica que se enmarca dentro de la orientación cognitivo-conductual. Esta orientación ha demostrado ser una de las intervenciones más eficaces a la hora de tratar ansiedad, depresión, problemas de conducta y otros muchos trastornos.

La función de la reestructuración cognitiva es la de modificar pensamientos irracionales que nos provocan malestar y sustituirlos por otros más racionales para mejorar el estado de ánimo general.

Fundamentos de la reestructuración cognitiva: Esta técnica se basa en el modelo A-B-C, donde A son las experiencias que tenemos, B son las cogniciones o pensamientos acerca de estas experiencias y C son cómo reaccionamos y cómo nos sentimos con respecto a estas, por tanto, dependiendo de cómo sea B, las cogniciones tendremos mejores o peores reacciones. estas cogniciones son modificables.

La forma en la que se estructuran nuestros pensamientos influye en cómo vemos el mundo,

entendemos nuestras experiencias, y, por consiguiente, en las emociones que sentimos. El cómo reaccionamos a lo que nos ocurre día a día es lo que determina cómo nos sentimos y cómo actuamos frente a ello. Por ejemplo, imagina que vas por la calle y te encuentras a un conocido. Lo saludas, pero él no te devuelve el saludo. Puedes pensar que no te ha saludado porque le caes mal o está enfadado contigo por algo. En ese momento te pones a darle vueltas a qué has podido hacer para que se enfade contigo y te sientes cada vez más triste. Sin embargo, si piensas que simplemente no te ha visto porque está pensando en tus cosas, tu reacción será mucho más positiva.

La reestructuración cognitiva consiste en que el paciente, con ayuda del terapeuta, identifique esos pensamientos irracionales. Ambos van discutiendo la validez y utilidad de tener esos pensamientos, mediante preguntas y experimentos conductuales. Y se van buscando alternativas racionales. Un buen terapeuta no le dirá al paciente qué pensamiento es el válido, sino que le ayuda a que los encuentre por sí mismo.

EXPRESIÓN EMOCIONAL ABIERTA.

Es una estrategia orientada a una descarga emocional mediante la externalización del mal humor recurriendo a veces a insultos, hostiles y cierta irritabilidad por la cual busca desahogarse emocionalmente. (García, Fantini, & Pardo, 2016)

Este estilo de afrontamiento puede resultar adecuado cuando la expresión emocional es no manipulativa, asertiva, expresando como uno se siente no lo que otro es o hace y centrada en el problema actual, no recurriendo a reproches sobre cosas pasadas.

Aunque expresar las emociones es saludable, la forma en la que esto se hace ha de ser lo más adecuada posible independientemente del tipo de emoción que experimentemos.

Atacar o agredir a otros, insultar, faltar el respeto, acusar, son formas de expresar las emociones, pero no las únicas y además no ayudan a centrarnos en nuestro objetivo.

Expresar las emociones supone una parte fundamental de nuestras vidas y nuestras relaciones, tanto con los demás como con nosotros mismos, y las dificultades para identificarlas y expresarlas correctamente pueden crearnos problemas y un alto grado de malestar. (Muñoz, 2016)

Las emociones y sentimientos son una importante fuente de información: nos guían, nos ayudan a dar sentido a lo que nos sucede, a entendernos a nosotros mismos y a

relacionarnos con los demás, y nos motivan para alcanzar metas, producir cambios, evitar situaciones dañinas o perseguir aquello que nos hace felices.

Las emociones pueden estar relacionadas con sucesos concretos de tu vida diaria (como sentir frustración cuando tu coche no arranca), o pueden estar relacionadas con recuerdos, pensamientos o expectativas de futuro. Por ejemplo, puedes sentir alegría al recordar algún suceso agradable, o sentir ansiedad al pensar que dentro de una semana tienes que dar una charla en público. Por tanto, lo que sucede dentro de tu mundo interior (pensamientos, recuerdos, imágenes mentales, sueños, ideas, fantasías.) pueden desencadenar todo tipo de emociones que a veces parecen surgir de la nada y sin motivo aparente.

EVITACIÓN.

A través del empleo de esta estrategia, se busca neutralizar los pensamientos valorados como negativos o perturbadores, por medio de la distracción y la actividad. Se evita pensar en el problema propiciando otros pensamientos o realizando otras actividades (Fernandez-Abascal & Palmero, 1999)

Los autores Fernández y Palmero refieren que esta estrategia dentro de tres utilizadas frente al estrés: desconexión mental, distanciamiento y negación. La desconexión mental se refiere al uso de pensamientos distractivos para evitar pensar en la situación del problema. El distanciamiento refiere la supresión cognitiva de los efectos emocionales que el problema genera. La negación describe la ausencia de aceptación del problema y su evitación por distorsión o desfiguración del mismo en el momento de su valoración. En esta investigación las dos primeras hacen referencia a este factor denominado evitación cognitiva. La negación emergió como un factor independiente, analizado posteriormente. Hay situaciones que resultan difícil de afrontar, aun estando en nuestras manos. Esta estrategia, aunque puede resultar negativa para afrontar la situación, puede ser empleada de forma positiva.

BÚSQUEDA DE APOYO SOCIAL.

Esta estrategia refiere el apoyo proporcionado por el grupo de amigos, familiares u otros, centrado en la disposición del afecto, recibir apoyo emocional e información para tolerar o enfrentar la situación problema, o las emociones generadas ante el estrés. Hallarse

integrado en una estructura social es esencial para que el individuo pueda sentirse bien con respecto a sí mismo y a su vida (Bowlby, 1980; Lázarus & Folkman, 1987). Además, el apoyo social actúa como freno inmediato del estrés y de sus consecuencias somáticas destructivas. El apoyo social puede ser útil para prevenir el estrés al hacer que las experiencias dañinas o amenazantes lo parezcan menos, o bien proporcionan recursos valiosos para su afrontamiento una vez que el estrés ha aparecido (Lázarus & Folkman, 1987), eliminando o reduciendo el propio estresor, ayudando al sujeto a afrontar la situación estresora y/o atenuando la experiencia de estrés si ésta ya se ha producido. La integración en redes sociales puede aportar beneficios directos relativos a la autoestima, experiencias de control, experiencias de afecto, desarrollo personal, empleo del sistema sanitario, y, en definitiva, mejora de la salud física y mental (Buendía, 1993).

El interés por el concepto de soporte social se origina en los años 70 como una variable primordial en estudios del área de la salud, especialmente en el afrontamiento al estrés en situaciones de crisis. La literatura en relación a los efectos del apoyo social según Broadhead y Kaplan en 1983 proviene de diversas fuentes. En los siguientes párrafos se señalan algunas definiciones que expertos han dado al tema.

Kaplan (1974) lo define en términos de lazos perdurables que desempeñan un papel importante en la integración psicológica y física de una persona. Para Beels, representa los factores existentes en el ambiente y que promueven el curso favorable de la enfermedad. Beigel, Naparstek y Khan (1980) exponen que los individuos se encuentran dentro de una red de relaciones sociales y estas se vuelven importantes cuando proveen el apoyo necesario en situaciones de crisis en la vida en general.

Para Coob (1976), citado por Díaz H, representa la "información dada al sujeto para que crea que es cuidado, amado, estimado y miembro de una red de obligaciones mutuas.

El apoyo social debe entenderse como un concepto de muchos componentes, un conjunto de diferentes significados y explicaciones; es por ello que algunos teóricos prefieren definirlo como un metaconcepto, (López-Cabanas y Chacón, 1997).

De otra parte, también se ha hecho un intento de integración de diferentes explicaciones, recogiendo aquellos aspectos más importantes revelados por otros teóricos. Entre estas definiciones conviene destacar dos:

Para Gottlieb (1998) el apoyo social es una información verbal y no verbal, ayuda tangible

o accesibilidad por otros o inferida por su presencia y que tiene efectos conductuales y emocionales beneficiosos en el receptor.

La explicación de Lin y otros (1986) se sustenta en cuatro pilares. Por un lado, se puede hablar de la objetividad y de la subjetividad del concepto, diferenciando el apoyo social obtenido y los apoyos sociales experimentados; ambos son fundamentales para la persona y repercuten sobre su bienestar.

La falta de apoyo se relaciona con la aparición de enfermedades físicas (Berkman y Syme, 1979; House et al, 1982; Schwarzer y Leppin, 1992). También se ha relacionado la carencia de apoyo con la aparición de enfermedades mentales como la depresión, la neurosis, se ha visto como las personas que sufren trastornos de esta índole poseen redes sociales pequeñas, menos intercambios de recursos y relaciones no recíprocas. Gottlieb (1988) describe cómo las intervenciones basadas en el apoyo social han tenido tanto auge en la última década.

RELIGIÓN.

Refleja una actitud centrada en la espiritualidad, acudiendo al rezo y a la oración como modo de tolerar o intentar una solución a los problemas. (García, Fantin, & Pardo, 2016) Ante la frase, “la fe mueve montañas” en muchos casos, algunas personas recurren a la religión para sentirse reconfortados. Pasarlos mal tiene un sentido, hay algo superior que reparte justicia y que nos concede cierto tipo de seguridad.

El rezo y la oración se consideran como estrategias para tolerar el problema o para generar soluciones ante el mismo. La creencia en un Dios paternalista permite la evaluación de su intervención por parte del individuo en prácticamente todas las situaciones estresantes, puede influir sobre la actividad de afrontamiento, tanto en dirección como en intensidad (Folman & Lazarus, 1984)

2.5.8. AFRONTAMIENTO INDIVIDUAL Y GRUPAL

McCubbin, Cauble y Patterson (1982) señalaron que el afrontamiento no se presenta únicamente de manera individual, sino que también se manifiesta de forma grupal, en especial en los ámbitos familiar y de las organizaciones. En grupos sociales se manifiestan

estrategias de afrontamiento para hacer frente a situaciones adversas que sean amenazantes -para todos o algunos de los individuos del grupo, con la finalidad de mantener o recuperar el equilibrio entre todos los integrantes.

Los procesos de la estrategia de afrontamiento varían si el sujeto es individual o grupal. En el caso de los grupos sociales, existe una dinámica grupal que busca regular las tensiones presentes entre los individuos ante la presencia de la situación adversa, para garantizar el equilibrio grupal y evitar la imposición o confrontación entre personas al momento de reaccionar. En cambio, en la estrategia de afrontamiento individual, la persona toma sus propias decisiones y no tiene que lidiar con una dinámica grupal para que su posición sea considerada como beneficiosa para un grupo al momento de reaccionar ante la situación adversa (McCubbin & McCubbin, 1993).

Las situaciones estresantes pueden llevar a crisis personales o grupales, en especial en el ámbito familiar. En ese caso, se generan otro tipo de perturbaciones secundarias, a consecuencia de la situación adversa, debido a que los individuos del grupo social (familia) además de no poder reaccionar de manera adecuada con una dinámica conjunta al problema, manifiestan otras situaciones problemáticas que son agravantes (McCubbin & McCubbin, 1993).

Esas situaciones se pueden apreciar claramente en muchas familias, como cuando problemas de tipo económico pueden derivar en situaciones de infidelidad o confrontación que terminen en divorcio. En otros grupos sociales también se dan esas manifestaciones, como ser el caso de los motines en los ejércitos en tiempos de guerra. Cuando una situación adversa es de magnitud, puede generar que problemas internos en el grupo deriven en la desobediencia a los superiores y el amotinamiento, situación que posiblemente no se hubiese dado si la situación adversa no se presentaba.

En el caso particular de los grupos familiares, se identifican los siguientes tipos de estrategias de afrontamiento grupal:

- **Reestructuración:** Corresponde a la capacidad de los integrantes del núcleo familiar para redefinir en conjunto los eventos estresantes, haciéndolos más manejables.

- **Evaluación pasiva:** Corresponde a la capacidad que tiene el núcleo familiar para aceptar de manera pasiva los problemas, minimizando sus consecuencias o incluso ignorando las repercusiones que tengan en la familia.
- **Atención de apoyo social:** Corresponde a la capacidad del núcleo familiar para buscar de manera activa la colaboración de terceras personas, ajenas al grupo, como ser los parientes lejanos, los vecinos, amistades, especialistas en tema de familias, etc. En ese caso, se deja la búsqueda de soluciones a las proporciones que hagan terceros a partir de una observación externa y neutral de la situación problemática.
- **Búsqueda de apoyo espiritual:** Corresponde a la capacidad de recurrir al apoyo espiritual, basado en la creencia religiosa de la familia. Con ello, se soporta la situación problemática o incluso se la afronta con el respaldo de la fe espiritual.
- **Movilización familiar:** Corresponde a la capacidad del núcleo familiar de buscar de manera activa los recursos necesarios y a adoptar las medidas pertinentes para hacerle frente a la situación problemática (McCubbin, Olson y Larsen, 1981).

Cuando se manifiestan situaciones estresantes, una organización cuyos individuos tengan un mayor bienestar psicológico, podrán dar una respuesta más óptima. Si existe un clima organizacional altamente estresante, existen más posibilidades que las estrategias de afrontamiento grupal no sean efectivas (Wright, 2002).

CAPÍTULO III.

MARCO CONTEXTUAL

3.1. UNIDAD OPERATIVA “INDUSTRIA NAVAL”

La Unidad Operativa Industria Naval (U.O.I.N.), fue creada en el mes de julio del año dos mil trece, bajo dependencia de la Dirección General de Participación al Desarrollo, el objetivo de esta unidad está enmarcado en ampliar, expandir, propagar, difundir, realizar y perfeccionar las actividades propias de la Industria Naval. La producción de botes de aluminio en la Armada Boliviana, tuvo su inicio en el año 1992, buscando cubrir la demanda institucional y la demanda regional, particularmente en el eje Ichilo – Mamoré.

Como parte de los actos programados por los 191 años de creación de las Fuerzas Armadas, la mañana del 03 de agosto en el municipio de Chimoré situado en el trópico cochabambino, las Fuerzas Armadas realizaron una demostración de capacidades operativas, donde la Armada Boliviana participó con sus Unidades de Superficie como parte del componente Naval.

El evento contó con la presencia del Primer Mandatario de Estado, Autoridades de Estado, Alto Mando Militar e Invitados Especiales, donde ejecutaron las operaciones el personal de Fuerzas Especiales de las Fuerzas Armadas.

La Armada Boliviana participó con personal de la Fuerza de Tarea Especial "Diablos Azules", Batallón de Comandos Anfibios y Centro de Instrucción de Buceo en Altura, con el empleo de aero deslizadores, botes zodiac y vehículos blindados realizaron un golpe de mano, toma de cabecera de playa, como parte coadyuvante al ejercicio conjunto.

Este ejercicio responde al "Plan Anual de Entrenamiento" de las Fuerzas Armadas, que busca demostrar la efectividad de las operaciones.

A la conclusión del ejercicio, Don Evo Morales Ayma, Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia, manifestó que: “Este ejercicio conjunto es para tener preparadas a las Fuerzas Armadas y sentar soberanía en territorio nacional”.

Además, destacó el alto compromiso de civismo y patriotismo de los soldados y marineros bolivianos al resaltar que las Fuerzas Armadas son el sinónimo de Patria; “Expresar nuestras felicitaciones y admiración a nuestras Fuerzas Armadas Son como un sinónimo de

Patria, eso es lo que aprendí. Hoy he visto mucho patriotismo y bolivianidad”, agrego el Primer Mandatario del Estado.

3.1.2. LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

Bolivia Segura y Soberana desarrolla una política de defensa en función a la protección, resguardo y desarrollo de los altos Intereses Nacionales y su población, con una Fuerza Armada moderna.

- Sistemas de Comunicación Control y Vigilancia Terrestre, Acuática y Aeroespacial.
- Participación de las Fuerzas Armadas en el Desarrollo Nacional.
- Desarrollo de Intereses Marítimos Fluviales, Lacustres y Marina Mercante.

“Una institución con poder naval fortalecido, que contribuya a la seguridad y defensa del estado, eficiente en la administración y protección de los II.MM.FF.YLL. y comprometida en el desarrollo integral del país”

“Fortalecer y emplear el poder naval, administrar y proteger los II.MM.FF.YLL. y la marina mercante a fin de contribuir en la seguridad, defensa y participar en el desarrollo integral del estado.”

Según la Nueva CPE Artículo 268.

“El desarrollo de los intereses marítimos, fluviales y lacustres, y de la marina mercante será prioridad del estado, y su administración y protección será ejercida por la armada boliviana, de acuerdo con la ley.”

Ley No1405(L.O.F.A.) Artículo 59°.-La Fuerza Naval como parte integrante de las Fuerzas Armadas de la Nación, constituye la expresión permanente del Poder Naval y cumple las siguientes misiones específicas:

- Asegurar la Soberanía y Defensa de los Intereses Marítimos Fluviales y Lacustres de la Nación.
- Garantizar la libre navegación de la Marina Mercante en los mares, ríos y lagos controlando el derecho de uso del mar territorial, de las zonas contiguas, de la plataforma continental y de los fondos marítimos.

- Contribuir al fortalecimiento de la Nación en coordinación con las otras Fuerzas.
- Ejecutar misiones específicas en apoyo del Ejército y/o la Fuerza Aérea.
- Participar activamente en el desarrollo integral de la Nación de acuerdo a Directivas del Comando en Jefe.
- Ejercer competencia y jurisdicción con aguas patrimoniales, puertos e instalaciones navales, conforme a las estipulaciones contempladas en la Ley de Navegación Fluvial, Lacustre y Marítima

3.2. MISIÓN

Diseñar, construir y reparar medios navales para el sector estatal y privado, enmarcados en los estándares de calidad, a fin de coadyuvar en el Desarrollo Integral del Estado y los Intereses Marítimos, Fluviales, lacustres y Marina Mercante.

3.3. VISIÓN

Constituir una Industria Naval fortalecida, con alto nivel de producción sustentable, con estándares y avance tecnológico internacional, efectuando un aporte significativo al Desarrollo Integral del Estado y los Intereses Marítimos, Fluviales, lacustres y Marina Mercante.

3.4 DIVISIÓN DEL PERSONAL

El efectivo del personal de armas y apoyo fue asignado por el Comando General de la Armada Boliviana a través de la Orden General de Destinos N° 01/19, en el que se observa la reducción de personal de OO. SUP., OO.SUB., SGTOS. y Personal Civil, con relación a la gestión anterior como se demuestra en el siguiente cuadro comparativo.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
EFFECTIVO TOTAL	60	56	53	44	43	43

Tabla N°1

3.4.1. EFECTIVOS PERSONAL DE CUADROS Y APOYO

La Asignación de personal de acuerdo a la Orden General de Destinos de la Armada Boliviana N° 02/2018 a la Unidad Operativa “INDUSTRIA NAVAL” y sus Unidades Dependientes, se incrementó a comparación que la anterior gestión, no siendo aun así suficiente para encarar proyectos de mantenimiento y carenado de UU.SS.

Las actividades y tareas que realiza esta Unidad, son de gran envergadura, tanto en la parte operativa como administrativa, donde cada vez tiende a incrementarse tanto en la producción como la de comercialización y por ende la parte administrativa financiera.

En cuanto a la parte de Estado Mayor fue mínimo, solo cuatro oficiales en la anterior gestión y esta gestión dos, ya se tuvo muchas dificultades de cumplimiento debido a que estos mismos oficiales cumplían actividades operativas en especial como Jefe de Astillero, lo que afectaría más en esta gestión al disminuir este personal de Oficiales, quedando insuficiente el efectivo para cumplir con los mantenimientos fuera de la jurisdicción.

En la parte Administrativa Financiera, solo se cuenta con el SOI. CGONAD. Edgar Jauregui Molina, con cargo de Cajero y 01 Sargento para cumplir funciones de Cotización, lo que afecto de manera directa en la administración de los recursos económicos en especial en el área de descargos.

Otra falencia en cuanto a personal, es que no fue asignado personal de oficiales a las Unidades Dependientes, requiriendo la asignación de tres Jefes de Proyectos de la UOIN para cumplir con los mantenimientos programados.

Para los otros Astilleros Navales es importante considerar asignación de personal, para que inicien actividades productivas, ya que desde las gestiones pasadas los requerimientos de mantenimiento y producción para la Armada Boliviana fueron incrementándose sustancialmente.

La Planta de Oxígeno es otra Unidad dependiente sin actividades de producción y administración, por no contar con el personal adecuado.

3.5. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

Dentro del proceso de Organización de la Unidad Operativa “Industria Naval”, se consideró tomando en cuenta los principios de la administración de personal: asignación homogénea, especialidad, orientación, jerarquía y experiencia laboral, a fin de lograr la eficiencia en el desarrollo de las tareas asignadas y la consecución de los objetivos. (ANEXO VI)

3.6. MANTENIMIENTO DE LA DISCIPLINA LEY Y ORDEN

3.6.1. DISCIPLINA

La disciplina del personal de Cuadros y Apoyo, se encuentra dentro los parámetros de exigencia y cumplimiento a las responsabilidades específicas de cada uno de los Astilleros y otras Unidades Dependientes.

3.6.2. LEY

Todas las tareas asignadas y las actividades realizadas por el personal destinado en la Unidad Operativa de “Industria Naval”, se encuentran regidas conforme a las Directivas, Órdenes, Instructivos, LOFA., Reglamento de Régimen Interno y el Reglamento de Faltas Disciplinarias y sus Castigos N° 23, que hasta la fecha no se registraron casos de indisciplina, excepto aquellas que son consideradas de rutina.

3.6.3. ORDEN

Se realiza de acuerdo a lo establecido por el Escalón Superior, las órdenes, disposiciones y normas Vigentes de Acción del Comando de la Unidad Operativa de “Industria Naval”.

3.7. REGLAMENTO DE FALTAS DISCIPLINARIAS

3.7.1. LAS FALTAS

Son faltas las transgresiones contra el presente Reglamento las acciones u omisiones contra la disciplina, los deberes y las disposiciones militares que no esté tipificadas como delito.

El Reglamento de Faltas Disciplinarias y sus Castigos, se basa en el artículo 228 del Código Penal Militar.

Las faltas disciplinarias serán castigadas por el superior jerárquico, en virtud de su competencia ejecutiva.

Todo castigo será impuesto previa comprobación de la falta cometida o parte oficial responsable.

El Superior que imponga un castigo injusto o que pase por alto faltas que son de su conocimiento, es responsable ante sus superiores.

Es superior jerárquico, el militar que tiene con respecto a otro, un cargo o función más elevado dentro de la jerarquía militar.

Es superior milita el que tiene acción de mando sobre sus iguales e inferiores en razón del grado o antigüedad.

Todo militar, cualquiera sea la Fuerza Unidad o Arma a que pertenezca, tiene competencia para imponer castigos y puede ser castigado por sus superiores.

Las faltas de disciplina son graves y leves.

3.7.2. FALTAS GRAVES

1. Omitir el saludo a los símbolos patrios en formaciones y otros actos de reglamento.
2. La falta de cumplimiento estricto a órdenes superiores o su modificación y siempre que no se hubiera representado las mismas con oportunidad verbalmente o por escrito, según las circunstancias.
3. Facilitar armamento o munición sin orden superior.
4. Entregar sin orden superior material o instrumentos de naves o vehículos que se encuentren bajo su custodia o responsabilidad.
5. La destrucción, deterioro o abandono por negligencia, de objetos o prendas pertenecientes a la Unidad.
6. Vender prendas de su vestuario.
7. Abandonar, perder, inutilizar o revelar documentos no clasificados, siempre que no constituye delito.
8. Todo acto agresión y malos tratos a los inferiores; exceptuándose los caos en que se tenga que impedir la comisión de faltas graves o delitos.
9. Reprender públicamente y en términos indecoroso a sus subalternos, excediéndose en sus atribuciones.
10. Fingir enfermedad para eludir actos del servicio.
11. Sobrepasar el tiempo de su licencia sin causa justificada.
12. No constituirse en su nuevo destino en el plazo correspondiente, mientras no se

- cometa deserción o solicitar licencia indefinida para no cumplir el destino señalado.
13. Ser causante de desórdenes, escándalos y reyertas públicas o dentro de los cuarteles, campamentos y otros.
 14. Embriagarse en actos del servicio o presentarse embriagado a los mismos.
 15. Embriagarse y causar escándalo hallándose de franco o vistiendo uniforme.
 16. Provocar, promover o suscitar discusiones que den lugar a antagonismos entre fuerzas o miembros de las fuerzas armadas de la nación.
 17. Realizar público reproche a los actos de gobierno y autoridades militares.
 18. Provocar o desafiar a un superior o hacerlo a un inferior en actos del servicio.
 19. Causar desorden, alarma o confusión en la tropa, campamento, poblaciones y otros lugares siempre que el hecho no esté tipificado como delito.
 20. Concurrir a casa de tolerancia, cantinas y otras de expedidos de bebida, vestido de uniforme o estando de civil relacionar a las Fuerzas Armadas en actos escandalosos.
 21. No conducirse con pulcritud y decoro en todo acto público, dando lugar a críticas y reproches contra la institución castrense.
 22. Estando de civil o de uniforme cometer actos incorrectos que afecten la dignidad y el honor de la institución armada.
 23. Ingerir a bordo bebidas alcohólicas, o adoptar actitudes reñidas con la moral.
 24. Efectuar descuentos, suscripciones o contribuciones arbitrarias en la unidad y de más reparticiones castrenses.
 25. Autorizar o permitir que los inferiores hostilicen a las autoridades políticas, administrativas o personas civiles. Si hubo incautación de bienes se ordenará la inmediata restitución.
 26. Obtener préstamos u obsequios de los inferiores, mientras no constituya extorsión.
 27. Cometer o permitir que se cometan exacciones de poca cuantía.
 28. Obsequiar artículos de los parques, mientras no constituye delito.
 29. Contraer deudas habitualmente y por motivos indecorosos.
 30. Impedir con amenazas la presentación de solicitudes y reclamaciones.
 31. Prolongar o abreviar los castigos disciplinarios impuestos conforme al presente reglamento.
 32. Quebrantar el arresto infligido o no cumplir la orden para acatarla.
 33. Tolerar a los inferiores la más leve falta y no castigarla por competencia ejecutiva.
 34. Abandonar momentáneamente en tiempo de paz, el puesto permanente o transitorio que se le ha confiado.
 35. Eludir responsabilidad teniendo posibilidad o competencia para asumirlas.
 36. Permitir la pérdida del principio de autoridad y el respeto de los subalternos con los superiores.
 37. Entregar o recibir la guardia sin orden superior o el nombramiento respectivo.
 38. No acudir inmediatamente al llamado de sus superiores en caso de alarma.

 39. No dar parte y no auxiliar a miembros de las Fuerzas Armadas en cualquier accidente dentro o fuera del servicio.
 40. Difundir falsa alarma en la embarcación, estando en navegación.
 41. Usar condecoraciones extranjeras sin haber obtenido previamente autorización, así como insignias y emblemas que no están comprendidos en el reglamento respectivo.
 42. Faltar a la palabra de honor empeñada ante el superior.
 43. Contraer matrimonio sin la correspondiente autorización superior.

44. Negarse a ejercer sin causa justificada, los cargos de vocal, fiscal, auditor, defensor, secretario o cualquier otro cargo para el que hubiese sido designado.
45. Pertenecer o formar logias secretas o clandestinas en el seno de las Fuerzas Armadas de la Nación.
46. No cumplir por negligencia una captura a la que está obligado.
47. Desconocer la autoridad de los superiores y faltar al respeto que se les debe en todo acto de servicio o fuera de él.
48. Permitir se profieran ofensas, insultos o mala propaganda contra las Fuerzas Armadas sin reaccionar demostrando cobardía.
49. Lesionar la moral, no conservando la dignidad y el decoro personales dentro y fuera del servicio.
50. Criticar ridiculizando a los superiores en actos del servicio o fuera de él y en presencia de subalternos.
51. Hacer circular anónimos, pasquines u otras publicaciones lesivas a la dignidad de las Fuerzas Armadas o de sus miembros.
52. Usar palabras o ademanes indebidos con los superiores.
53. Descuidar la instrucción de sus subalternos, desatender el mantenimiento y conservación del material, instrumentos y municiones.
54. Desatender el cuidado y alimentación del ganado
55. Visitar otra Unidad y no presentarse al Comandante de la misma para explicar el motivo de su visita.
56. Fraccionar "fojas de concepto" injustas o apasionadas faltando a la ética profesional.
57. Permitir el ingreso a bordo de nave en puerto, a personas o materiales, sin la autorización respectiva.
58. Realizar sin orden ni motivo justificado viajes, maniobras, acrobacias peligrosas con máquinas, vehículos o armas cuyo manejo les está encomendado.
59. Conducir una nave o vehículo en forma riesgosa o en estado de ebriedad.
60. Permitir la salida arbitraria de arrestados o personal que debe permanecer en el recinto militar.

3.7.3. FALTAS LEVES

1. El desaseo personal.
2. No llevar el corte reglamentario de cabello, barba y patillas.
3. Negligencia en la conservación y uso del vestuario, cuarteles y lugares donde sean alojados.
4. Incumplimiento de los deberes impuestos por el régimen interno de cuarteles, guarniciones, acantonamientos, campamentos y otros.
5. No cumplir con las normas establecidas relativas a la verificación, mantenimiento y uso de material, máquinas e instrumentos.
6. No observar las normas del ceremonial marítimo con otra embarcación.
7. Omisión o incorrección en el saludo de reglamento.
8. No acudir de inmediato al llamado de sus superiores dentro o fuera del servicio.
9. Usar prendas de uniforme contrarias al reglamento.
10. Responder incorrectamente al superior.

11. No prestar ayuda a personas civiles o militares en los casos que sea requerido.
 12. No dar respuesta en tiempo oportuno a la correspondencia oficial de rutina que le fuera encomendada.
 13. Presentarse al superior en forma incorrecta o dirigirse a él sin la venia correspondiente u omitiendo el conducto regular.
 14. Presentar solicitudes sin observar el conducto regular.
 15. Formular reclamaciones infundadas al superior.
 16. Retener o no dar curso a las solicitudes que formulan los inferiores.
 17. Presentarse en actos del servicio, o con motivo de él, en traje civil, salvo caso de imposibilidad comprobada.
 18. Mantener relaciones de familiaridad con subalternos en actos del servicio.
 19. Faltar o atrasarse sin permiso, mientras no constituya falta grave o delito.
 20. Abrir la puerta de un local o nave (Porta) u otro ambiente a los que el ingreso no está autorizado.
 21. No pedir autorización para retirarse de la embarcación o del puesto de trabajo.
 22. Hacer bromas que ocasionen perjuicio moral o materialmente.
- Las faltas leves se convierten en graves:
1. Cuando son repetidas.
 2. Cuando se cometen en presencia de subalternos.
 3. Cuando se cometen colectivamente.

La falta es más grave cuando más elevada es la jerarquía del que la cometa.

3.7. DESERCIÓN

De conformidad al artículo 128 del Código Penal Militar, la deserción de soldados y marineros conscriptos será castigada de acuerdo al presente reglamento.

- Comete falta grave de deserción, el soldado que haga abandono absoluto del servicio durante cinco días continuos en tiempo de paz y será castigado con el recargo del doble de tiempo de permanencia en el servicio militar, que deberá cumplir en una Unidad disciplinaria.
- En igual falta o castigo incurrirá el que no retorne a su Unidad luego de cinco días de concluida su licencia o de haber cumplido su misión.
- La deserción en tiempo de guerra es considerada delito y será sancionada de acuerdo al Art. 132 del Código Penal Militar.

Si la deserción es consumada cometiendo además un hecho tipificado como delito, el autor será juzgado y sancionado de acuerdo al Código Penal Militar.

Los castigos establecidos por los artículos 15 y 16 serán aplicados por los Comando de Grandes Unidades.

3.8. CASTIGOS

Los castigos se imponen con la finalidad de corregir, enmendar y rehabilitar todos los actos contrarios al presente reglamento, órdenes superiores y contravenciones al régimen interno, con excepción de aquellos que, por su naturaleza, constituyen delito y están bajo la sanción del Código Penal Militar.

Están sometidos a los castigos disciplinarios:

Todos los miembros de las Fuerzas Armadas de la Nación.

Los funcionarios civiles del ramo de Defensa Nacional, de cualquier categoría o jerarquía.

Toda persona que se encuentre bajo jurisdicción militar por emergencia, zonas de operaciones, sujeto a contrato u otra condición que lo relacione con las Fuerzas Armadas.

Los castigos disciplinarios son:

- A. Para Oficiales Generales:
 - 1. Llamada de atención.
 - 2. Arresto domiciliario hasta 3 días

- B. Para Oficiales Superiores:
 - 1. Llamada de atención.
 - a. Simple
 - b. Severa
 - 2. Arresto domiciliario.
 - a. Simple, hasta tres días.
 - b. Severo, hasta 15 días.
 - 3. A disposición de la superioridad

4. Suspensiones:
 - a. Del ejercicio de sus funciones de 1 a 6 meses.
 - b. Pérdida de uno a 12 meses de antigüedad en el grado para efectos de ascenso.
5. Destino a la letra "B" de disponibilidad
 - a. Pérdida de antigüedad por el tiempo que permanezca en este destino.
 - b. Suspensión del ejercicio de sus funciones y fijación de residencia sin perjuicio de aplicarse la sanción anterior.

C. Para Oficiales Subalternos:

1. Llamada de atención:
 - a. Simple
 - b. Severa
2. Arresto: (Dependencias del Cuartel)
 - a. Simple, hasta 15 días
 - b. Severa, hasta 30 días.
3. A disposición del superior inmediato.
4. Suspensiones:
 - a. Del ejercicio de sus funciones de 1 a 6 meses.
 - b. Pérdida de 1 a 12 meses de antigüedad para efectos del ascenso.

CAPÍTULO IV.

MARCO METODOLÓGICO

4.1. METODO DE INVESTIGACIÓN

El estudio tiene un enfoque cuantitativo. Como un estudio cuantitativo, el trabajo procede por un lado a relevar y procesar la información para obtener resultados que se expresen de manera proporcional, es decir, resultados interpretados de manera numérica (Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010).

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se consideran aspectos porcentuales para la valoración de las estrategias de afrontamiento y su relación con el estrés laboral en el personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval. El trabajo se valora e interpreta de acuerdo a resultados estadísticos obtenidos en el desarrollo del trabajo de campo, mediante la implementación de los instrumentos de investigación descritos en anexos.

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación en primera instancia es de tipo descriptivo porque busca especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. 2010).

En segunda instancia es de tipo correlacional ya que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Ramírez, E. 2014). En este estudio se procede a investigar las características del personal militar de la Unidad Operativa “Industria Naval”, así como la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento a nivel de oficiales y suboficiales.

4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio llevado a cabo en este trabajo conlleva un diseño no experimental, al no realizar la recolección de la información y obtención de los resultados mediante una manipulación de las variables que son medidas, para ambientar las condiciones ambientales donde éstas se desenvuelven y así estudiar su comportamiento (Rodríguez, E. 2005). Además de tener un diseño de investigación no experimental, el trabajo es transversal o transeccional, porque

la recopilación de datos y su posterior procesamiento y obtención de los resultados se efectúa durante un periodo único de tiempo.

Se procede en el trabajo de investigación a recopilar la información teórica e institucional sobre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento y sobre la Unidad Operativa “Industria Naval”, así como un trabajo de campo en un contexto real, sin existir una intervención del mismo. Los resultados relacionados a ese contexto real del objeto de estudio permitirán la conclusión del objetivo general.

4.5. POBLACION Y MUESTRA

Población:

La presente investigación se desarrollará en la Unidad Operativa de Industria Naval, la cual se encuentra en la ciudad de Cochabamba y cuenta actualmente con 43 personas en su institución de los cuales son 21 personas civiles y 22 militares.

Muestra:

La muestra en el trabajo es obtenida mediante un muestreo no probabilístico, siendo ese muestreo un censo porque se desarrolla el trabajo de campo en un ambiente donde se tomará en cuenta a la totalidad del personal militar que trabaja en la Unidad Operativa “Industria Naval”, siendo todos de sexo masculino. Este personal está compuesto por:

OFICIALES	2
SUBOFICIALES	3
SARGENTOS	17
TOTAL	22

Tabla N° 2

4.6 IDENTIFICACION, CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERALIZACION DE VARIABLES

4.6.1. PRIMERA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL MILITAR DE LA U.O.I.N.

Forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores” (Schmidt, A. 2013).

El estrés laboral a menudo viene como resultado de meses o años de exceso de trabajo, como también de constantes sanciones, que provoca una falta de motivación, el cual puede afectar a cualquier grado militar ya sea desde un almirante hasta un sargento.

4.6.2. SEGUNDA VARIABLE: ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL MILITAR DE LA U.O.I.N.

De modo general, el afrontamiento se refiere a la serie de pensamientos y acciones que disponen las personas para manejar situaciones difíciles (Schneider MS. 1988). “Son 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” (Lazarus y Folkman, S. 1986).

4.6.3 OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro N° 1. Operacionalización de las variables

Primera Variable	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Técnica de investigación
Estrés laboral	Demográfica	Funciones laborales	- Tiempo de servicio - Horarios de trabajo - Funciones	- Recolección de la información - Medición - Descripción e interpretación de datos estadísticos
		Disciplina laboral	- Recompensas - Sanciones	
	Psicosocial	Incidencia	- Incidencia del estrés psicológico	
		Causas	- Estresores	
Segunda Variable	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Técnica de investigación
Estrategias de afrontamiento	Psicosocial	Manejo adecuado centrado en el problema	- Resolución de problemas - Reestructuración cognitiva	- Revisión de literatura - Aplicación de test CAE - Diagnóstico y medición - Descripción e interpretación de datos estadísticos
		Manejo adecuado centrado en la emoción	- Apoyo social - Expresión emocional	
		Manejo inadecuado centrado en el problema	- Evitación de problemas - Pensamiento desiderativo	

		Manejo adecuado centrado en la emoción	- Autocrítica	
--	--	---	---------------	--

Fuente: Elaboración propia

4.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

4.7.1. TÉCNICAS

- **Cuestionario de caracterización del personal militar:** Es un cuestionario de elaboración propia para tomar elementos que permitan caracterizar la situación actual del personal militar dentro de la Unidad Operativa “Industria Naval”. Consta de preguntas puntuales, como datos personales, años de servicio en las Fuerzas Armadas, grado, etc. (véase Anexo IV)

4.7.2. INSTRUMENTOS

Ambos instrumentos tanto el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés – CAE, como el cuestionario de estrés laboral fueron utilizados en investigaciones realizadas en España y México como también en la ciudad de La Paz – Bolivia en diferentes tesis de la Universidad Mayor de San Andrés.

Se trabajó con la confiabilidad obtenida del instrumento original para la presente investigación, sin embargo, se llevó a cabo un proceso de estudio previo para el cálculo de confiabilidad de ambos instrumentos en un grupo de 16 personas militares miembros de la Armada Boliviana – batallón de infantería independencia (CHUA).

Cuestionario de afrontamiento del estrés - CAE

El cuestionario utilizado en el estudio toma como base la teoría de Lazarus y Folkman (1984) asimismo Sandín y Chorot, 2013 utilizan como fundamento para elaborar el CAE (Cuestionario de Afrontamiento del Estrés) los trabajos realizados por Moos y Billings (1982); es así que en 1987 surge la primera versión de La Escala de Estrategias de Coping (Sandín y Chorot 2003) la cual está basada en 3 dimensiones generales, y 9 dimensiones específicas divididas de la siguiente manera:

- Afrontamiento centrado en el problema: búsqueda de información o consejo, solución del problema y esfuerzos alternativos.
- Afrontamiento centrado en la emoción: regulación afectiva, aceptación resignada y descarga emocional.

El análisis factorial de este primer cuestionario dio como resultado inconsistencias (Sandin y Chorot, 2003) por lo que se realiza una depuración de algunos elementos para quedar en su versión final con 54 elementos divididos en 7 dimensiones (Sandin, Valiente y Chorot, 1999, citados en Sandin y Chorot, 2003) dichas dimensiones son las siguientes:

- Búsqueda de apoyo social: esta dimensión se basa en pedir consejo, o contar los sentimientos a familiares o amigos y pedir orientación o información para encontrar una solución o ser tranquilizado.
- Expresión emocional abierta: esta dimensión está relacionada con descargar el mal humor con los demás de manera agresiva u hostil, e irritarse con los demás.
- Religión: dimensión vinculada básicamente a pedir ayuda espiritual, asistir a la Iglesia, rezar y confiar en que Dios remediará el problema.
- Focalizado en la solución del problema: esta estrategia se basa en el análisis de las causas del problema, establecer un plan de acción y seguirlo paso a paso, es decir pensar en los pasos a seguir para poner soluciones concretas en acción.
- Autofocalización negativa: dimensión relacionada con el análisis del problema de manera negativa, es decir autonconvencerse negativamente de que las cosas siempre salen mal, autoculparse o sentirse indefenso frente a la situación, y al final resignarse.
- Evitación: esta dimensión está relacionada con enfocarse en otras actividades para olvidar el problema, como hacer deporte o volcarse en el trabajo.
- Reevaluación positiva: este factor está ligado a ver los aspectos positivos del problema y tratar de sacar lo mejor de una situación adversa, en la cual se puede pensar que el problema pudo ser peor, o que todo tiene solución y comprender que hay cosas más importantes.

(Fuente: Sandin y Chorot, 1993, citados en Sandin y Chorot 2003)

Es una medida de auto informe diseñada para evaluar siete estilos básicos de afrontamiento: (1) focalizado en la solución de problema, (2) auto focalización negativa, (3) reevaluación positiva, (4) expresión emocional abierta, (5) evitación, (6) búsqueda de apoyo social y (7) religión.

Características Estadísticas del instrumento:

Confiabilidad obtenida del instrumento original:

- Revista de psicopatología y psicología Clínica, 8, 39-54, en una muestra de estudiantes de México (n=365); con los objetivos de valorar su consistencia interna y estructura factorial; evaluar las correlaciones de afrontamiento con el estrés percibido y síntomas somáticos, y una reducción del CAE. Los resultados confirman las 7 formas de afrontamientos y 2 factores de orden superior. Una diferencia con el estudio original fue la inclusión de la religión en el factor de afrontamiento racional. Se confirmó la estructura factorial mediante análisis factorial confirmatoria (AFN). Se encontraron correlaciones entre algunas formas de afrontamiento, estrés percibido y sistemas. Por último, la reducción de la escala a 21 ítems mostro mejor ajuste en el AFC y adecuada consistencia interna.
- La validación preliminar CAE, a partir de una muestra de estudiantes universitarios (N = 592). Los resultados demostraron una clara estructura factorial de siete factores que representan los siete estilos básicos de afrontamiento.

Las correlaciones entre los factores fueron bajas o moderadas. Los coeficientes de fiabilidad de cronbranch para las 7 sub escalas variaron entre 0.64 y 0.92 (media=0.79). Un análisis factorial de segundo orden evidencio una estructura de dos factores, que representaban los estudios de afrontamiento racional y focalizado en la emoción. Las mujeres informaron usar más las estrategias de afrontamiento que los varones.

Es una medida de auto informe diseñada para evaluar siete estilos básicos de afrontamiento: (1) focalizado en la solución de problema, (2) auto focalización

negativa, (3) reevaluación positiva, (4) expresión emocional abierta, (5) evitación, (6) búsqueda de apoyo social y (7) religión.

En términos generales, el concepto de afrontamiento del estrés hace referencia a los esfuerzos conductuales y cognitivos que lleva a cabo el individuo para hacer frente al estrés, como con el malestar psicológico que suele acompañar al mismo. (Sandin, 1995). A su vez el CAE mide el estrés en cinco factores leve, moderado, significativo, grave y muy grave. (ANEXO III)

Confiabilidad:

Población de una muestra de estudiantes	592 universitarios
Las correlaciones entre factores	bajas o moderadas
Los coeficientes de fiabilidad	alta de Cronbach, media = 0.79

- **Cuestionario de estrés laboral**

Cuestionario de estrés laboral (Prieto Teresita, Trucco B., Marcelo. Construcción de un instrumento global para medir estrés laboral. Tesis para optar al grado de licenciado en Psicología. Universidad Diego Portales. Escuela de Psicología ,1995) Cuestionario a través del cual se busca saber si el paciente presenta estrés laboral psicológico, fisiológico y cuáles son los estresores; se compone de 3 partes y cada parte mide: parte I el estrés psicológico (consta de 12 preguntas que se puntúan según No, en Absoluto; Un poco más; No más que lo habitual; Mucho más que lo habitual), parte II estrés fisiológico (se compone de 21 preguntas que se puntúan entre: nunca, a menudo, a veces o siempre) y parte III los estresores (son 16 preguntas que se puntúan con nunca, a menudo, a veces o siempre)

El cuestionario de estrés laboral nos permite conocer ciertas reacciones físicas y conductuales que se presentan y son características en algunas situaciones de la vida cotidiana.

Mide el estrés a nivel general, es decir en los diferentes ámbitos de la vida, la escala tiene tiempo libre, su puntaje mínimo es leve 136 y su puntaje máximo de extrema

gravedad es 527 en adelante. Permite evaluar tres áreas: cognitivo, conductual y emocional.

La forma de responder la escala es marcando la categoría que fielmente exprese el tipo de influencia en la vida del sujeto. Para el análisis de resultados e interpretación, se puede trabajar con resultados comparativos por áreas y también con totales, para esto se realiza la sumatoria y luego se trabaja con el siguiente índice de referencia.

La escala de evaluación de estrés se divide en tres partes para determinar el nivel de estrés tomando en cuenta 5 niveles de estrés los cuales son: leve, moderado, significativo, grave y muy grave los cuales tienen un valor asignado para establecer el resultado generado, siendo que las respuestas se delimitan en 4 factores a responder por los individuos:

- 1 —————> No, en absoluto
- 2 —————> Un poco más
- 3 —————> No más que lo habitual
- 4 —————> Mucho más que lo habitual. (ANEXO II)

Confiabilidad

Población de baremos 2430 personas

Análisis de validez – cuantitativa y cualitativa

Validez del contenido – evaluación externa, jueces expertos, ítem/objetivo.

Coefficiente de confiabilidad – coeficiente de Combranch 0.89

Leve	hasta 136
Moderado	137 – 248
Significativo	249 – 393
Grave	394 – 526
Extrema gravedad	527 en adelante

Confiabilidad obtenida por un estudio previo en CHUA.

Población de una muestra de estudiantes 16 militares

Las correlaciones entre factores

leve a moderado

Los coeficientes de fiabilidad

coeficiente de pearson = 0.61

Se realizó un estudio previo a otra institución militar para obtener el grado de correlación entre las variables de la presente investigación y así corroborar la confiabilidad de los instrumentos que se utilizó en las investigación, dicho estudio tiene como resultado un coeficiente de 0.61 que nos indica que se tiene un grado de correlación positiva moderada.

- **COEFICIENTE DE CORRELACION LINEAL DE PEARSON**

El coeficiente de correlación de Pearson, usado para variables cuantitativas (escala mínima de intervalo), es un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente. Esto significa que puede haber variables fuertemente relacionadas, pero no de forma lineal, en cuyo caso no procede a aplicarse la correlación de Pearson.

El coeficiente de correlación de Pearson es un índice de fácil ejecución e igualmente, de fácil interpretación. En primera instancia, sus valores absolutos oscilan entre 0 y 1.

Decimos que la correlación entre dos variables X - Y es perfecta positiva cuando exactamente en la medida que aumenta una de ellas aumenta la otra. Esto sucede cuando la relación entre ambas variables es funcionalmente exacta.

A continuación, se presenta la escala de correlación entre variables:

- + - 0.00 + - 0.09 Correlación nula
- + - 0.10 + - 0.19 Correlación muy débil
- + - 0.20 + - 0.49 Correlación débil
- + - 0.50 + - 0.69 Correlación moderada
- + - 0.70 + - 0.84 Correlación significativa
- + - 0.85 + - 0.95 Correlación fuerte
- + - 0.96 + - 1.0 Correlación perfecta

CAPÍTULO V.

PRESENTACION DE RESULTADOS

El presente capítulo desarrolla una descripción y análisis detallado de los resultados obtenidos del procesamiento de los datos que se originan sobre las estrategias de afrontamiento y su incidencia en el estrés laboral en el personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval.

Los resultados serán presentados en 4 partes:

La primera parte presenta la descripción y análisis de los datos obtenidos en el cuestionario.

En la segunda parte, se presenta la descripción del análisis del Cuestionario De Estrés Laboral

En la tercera parte, se presenta la descripción y análisis de Cuestionario De Afrontamiento Del Estrés – CAE.

En la cuarta parte, se presenta la descripción y análisis de la correlación de PEARSON entre las variables y por consecuente la comprobación de la hipótesis.

PRIMERA PARTE

5.1. PRESENTACION DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA POBLACION DE ESTUDIO

ANÁLISIS DESCRIPTIVOS DE LOS DATOS DEL CUESTIONARIO

Para el presente estudio se consideró por conveniente recabar información sobre la edad cronológica, en 22 personas, personal militar los cuales trabajan en la Unidad Operativa Industria Naval, dichos datos facilitaran generar un mejor encuadre y entendimiento de los resultados del análisis correlacional del Cuestionario de Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento.

GENERO		
	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	22	100%

Tabla N°3

Los participantes del presente estudio fueron el personal de Unidad Operativa Industria Naval. En la Tabla N°3 muestran la frecuencia y porcentaje del personal de producción por género, como puede apreciarse la cantidad total de varones (22 personas que representan el 100% del grupo).

N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
22	28	50	34,9	6,4

Tabla N°4

El personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval tiende a un promedio de edad de 34 años, como se aprecia en la Tabla N°4, el rango de edad del grupo observado es de 28 años a 50 años con una desviación estándar de 6.4. Se puede notar una dispersión baja de edades cronológicas que existe en el grupo. (La desviación es que tanto se alejan los datos del promedio, entre menor desviación tenga tu conjunto de datos más cerca estarán los datos individuales del promedio).

SEGUNDA PARTE

5.2. ANÁLISIS ESCALA DE EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL ESTRÉS LABORAL

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del inventario del Cuestionario de Estrés Laboral; esta prueba pretende medir los niveles de estrés general en el que se encuentran el personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval.

Niveles de estrés	Frecuencia	%
Leve	0	0%
Moderado	8	31%
Significativo	11	42%
Grave	3	12%
Muy grave	0	0%
	22	100

Tabla N°5

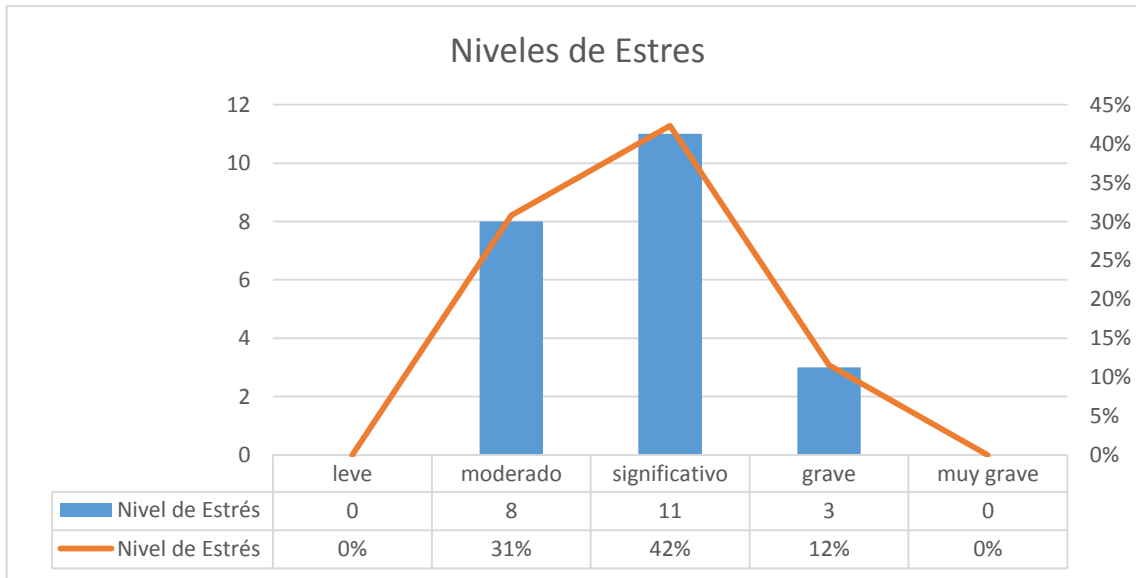


Figura N°1

Se evaluó con el Cuestionario de Estrés Laboral al personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval; los resultados obtenidos se los puede observar en la Figura N°1; estas sugieren que el mayor porcentaje de participantes evidencian tener un nivel de estrés significativos (11 participantes que representan el 42 %); un grupo refiere tener un nivel de estrés moderado (8 personas que representan 31%); estrés grave (3 personas representan el 12% del grupo);estrés muy grave que no se presentan en el caso de estudio. En síntesis, como resultado se puede apreciar que en general la mayoría del personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval en una mayoría nos presenta un cuadro de estrés moderado a significativo.

TERCERA PARTE

5.2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS - CAE

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés; esta prueba pretende medir la cantidad de estrategias del afrontamiento del estrés que usa el personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval.

Estrategias de Afrontamiento

	frecuencia	porcentaje
FOCALIZADO EN LA SOLUCION DEL PROBLEMA (FSP)	2	8%
AUTOFOCALIZACION NEGATIVA (AFN)	6	23%
REEVALUACION POSITIVA (REP)	3	12%
EXPRESION EMOCIONAL ABIERTA (EEA)	5	19%
EVITACION (EVT)	4	15%
BUSQUEDA DE APOYO SOCIAL (BAS)	1	4%
RELIGION (RLG)	1	4%
Total	22	100

Tabla N°6

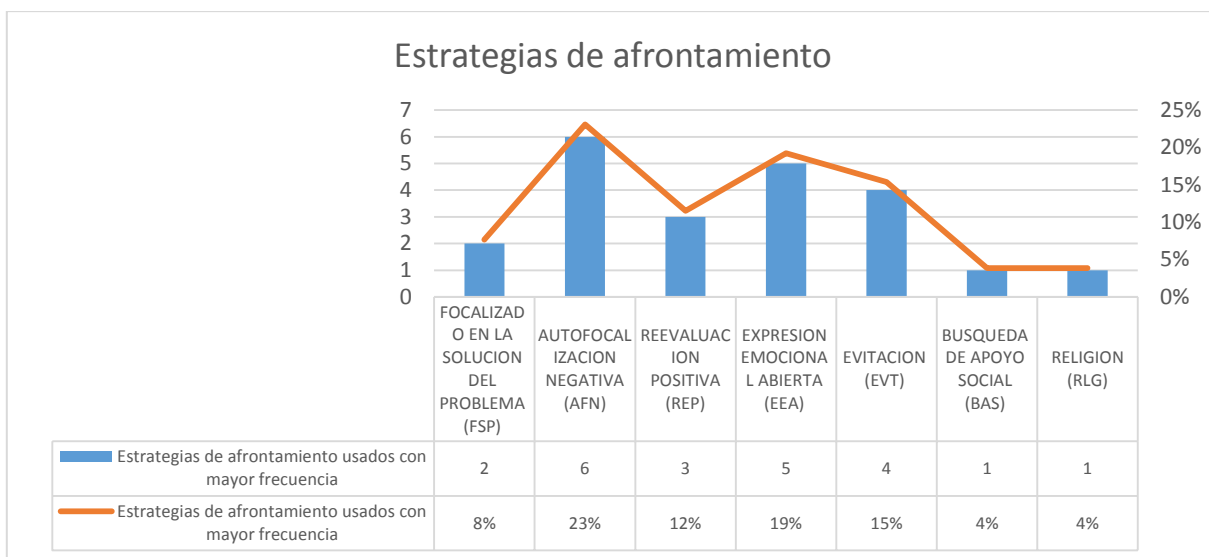


Figura N°2

Se evaluó con el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento ante el estrés al personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval, en el cual la Figura N°2 indica que el personal Militar usa diferentes tipos de afrontamiento (6 integrantes que representan el 23%) usaron la Estrategia de Afrontamiento de Autofocalización Negativa (AFN); (5 integrantes que representan el 19%) usaron la Estrategia de Afrontamiento de Expresión Emocional Abierta (EEA); (4 integrantes que representan el 15%) usaron la Estrategia de Afrontamiento de Evitación (EVT); (3 integrantes que representan el 12%) usaron la Estrategia de Afrontamiento de Reevaluación Positiva (REP); (2 personas que representan el 8%) usaron la Estrategia de Afrontamiento Focalizado en la Solución del Problema (FSP); (1 persona que representa el 4%) usaron la Estrategia de Afrontamiento de

Búsqueda de Apoyo Social (BAS); (1 persona que representa el 4%) usaron la Estrategia de Afrontamiento de Religión (RLG).

A continuación, se detalla los niveles de estrés por cantidad de estrategias de afrontamiento obtenidas en muestra.

Niveles de estrés	Búsqueda de apoyo social (BAS)
Leve	0
Moderado	1
Significativo	1
Grave	0
muy grave	0
Total	2(9.1)

Tabla N°7

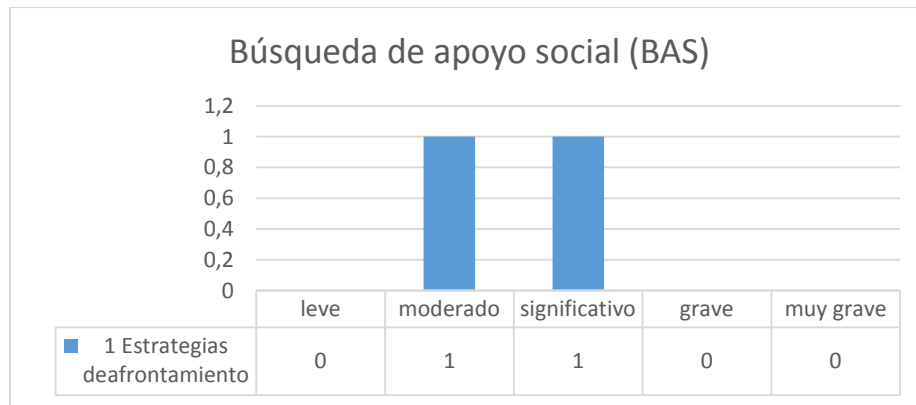


Figura N°3

La **tabla 7** refiere que el 9.1 % (2 de los 22) participantes del Programa de la Unidad Operativa Industria Naval con un nivel de estrés leve tiene el factor de búsqueda de apoyo social (BAS).

Niveles de estrés	Expresión emocional abierta (EEA)
leve	0
moderado	2
significativo	4
grave	0
muy grave	0
total	6(27.3)

Tabla N°8

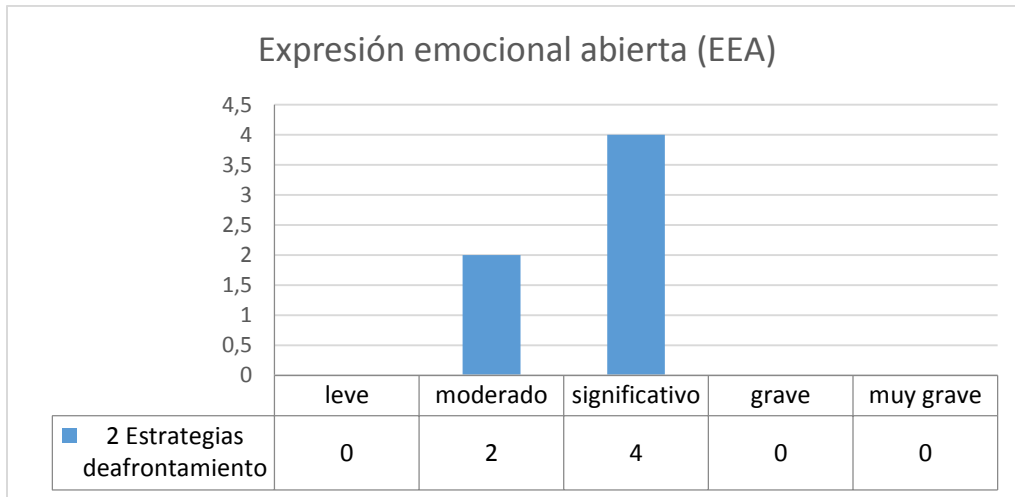


Figura N^a 4

La **tabla 8** refiere que el 27.3 % (6 de los 22) de los participantes tienen una estrategia de afrontamiento la cual es Expresión Emocional Abierta (EEA).

Niveles de estrés	Religión (RLG)
Leve	0
Moderado	1
Significativo	1
Grave	1
muy grave	0
Total	3(13.6)

TablaN^o9

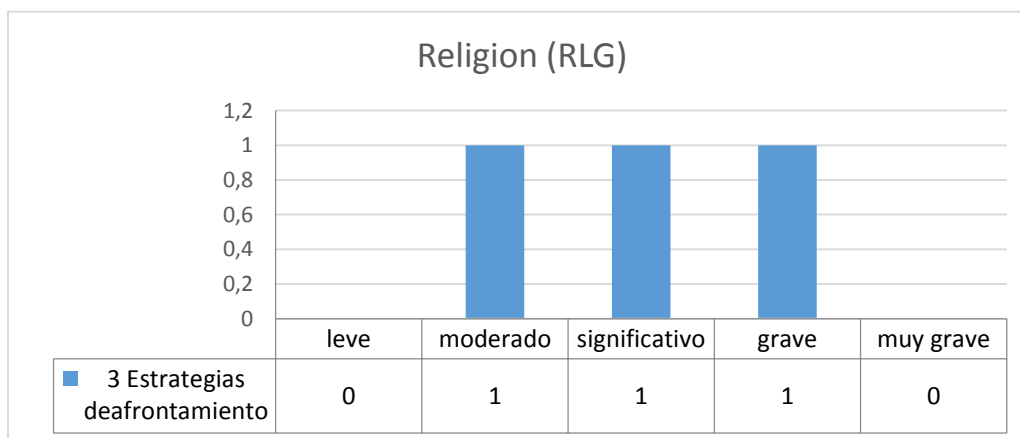


Figura N^o5

La **tabla 9** refiere que el 13.6 % (3 de los 22) de los participantes de la Unidad Operativa Industria Naval usa la estrategia de afrontamiento de Religión (RGL).

Niveles de estrés	Focalizado en la solución del problema (FSP)
leve	0
moderado	2
significativo	2
grave	1
muy grave	0
total	5(22.7)

Tabla N°10

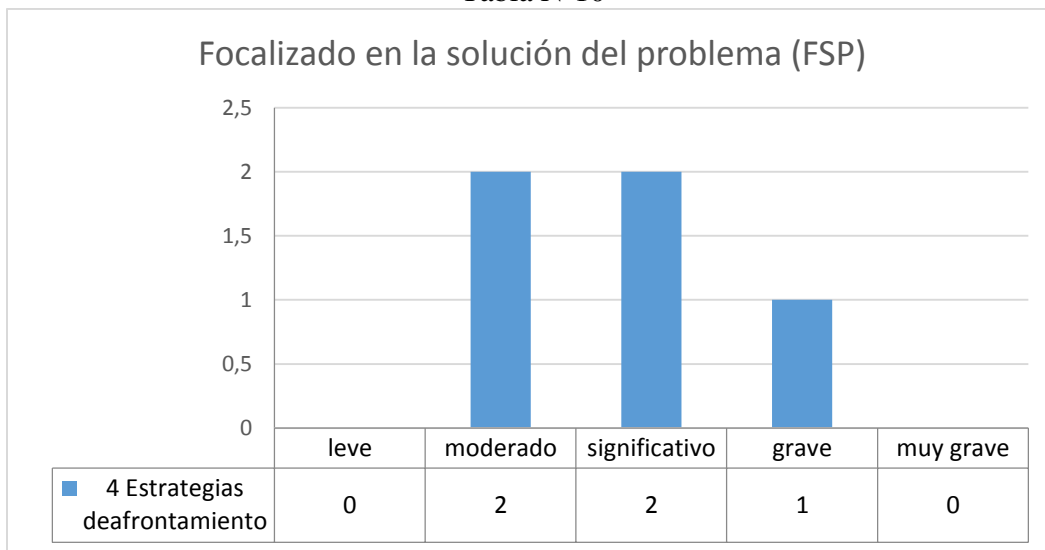


Figura N°6

La **tabla 10** refiere que el 22,7 % (5 de los 22) de la Unidad Operativa Industria Naval tiene estrategias de afrontamiento siendo esta la Focalización Del Problema (FSP).

Niveles de estrés	Evitación (EVT)
leve	0
moderado	1
significativo	2
grave	1
muy grave	0
total	4(18.2)

Tabla N°11

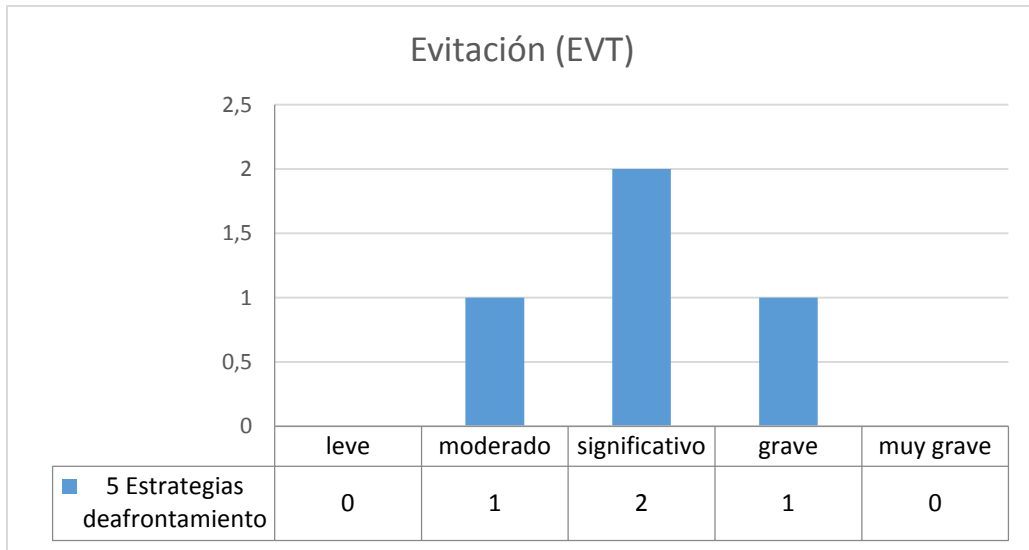


Figura N°7

La **tabla 11** refiere que el 18,2 % (4 de los 22) de los participantes de la Unidad Operativa Industria Naval tiene como estrategias de afrontamiento la evitación.

Niveles de estrés	Auto focalización negativa (AFN)
Leve	0
Moderado	1
Significativo	0
Grave	0
muy grave	0
Total	1(4.5)

Tabla N°12

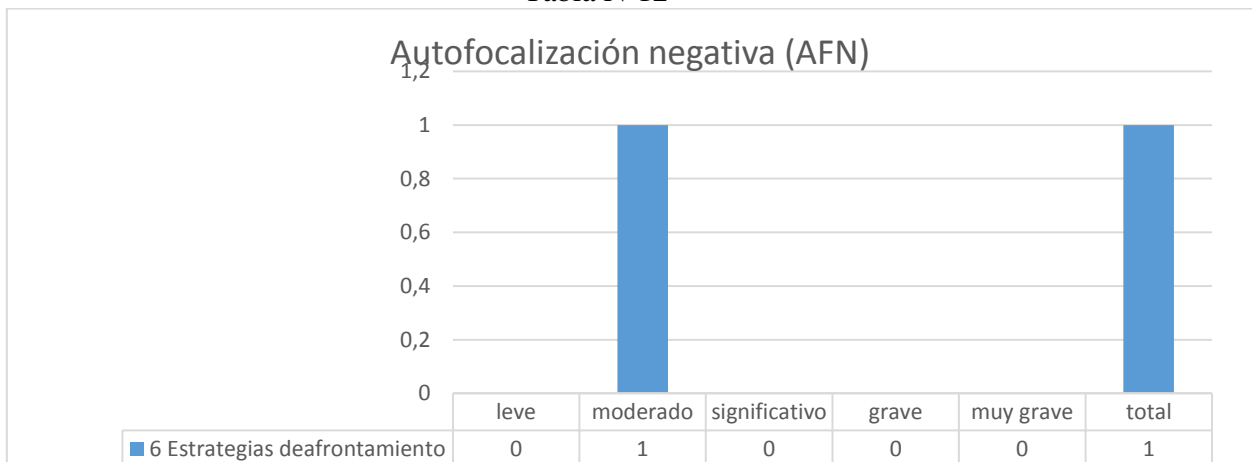


Figura N°8

La **tabla 12** refiere que el 4,5 % (1 de los 22) de los participantes de la Unidad Operativa Industria Naval tiene como estrategias de afrontamiento la autofocalización negativa.

Reevaluación positiva (REP)

Niveles de estrés	
leve	0
moderado	0
significativo	1
grave	0
muy grave	0
total	1(4,5)

Tabla N°13

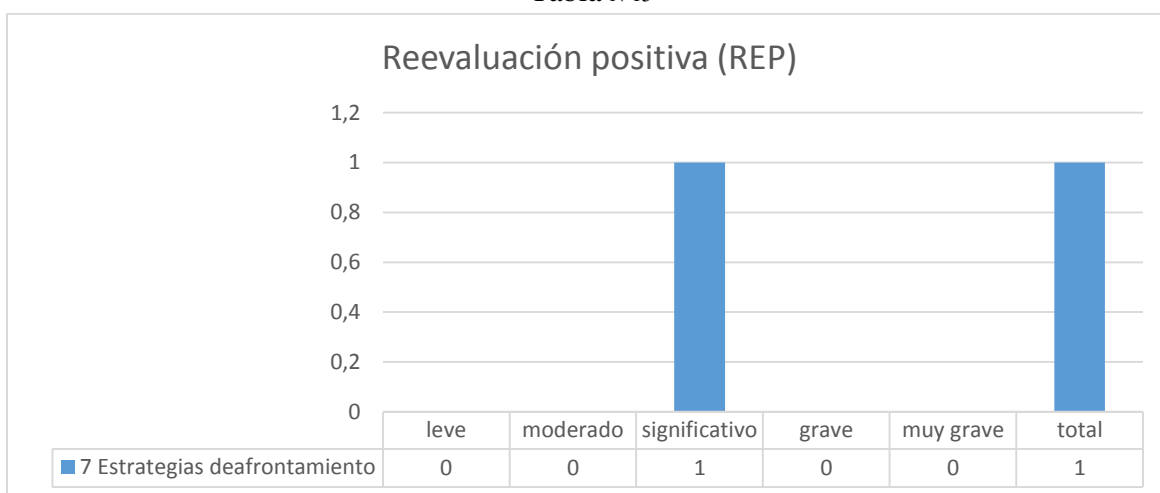


Figura N°9

La **tabla 13** refiere que el 4,5 % (1 de los 22) de los participantes de la Unidad Operativa Industria Naval tiene como estrategias de afrontamiento la reevaluación positiva.

El promedio de los niveles de estrés en los participantes de la Unidad Operativa Industria Naval (U.O.I.N.) se genera un estrés moderado, significativo y grave según los resultados.

5.3. ANÁLISIS DE VARIABLES

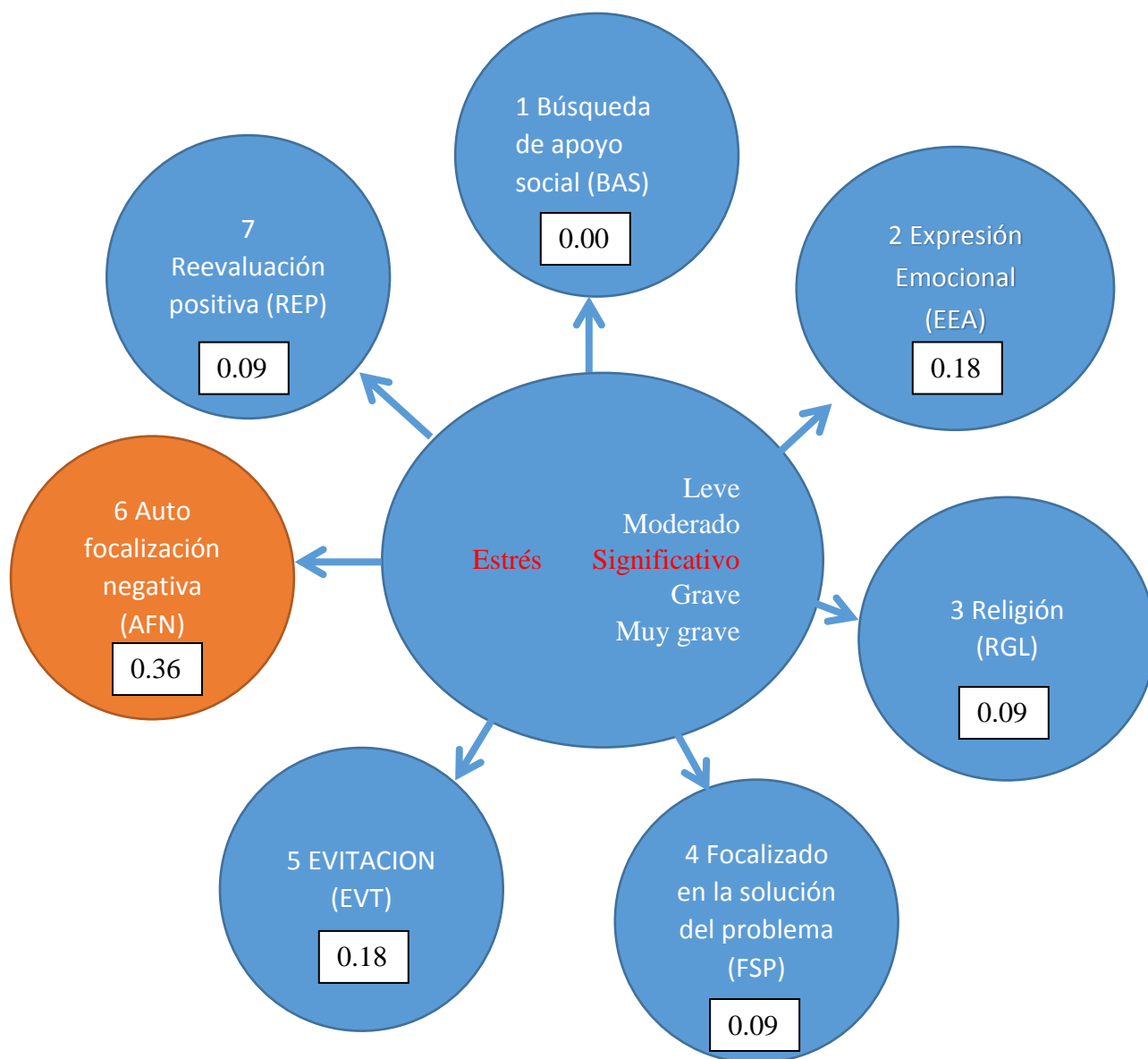


Gráfico N° 1

Diagrama de relación entre variables

El diagrama nos indica las correlaciones entre los niveles de estrés y los tipos de afrontamiento utilizados siendo que la correlación más fuerte se genera en un nivel de estrés significativo en el cual la estrategia de afrontamiento más usada es la autofocalización negativa.

5.4. ANÁLISIS DESCRIPTIVO Y ESTADÍSTICO DE LAS VARIABLES: ESTRÉS Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

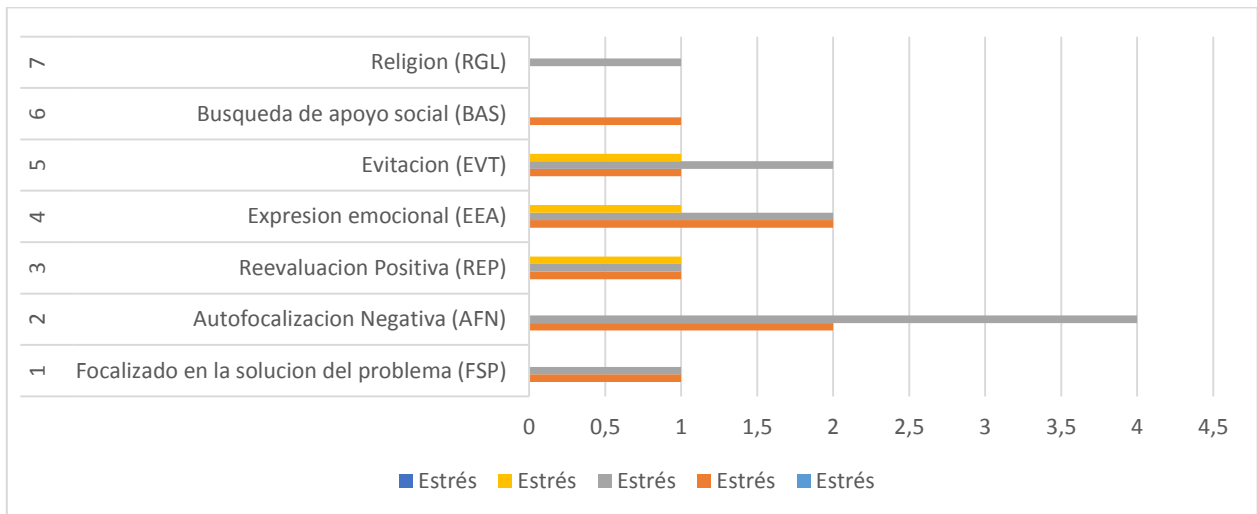


Gráfico N°2
Niveles de estrés y tipo de afrontamiento

Análisis en relación a los niveles de estrés más significativos según la frecuencia obtenida

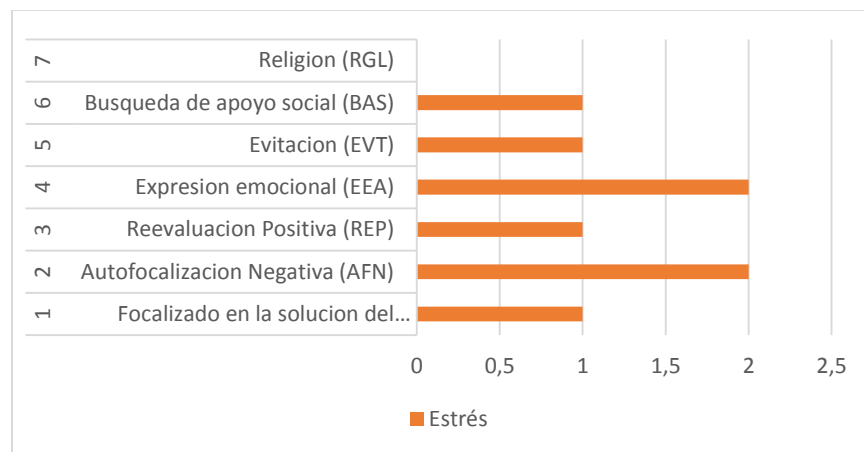


Gráfico N°3
Nivel Estrés moderado

Para este nivel de estrés se tiene como una de las correlaciones más fuertes de acuerdo a la frecuencia, la Auto focalización Negativa (AFN) según el Cuestionario de Afrontamiento

del Estrés (CAE) nos indica que se tiene una negatividad ante situaciones de los factores estresores.

También se tiene la Expresión Emocional (EEA) que según el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) nos dice que se genera un mal humor antes situaciones de los diferentes factores estresores comportándose de manera hostil.

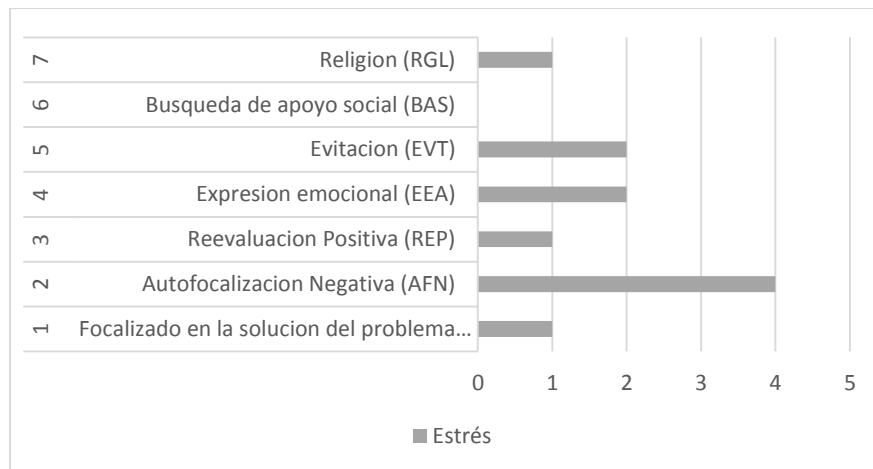


Gráfico N°4
Nivel Estrés Significativo

Para este nivel de estrés se tiene como la correlación más fuerte de todo el análisis la auto focalización negativa (AFN) que nos indica que se tienen comportamientos negativos ante los factores estresores generados, también se tiene una correlación fuerte con la evitación (EVT) que nos indica tratar de eludir el problema y concentrarse en otras actividades, según nuestro grafico también tenemos una correlación fuerte como la expresión emocional (EEA) que nos indica que nuestra muestra un comportamiento hostil ante los factores estresores.

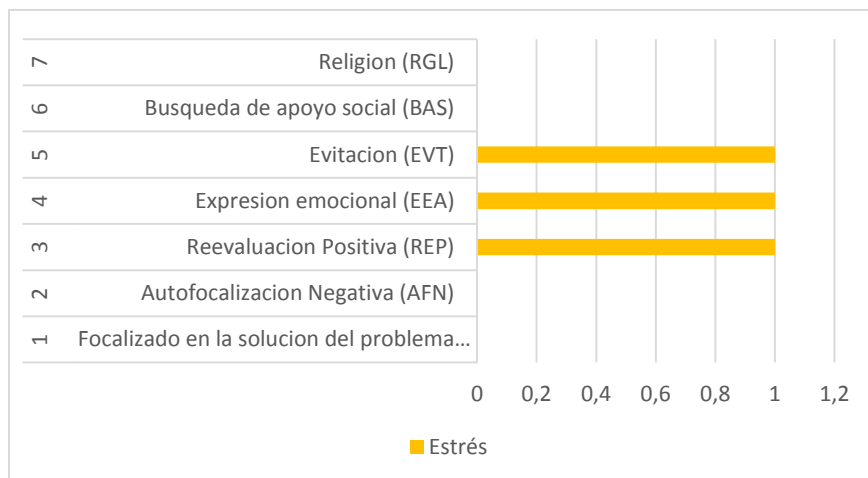


Gráfico N° 5
Nivel Estrés Grave

Para este tipo de estrés se tiene una correlación fuerte con 3 estrategias de afrontamiento: la Reevaluación Positiva (REP) que nos indica que se tiene aspectos positivos antes los factores estresores; la Evitación (EVT) que nos indica que nuestra muestra trata de evitar los factores estresores y por último Expresión Emocional Abierta (EEA) que nos indica que se tiene comportamientos hostiles antes los factores estresores.

CUARTA PARTE

5.5. CORRELACION DE PEARSON Y COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se tendrá para una prueba entre variables el coeficiente de correlación de Pearson; para determinar el grado de relación entre las variables que se maneja; dicha relación lineal entre las variables de estrés y estrategias de afrontamiento en el personal militar de la Unidad Operativa Industrial Naval.

Si bien se tiene otros tipos de evaluación entre variables se decidió usar este tipo de estadístico porque tenemos variables cuantitativas, así mismo la muestra de nuestro análisis es reducida (22 participantes) para emplear el tipo de correlaciones sugerido.

Con los resultados detallados a continuación se realizará la comprobación de la hipótesis de la investigación a través de hallar correlaciones significativas entre los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento. La hipótesis establecida indica que se quiere demostrar la relación entre las variables de estrés y estrategias de afrontamiento para el personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval (U.O.I.N.)

La tabla 6 nos resume el cruce de datos de ambas variables, en la cual se puede notar a primera vista que la mayor cantidad de participantes del personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval tiene un nivel de estrés significativo.

			1 EA	2 EA	3 EA	4 EA	5 EA	6 EA	7 EA	Total
		y	1	2	3	4	5	6	7	
		x								
LEVE	0 - 136	135	0	0	0	0	0	0	0	0
MODERADO	137 - 248	243	1	2	1	2	1	1	0	8
SIGNIFICATIVO	249 - 393	385	1	4	1	2	2	0	1	11
GRAVE	394 - 526	516	0	0	1	1	1	0	0	3
MUY GRAVE	527 - 600	400	0	0	0	0	0	0	0	0
		Total	2	6	3	5	4	1	1	22

Tabla N°14

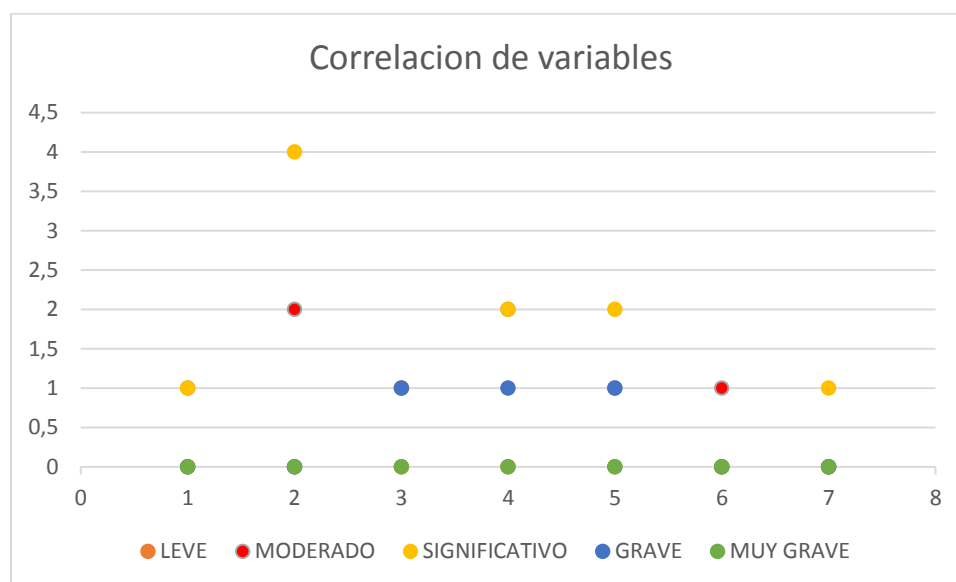


Gráfico N°6

5.6. COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON

Las correlaciones entre ambas las variables Estrategias de afrontamiento y los Niveles de estrés en los participantes de la Unidad Operativa Industria Naval (U.O.I.N.), la cual tiene un nivel de correlación positiva Significativa; prácticamente se puede referir que hay relación entre ambas variables y que tienen una dependencia directa, por lo cual se comprueba la hipótesis planteada.

+0.70 + 0.84 Correlación significativa



COEFICIENTE DE CORRELACION PEARSON (x y)

0,79

CAPÍTULO VI.
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

La presente investigación que se desarrolló dentro los parámetros establecidos, según Lazarus y Folkman (1984). Desde su perspectiva nos infieren que los comportamientos ante factores estresantes están fundamentados por los niveles de afrontamiento que se pueden dar a generar, en caso contrario pues el nivel de estrés tiene una tendencia ascendente.

Con base en tales consideraciones, el presente estudio se orientó a la identificación de las estrategias utilizadas para afrontar los estresores que los profesionales de la Unidad Operativa de Industria Naval perciben como amenazantes para su bienestar.

Para lograr los objetivos que se planteó, se verifico de forma empírica sobre una muestra obtenida conformada solo del personal militar en la Unidad Operativa Industria Naval (U.O.I.N.) ubicado en la ciudad de Cochabamba.

Cabe mencionar que para llegar a desarrollar el objetivo general de la presente investigación se tomó en cuenta procesos teóricos como estadísticos aplicados a la muestra del personal militar de la U.O.I.N.

Cumpliendo con el primer objetivo específico en la presente investigación se discernió información sobre la situación laboral y personal de los sujetos que forman parte de la Unidad Operativa Industria Naval (U.O.I.N.) considerando solo el personal militar en el cual se pudo observar las diferentes características de la muestra seleccionada por medio de un cuestionario de elaboración propia en el cual se encontró que se cuenta con dos oficiales, tres sub oficiales y diecisiete sargentos donde sus edades oscilan entre los 28 y 50 años los cuales ya son miembros del personal de la unidad en sus puestos específicos con antigüedad no menor a 2 años por lo que definiremos un nivel de estrés significativo ante el puesto que poseen.

Teniendo en cuenta que nuestro segundo objetivo específico es identificar el nivel de estrés que presenta el personal militar de la U.O.I.N. tenemos como resultado una frecuencia de 8 personas que representan el 31% con estrés moderado, 11 personas que representan el 42% con estrés significativo, obteniendo en ambos el mayor porcentaje, como el porcentaje de

menor frecuencia de 3 personas que representan el 12% del total evaluado, esto nos llega a indicar que el 100% de nuestra muestra tiene un nivel de estrés significativo.

Como tercer objetivo específico de la presente investigación se identificó las estrategias de afrontamiento que utiliza el personal militar de la U.O.I.N. frente al estrés laboral, siendo la más utilizada la Autofocalización Negativa (ANF) con una frecuencia de 6 personas que representan el 23 % de la muestra y la Expresión Emocional Abierta con una frecuencia de 5 personas que representan el 22,7%. Siendo que las dos suman el 50.7% de todas las estrategias de afrontamiento por lo que podemos concretar que son las más usadas.

Como conclusión en el diagrama de relación de variables, la correlación más fuerte se genera en un nivel de estrés significativo en el cual la estrategia de afrontamiento más usada en la misma es la autofocalización negativa.

En el Estrés moderado, se tiene como una de las correlaciones más fuertes de acuerdo a la frecuencia, la Auto focalización Negativa (AFN) según el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) nos indica que se tiene una negatividad ante situaciones de los factores estresores, también se tiene la Expresión Emocional (EEA) que según el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) nos dice que se genera un mal humor antes situaciones de los diferentes factores estresores comportándose de manera hostil.

En el estrés significativo, se tiene 3 correlaciones fuertes: auto focalización negativa (AFN) que nos indica que se tienen comportamientos negativos ante los factores estresores generados; la evitación (EVT) que nos indica tratar de eludir el problema y concentrarse en otras actividades; y la expresión emocional (EEA) que nos indica que nuestra muestra un comportamiento hostil ante los factores estresores.

En el estrés grave, se tiene una correlación fuerte con la Reevaluación Positiva (REP) que nos indica que se tiene aspectos positivos antes los factores estresores, a la vez se tiene una correlación fuerte con la Evitación (EVT) que nos indica que nuestra muestra trata de evitar los factores estresores y por último se tiene la Expresión Emocional (EEA) que nos indica que se tiene comportamientos hostiles antes los factores estresores.

El nivel de correlación entre las variables de afrontamiento y nivel de estrés en el personal militar en la Unidad Operativa Industria Naval, es positiva significativa, con 0.79, en la escala de valoración de Pearson. Por lo tanto, podemos afirmar que hay una relación significativa positiva entre ambas variables. Comprobándose así la hipótesis.

Se puede deducir que el resultado obtenido se debe a que nuestra investigación se desarrolló en la unidad militar donde existe diferentes factores como ser los grados, la antigüedad, las sanciones, los frecuentes cambios de destino, las comisiones aleatorias, etc. A diferencia de un establecimiento civil normal donde las normas no son tan rígidas.

6.6. RECOMENDACIONES

Una vez concluido la investigación y teniendo como resultado un nivel de estrés significativo en el personal militar de la Unidad Operativa Industria Naval y tomando en cuenta que la estrategia más utilizada es la Autofocalización Negativa (AFN), se recomienda al personal militar lo siguiente. Por medio de charlas, grupos focales o un plan de acción fortalecer el uso especialmente de dos tipos de estrategias para afrontar el estrés: focalizado en la solución del problema (FSP) ya que analiza las causas del problema, sigue unos pasos concretos, establece un plan de acción, habla con las personas implicadas, pone en acción soluciones concretas y piensa detenidamente los pasos a seguir.

Como también la reevaluación positiva (REP), ya que ve los aspectos positivos, saca algo positivo de la situación, descubre que en la vida hay personas buenas, comprende que hay cosas más importantes, no hay mal que por bien no venga y sobre todo pensar que el problema pudo haber sido peor.

Por la formación militar y la jerarquización que existe en la unidad se recomienda ante todo la comunicación, no enfadarse ya que eso provoca que uno pierda el control y empeore la situación y por ende el nivel de estrés. Ser pacientes tanto con sus alternos y subalternos, mantener una relación laboral siempre dentro de la base del respeto.

No centrarse solo en el trabajo, en los tiempos libres realizar alguna actividad de preferencia, como un deporte, gimnasio, etc., para estar bien tanto física/emocionalmente y

asimismo poder tener un buen desempeño laboral y sobrellevar cualquier inconveniente con paciencia y buen humor.

Las recomendaciones se basan en la importancia del bienestar físico y emocional del personal militar, concluyendo al trabajo de investigación se tiene como propuesta un programa de prevención del estrés laboral que nos permitirá mejorar el ambiente laboral y reducir los factores estresores previa evaluación según área de trabajo en la que se aplique, para mejorar el ambiente laboral tomando en cuenta las situaciones donde se genera un estrés elevado y así mismo se podrá velar por el bien estar de la Unidad Operativa Industria Naval.

PROPUESTA

La prevención del estrés en el trabajo

Autor institucional: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo; Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2013.

Programa de Prevención reducción del estrés Laboral

Serie: ficha 3

Enlaces: <http://www.insht.es>

Fecha: 2013

Tema: La prevención del estrés en el trabajo

Dicha propuesta nos indica cómo podemos mejorar el entorno laboral en el cual se genera niveles de estrés, tomando en cuenta las actividades a realizar y los factores estresores.

BIBLIOGRAFÍA

- Allport, G. W. (1968). *The person in psychology: Selected essays by Gordon W. Allport*. Boston: Beacon Press.
- Arrieta, C. & Navarro, J. (2015). *Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes*. San José: Instituto de Investigaciones Psicológicas de la República de Costa Rica.
- Blanco, A. (1995). *Cinco tradiciones en la psicología social*. Madrid: Editorial Morata.
- Berkman, L.S. y Syme, L. (1979). Social networks, host resistance, and mortality: A nine-year follow-up study of alameda county residents. *American Journal of Epidemiology*, 109: 186- 204. (cit. en Gracia Fuster y cols., 1995).
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Barcelona: Editorial Paidós.
- Brunet, L. (2001) *Constituyendo así un enfoque integral. Diagnóstico organizacional*. México DF: Editorial Mac Graw Hill.
- Calva, D. & Hernández, G. (2004). *Análisis de la percepción del clima laboral*. Puebla: Editorial Interceramic.
- Cano, J.; Rodríguez, L.; y García, J. (2006) *Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento*. Sevilla: Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos Facultad de Psicología Universidad de Sevilla.
- Castillo, L.Y. (2015) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Equipos Antifuego y Seguridad C.A. (ESECA)*. Tesis de Maestría. Maracay: Universidad de Carabobo.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. 5ta edición. México DF: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México DF: Editorial McGraw Hill.

- Codeti, P.S., Gattás, B., Sarmiento, S. y Schmid, A. (2013) *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno laboral*. Trabajo de investigación. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo Argentina. Consultado el 06/04/2018, de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Comín, E.; de la Fuente, I. & Gracia, A. (2003) *El Estrés y el riesgo para la salud*. Madrid: MAZ.
- Davidoff, J. (1979). *Brain and Behaviour*. (1era. Ed.) Londres: Editorial Routledge.
- Davis, K. (2000) *Comportamiento humano en las organizaciones. Comportamiento organizacional*. México DF:
- Davis, K. y Newstrom, J. (1995). *Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*. 8va. Edición. México DF: Editorial McGraw Hill.
- Di Colloredo, C.; APARICIO CRUZ, C.; y Moreno, D.P. (2007) *Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento*. Bogotá: Universidad de San Buenaventura-REDALYC. Consultado el 02/04/2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>
- Durán, M.C. & Lara, M.C. (2001) *Teorías de la Psicología social*. Bogotá: Universidad del Bosque-Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Espada, M. (2016) *Área y campos de la psicología*. Buenos Aires: Universidad de Belgrano.
- Feldman, R. (1998). *Social Psychology*. 2da edición. New Jersey: Editorial.
- Fernández-Abascal, E.G. (1997). Estilos y estrategias de afrontamiento. En Fernández - Abascal, E. G., Palmero, F., Chóliz, M. y Martínez, F. (Eds.) Cuaderno de prácticas de motivación y emoción.
- Forbes, R. (2011) *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. San José: CEGESTI.
- García, J.M. (2009) *Psicología*. Madrid: Ediciones del Laberinto.

- García, H; Fantín, M. & Pardo, A. (2016). Estrategias de afrontamiento al estrés en aspirante de Policía de la ciudad de San Luis. Recuperado de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/psicologia/article/view/326890/0>
- Gibson, J.; Ivancevich, J. & Donnelly, J. (1996). *Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos*. Bogotá: Editorial McGraw Hill.
- Gil-Monte, P. (2004). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós
- Hall, R. (1983) *Organizaciones, Estructura y Proceso*. 3ra edición. México DF: Editorial Prentice Hall.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*. 5ta edición. México DF: Editorial McGraw Hill.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Editado por Martínez Roca.
- López Cabanas, M. & Chacón, F. (1997). *Intervención psicosocial y servicios sociales. Un enfoque participativo*. Madrid: Síntesis.
- Macías, M., Madariaga, C., Valle, M. y Zambrano, J. (2013) Estrategias de copia individual y familiar ante situaciones de estrés psicológico. Barranquilla: Revista de Psicología de la Universidad del Norte. Vol. 30. Núm 1. Págs. 123-145.
- Martínez, A. (2010) *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Madrid: Revista Vivat Academia de la Universidad Complutense de Madrid. N° 112. Septiembre. 2010.
- Maslow, A.H. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana*. Disponible en psychclassics.yorku.ca
- McCubbin, H. I., Olson, D. & Larsen, A. (1981). Family crisis oriented personal evaluation scales (FCOPES). In: H. I. McCubbin, A. I. Thompson y M. A. McCubbin (Eds.), *Family assessment: resiliency, coping and adaptation. Inventories for research and practice*. Madison, Winsconsin: University of Winsconsin Publishers.

- McEwen, B. (2000) *The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance*. Nueva York: University of Colorado Department of Psychology and Neuroscience. Consultado el 05/03/2018, de <http://psych.colorado.edu/~munakata/csh/mcewen.pdf> Págs. 172-189.
- Méndez, C. (2012). *Metodología*. 2da edición. Bogotá: Editorial McGraw Hill.
- Mora, C. (1999). *Desarrollo motivacional*. Valencia: Universidad Nacional de Carabobo.
- Munch L. (1991) *Fundamentos de la Administración*, México DF:
- Munné, F. (2008) *La Psicología Social como Ciencia Teórica*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Prieto, T. y Trucco, M. (2006) *Construcción de un instrumento global para medir estrés laboral*. Tesis de Grado. Santiago de Chile: Publicado en la Revista Médica de Chile
- OMS (2001) Lista de términos de la Organización Mundial de la Salud. Inglés-español. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- OPS (2006) *Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Seminario. Washington DC: Organización Panamericana de la Salud. Disponible en formato pdf
- Ramírez, E. (2014) *Estudios correlacionales*. Jaen: Universidad de Jaen. Consultado el 19/05/2018, de <http://www4.ujaen.es/~eramirez/Descargas/tema5>
- Raven, B. & Rubin, J. (1983). *Social psychology*. 2nd. ed. New York: John Wiley & Sons.
- Reeve, J. (1994) *Motivación y Emoción*. Madrid: Editorial McGraw-Hill.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. Villahermosa: Universidad Autónoma J. de Tabasco.
- Schiffman, L. y Lazar Kanuk, L. (2010) *Comportamiento del consumidor*. 10ª ed. México DF: Editorial McGraw Hill.
- Silva, M. (1996) *El clima en las organizaciones: teoría, método e intervención*. Barcelona: Editorial PPU.

- Stone AA, Helder L, Schneider MS. (1988) "Coping with stressful events. Coping dimensions and issues". En: Cohen LH (ed.). *Life events and psychological functioning: Theoretical and methodological issues*. Newbury Park: Sage. Págs. 182-210.
- Whittaker J. y Whittaker S. (1991). *Psicología con adaptaciones para Iberoamérica*. 4ª edición. México. Editorial Iberoamericana.
- Schiffman, L. y Lazar Kanuk, L. (2010) *Comportamiento del consumidor*. 10ª ed. México DF: Editorial McGraw Hill

ANEXOS

ANEXO I

**CARTA DE SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN A UNIDAD OPERATIVA DE
INDUSTRIA NAVAL U.O.I.N.**

La Paz, 11 mayo del 2018

Señor.-

CF. DAEN Marco Antonio Vidangos Rivera

COMANDANTE

UNIDAD OPERATIVA “INDUSTRIA NAVAL”

ARMADA BOLIVIANA

Cochabamba.-

Ref. Solicitud de permiso para investigación

Estimado Director

A tiempo de saludarlo y felicitarle por su labor como parte de nuestras Fuerzas Armadas, me dirijo a usted para solicitar que otorgue a mi persona la autorización para realizar mi tesis de grado mediante la aplicación de un instrumento de investigación al personal de su unidad operativa, ante el interés que existe de su parte en la mejora de las condiciones del clima organizacional.

Sin otro particular, me despido de Ud. con las consideraciones del caso.

Atte,

ADRIANA LIZET BAUTISTA ESCÓBAR

C.I. 6820863 LP.

ARMADA BOLIVIANA
U. O. DE "INDUSTRIA NAVAL"
BOLIVIA

Cochabamba, mayo 23 de 2018

Srta.

Adriana Lizet Bautista Escobar

ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES

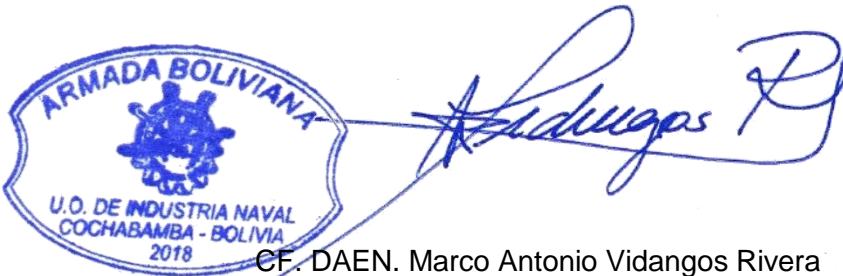
_Ref.: Responder Solicitud

La Paz -

Señorita Estudiante:

Mediante el presente tengo a bien dirigirme a Usted, en respuesta a su solicitud para realizar su Trabajo de Grado en esta Unidad, mi Comando dispone autorizar la labor que pretende realizar. Al respecto todo el personal que presta sus servicios en las diferentes áreas de la U.O.I.N., proporcionaran la colaboración y ayuda en la recopilación de información, en todo el proceso de duración del mencionado trabajo.

Con este motivo, saludo a Usted atentamente.



CF. DAEN. Marco Antonio Vidangos Rivera

COMANDANTE DE LA U. O. DE "INDUSTRIA NAVAL"

ANEXO II
TEST DE EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

Parte I.

Las siguientes preguntas están dirigidas a conocer como se ha sentido Ud. durante el último mes en el trabajo. Haga el favor de responder todas las preguntas marcando la respuesta que mejor corresponde a su estado actual de trabajo:

	No, en absoluto	Un poco más	No más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
¿Ha dejado de dormir por preocupaciones?	1	2	3	4
¿Se ha sentido constantemente tenso?	1	2	3	4
¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	1	2	3	4
¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	1	2	3	4
¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	1	2	3	4
¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	1	2	3	4
¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?	1	2	3	4
¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	1	2	3	4

¿Se ha sentido triste y deprimido?	1	2	3	4
¿Ha perdido confianza en sí mismo?	1	2	3	4

Parte II.

A continuación, se le pide que señale con qué frecuencia ha sentido en el último mes los síntomas o molestias que se presentan a continuación. Marque la columna que mejor indique como se ha sentido. Por favor conteste todas las preguntas:

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
Dificultad para conciliar el sueño	1	2	3	4
Dificultades para permanecer dormido	1	2	3	4
Dolores de cabeza	1	2	3	4
Pérdida del apetito	1	2	3	4
Aumento del apetito	1	2	3	4
Se cansa fácilmente	1	2	3	4
Molestias estomacales o digestivas	1	2	3	4
Le cuesta levantarse en la mañana	1	2	3	4
Menor capacidad de trabajo	1	2	3	4
Siente que se ahoga o le falta el aire	1	2	3	4
Dolor en la región del cuello, hombros o brazos	1	2	3	4
Dolor de espalda o cintura	1	2	3	4
Muy sensible o con deseos de llorar	1	2	3	4
Palpitaciones o que el corazón late más rápido	1	2	3	4

Mareos o sensación de fatiga	1	2	3	4
Sufre pesadillas	1	2	3	4
Siente que tiembla (las manos o los párpados)	1	2	3	4
Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente	1	2	3	4
Dolor u opresión en el pecho	1	2	3	4
Impaciente e irritable	1	2	3	4
Desea que se le deje solo, tranquilo	1	2	3	4

Parte III.

Indique con qué frecuencia le significan molestia o tensión los siguientes aspectos de su trabajo. Marque la columna que mejor defina su situación.

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
Tener que trabajar con materiales	1	2	3	4
Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio	1	2	3	4
No tener información suficiente	1	2	3	4
Tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo	1	2	3	4
Tener que satisfacer o responder a muchas personas	1	2	3	4
No saber qué opinan u como evalúan mi desempeño mis superiores	1	2	3	4
No tener capacidad suficiente para hacer lo que se espera de mi	1	2	3	4
Tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros	1	2	3	4
Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso	1	2	3	4
No estar suficientemente capacitado para este trabajo	1	2	3	4
Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminaciones, temperatura, o ventilación entre otras.	1	2	3	4
Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos	1	2	3	4

Mi trabajo perturba mi vida familiar	1	2	3	4
Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden	1	2	3	4
Conflicto con camaradas de la unidad	1	2	3	4
Conflictos con superiores de la unidad	1	2	3	4

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO III

TEST DE EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

El propósito del presente cuestionario es encontrar el tipo de situaciones que causan problemas a las personas en su vida laboral y cómo éstas se enfrentan a dichos problemas. Por estresante entendemos una situación que causa problemas, le hace sentirse a uno mal o que cuesta mucho enfrentarse a ella. Puede ser con la familia, en la escuela, en el trabajo, con los amigos, etc.

Describa una situación en un hecho o situación en su ambiente de trabajo que le causó estrés en el último mes, en el espacio en blanco cuadrículado en esta página. Escriba qué le ocurrió e incluya detalles como el lugar, quién o quiénes estaban implicados, por qué le dio importancia y qué hizo usted. La situación puede estar sucediendo ahora o puede haber sucedido ya. No se preocupe por si esta mejor o peor escrito, mejor o peor organizado, sólo escríbala tal y como se le ocurra. Continúe escribiendo por detrás si es necesario.

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

0= En absoluto

1= Un poco

2= Bastante

3= Mucho

4= Totalmente

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

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

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

31	Me comporté como si nada hubiera pasado	0	1	2	3	4
32	No dejé que nadie supiera como me sentía	0	1	2	3	4
33	Mantuve mi postura y luché por lo que quería	0	1	2	3	4
34	Fue un error mío, así que tenía que sufrir las consecuencias	0	1	2	3	4
35	Mis sentimientos eran abrumadores y estallaron	0	1	2	3	4
36	Me imaginé que las cosas podrían ser diferentes	0	1	2	3	4
37	Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto	0	1	2	3	4
38	Me fijé en el lado bueno de las cosas	0	1	2	3	4
39	Evité pensar o hacer nada	0	1	2	3	4
40	Traté de ocultar mis sentimientos	0	1	2	3	4
	Me consideré capaz de afrontar la situación	0	1	2	3	4

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO IV

CUESTIONARIO DE CARACTERIZACION PERSONAL

Grado:

Año de Egreso:

Años de Servicio:

Nombre (s):

Apellido (s):

Lugar y Fecha de Nacimiento:

Nº Cedula Identidad:

Nº Carnet Militar:

Estado Civil:

Domicilio:

Horas de trabajo a la semana:

Función que cumple en el trabajo:

ANEXO V

Fotos del personal de la Unidad Operativa Industria Naval



El personal U.O.IN. Antes de los test´s a aplicarse



El personal de la U.O.I.N. en la explicación de la aplicación de los instrumentos.



Preguntas respecto de los instrumentos de evaluación



El personal en su área de trabajo



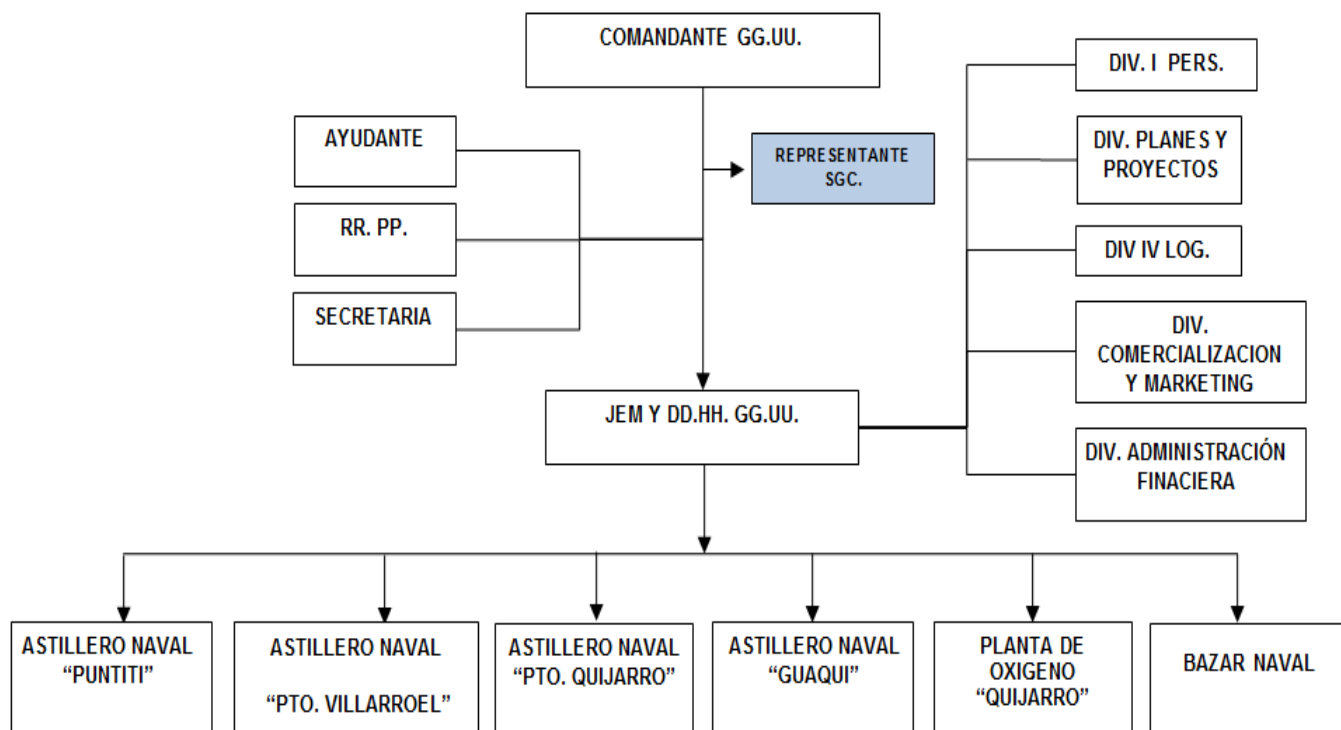
Personal cumpliendo sus funciones



Personal en sus funciones

ANEXO VI

Organigrama de la institución



Fuente: Unidad operativa naval