

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA



TESIS DE GRADO

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS
LABORAL EN EL ROL DE LAS EDUCADORAS DEL
ALBERGUE DEL BICENTENARIO BOLIVIA SOLIDARIA

POR: Angela Gabriela Herrera Delgadillo

TUTORA: MARY ELIZABETH PERALTA GARCÍA

LA PAZ – BOLIVIA

Junio, 2023

DEDICATORIA

Mamá este logro es por ti, por siempre enseñarme a ser una mujer fuerte, independiente, sensible y sobre todo luchadora, porque la vida te enseñó tanto y tú supiste como pasarme ese conocimiento con toda la dulzura que solo ti tienes mamita.

Para mi hermano Rodrigo que, aunque sea el menor tiene una sabiduría, paciencia y conocimiento único que siempre me dan esa paz que necesito en momentos de desesperación, gracias por cuidarme tanto, por ti pude y puedo seguir adelante.

AGREDICIMIENTOS

A mi mamá Miriam Delgadillo por siempre apoyarme, creer en mi aun cuando yo sentía que fallaba, por estar cuando más la necesite y hacerme sentir que la vida es hermosa cuando estas rodeada de personas que te quieren y ven lo que realmente eres, gracias por darme todo por ti estoy aquí mamita.

A mi hermano Rodrigo por ser la persona más paciente conmigo, tenerme ese cariño y comprensión desde que tengo memoria, por escucharme o solamente estar a mi lado y poder darme esa tranquilidad y cariño que solo él puede brindar.

A mi tutora que supo cómo guiarme, hacerme sentir que no era el fin que solo era un obstáculo y animándome a seguir adelante, gracias Mg. Sc., Mary Elizabeth Peralta García, sin usted no podría haber llegado tanto lejos, es de las profesionales más linda y sinceras que conocí.

A mi hermano Diego y mi abuela Elena que a pesar de tener algunos roces estuvieron ahí presentes en mi vida y este proceso de aprendizaje que me enseñó no solo a como ser una profesional también me enseñó que ser quien rompe con los esquemas es el inicio de muchas etapas.

Finalmente, a mi papito Humberto que sé que a él más que a nadie le hubiera gustado estar presente en este día en este momento, me hubiera brindado las palabras más lindas de este mundo y dándome la bendición de la Virgencita de Copacabana, a la cual le tenía y tiene tanta fe.

Resumen

La presente investigación se realizó en la Secretaria Municipal de Educación y Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, dentro de la Unidad de Protección a Víctimas de Violencia y Población en Riesgo Social, con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento.

Los sujetos de investigación son las educadoras del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria que oscilan entre las edades 27 a 60 años, dentro del rol de educadoras solo existen personas del sexo femenino con un grado de instrucción desde bachiller hasta licenciatura.

El enfoque metodológico utilizado es el correlacional debido a que permite conocer la relación entre las dos variables y el enfoque fue el no experimental siendo que no hubo manipulación en la selección de la población utilizando el total de la población de las educadoras del Albergue Bicentenario para la investigación.

Los instrumentos aplicados fueron, el OIT-OMS cuestionario que evalúa diferentes dimensiones del estrés laboral que está compuesto por: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, influencia del líder, tecnología, falta de cohesión y respaldo del grupo; también se utilizó el COPE cuestionario de modos de afrontamiento al estrés que se divide en tres áreas: estilos de afrontamiento enfocados al problema, estilos de afrontamiento enfocados en la emoción y otros estilos de afrontamiento o denominados también como estilos de afrontamiento de evitación, ambos instrumentos fueron llenados por la población por medio de los formularios de Google.

Dentro de los resultados se obtuvo una correlación según Pearson de 0,29711772, demostrando que la correlación es baja por lo que no se puede inferir que la variable de estrés laboral influye en la variable de estrategias de afrontamiento al estrés.

PALABRAS CLAVE: Estrés laboral, estrategias de afrontamiento, educadoras, estresores.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
1. PROBLEMAS Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. ÁREA PROBLEMÁTICA.....	4
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.4. OBJETIVOS.....	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5. HIPÓTESIS.....	6
1.5.1. Hipótesis de investigación.....	6
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPÍTULO II.....	10
2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Estrés.....	10
2.1.1. Estresor.....	11
2.1.2. La psicofisiología del estrés.....	13
2.1.3. Las fases de respuesta al estrés.....	15
2.1.4. Tipos de estrés.....	17
2.2. Estrés Laboral.....	18
2.2.1. Tipos de estrés laboral.....	21
2.2.2. Tipos de estresores.....	22
2.2.3. Consecuencias del estrés laboral.....	23
2.3.3. Modelo de estrés laboral.....	25
2.3. Estrategias de Afrontamiento.....	26
2.3.1. Afrontamiento.....	26

2.3.2.	Estrategias de Afrontamiento.....	28
2.3.2.1.	Clasificación de las estrategias de afrontamiento.....	29
2.4.	Educadoras.....	34
2.5.	Marco Institucional.....	41
2.5.1.1.	Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria.....	41
2.5.1.2.	Requisitos para el ingreso.....	42
2.5.1.3.	Población beneficiaria y cobertura.....	43
2.5.1.4.	Personal Del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria.....	44
2.5.1.5.	Acogida y tiempo de permanencia de Niños, Niñas y Adolescentes.....	45
CAPÍTULO III.....		47
3.	METODOLOGÍA.....	47
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.1.1.	Tipo de investigación.....	47
3.1.2.	Enfoque de la investigación.....	47
3.1.3.	Diseño de investigación.....	48
3.2.	VARIABLES.....	48
3.2.1.	Definición.....	48
3.2.2.	Operacionalización de Variables.....	49
3.3.	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN.....	51
3.4.	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	51
3.4.1.1.	Cuestionario de Estrés Laboral OIT - OMS (Anexo 1).....	51
3.4.1.2.	Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE) (Anexo 5).....	54
3.5.	PROCEDIMIENTO.....	58
CAPÍTULO IV.....		59
4.	RESULTADOS.....	59
4.1.	Análisis descriptivo del cuestionario de datos generales y complementarios.....	59
4.2.	Análisis globales de las pruebas aplicadas.....	63
4.2.1.	Resultado de la Escala de Estrés Laboral Organizacional (OIT/OMS).....	63

4.2.2.	Resultados del Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés.....	72
4.2.2.1.	Estilos de afrontamiento enfocados en el problema.....	72
4.2.2.2.	Estilos de afrontamiento enfocados a la emoción.....	78
4.2.2.3.	Otros estilos de afrontamiento.....	84
4.3.	Correlación de Pearson entre las dimensiones de las variables Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento al estrés.....	92
CAPÍTULO V.....		106
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		106
5.1.	CONCLUSIONES.....	106
5.2.	RECOMENDACIONES.....	111
BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA:.....		114
ANEXOS.....		122

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Datos Estadísticos Descriptivos de la edad de las educadoras del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria.....	60
Gráfico 2 Datos Estadísticos Descriptivos del grado de instrucción de las educadoras del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria	61
Gráfico 3 Datos Estadísticos Descriptivos de los Grupos Etarios a cargo de cada educadora del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria.....	62
Gráfico 4 Clima organizacional	64
Gráfico 5 Estructura organizacional	65
Gráfico 6 Territorio organizacional	66
Gráfico 7 Tecnología	67
Gráfico 8 Influencia del líder.....	68
Gráfico 9 Falta de cohesión	69
Gráfico 10 Respaldo del grupo	70
Gráfico 11 Análisis grupal.....	71
Gráfico 12 Afrontamiento activo.....	73
Gráfico 13 Planificación	74
Gráfico 14 La supresión de otras actividades	75
Gráfico 15 La postergación del afrontamiento	76
Gráfico 16 Búsqueda de apoyo social.....	77
Gráfico 17 La búsqueda de soporte emocional.....	79
Gráfico 18 Reinterpretación positiva y desarrollo personal	80
Gráfico 19 Aceptación.....	81
Gráfico 20 Acudir a la religión	82
Gráfico 21 Análisis de emociones	83
Gráfico 22 Negación.....	85
Gráfico 23 Conductas inadecuadas.....	86
Gráfico 24 Distracción.....	87
Gráfico 25 Perfil grupal de tipos de afrontamiento al estrés	89
Gráfico 26 Nivel de Estrés Laboral por Afrontamiento Activo.....	93
Gráfico 27 Nivel de Estrés Laboral Planificación de Actividades	94
Gráfico 28 Nivel de Estrés Laboral por Supresión de Actividades	95
Gráfico 29 Nivel de Estrés Laboral por Retracción de Afrontamiento	95
Gráfico 30 Nivel de Estrés Laboral por Busca Soporte Social.....	97
Gráfico 31 Nivel de Estrés Laboral por Busca Soporte Emocional	98
Gráfico 32 Nivel de Estrés Laboral por Reinterpretación	99
Gráfico 33 Nivel de Estrés Laboral por Aceptación.....	100
Gráfico 34 Nivel de Estrés Laboral por Retorno a la Religión.....	101
Gráfico 35 Nivel de Estrés Laboral por Análisis de Emociones	102

Gráfico 36 Nivel de Estrés Laboral por Negación.....	103
Gráfico 37 Nivel de Estrés Laboral por Conducta Inadecuada	104
Gráfico 38 Nivel de Estrés Laboral por Distracción.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	19
Tabla 2	43
Tabla 3	44
Tabla 4	46
Tabla 5 Estrategias de Afrontamiento al estrés:	49
Tabla 6 Estrés laboral	50
Tabla 7 Edad	60
Tabla 8 Grado de instrucción	61
Tabla 9 Grupo etario	62
Tabla 10 Afrontamiento activo	73
Tabla 11 Planificación	74
Tabla 12 Supresión de otras actividades	75
Tabla 13 La postergación del afrontamiento	76
Tabla 14 La búsqueda de apoyo social	77
Tabla 15 La búsqueda de soporte emocional	79
Tabla 16 Reinterpretación positiva y desarrollo personal	80
Tabla 17 La aceptación	81
Tabla 18 Acudir a la religión	82
Tabla 19 Análisis de emociones	82
Tabla 20 Negación	85
Tabla 21 Conductas inadecuadas	86
Tabla 22 Distracción	87
Tabla 23 Perfil grupal de tipos de afrontamiento al estrés	88
Tabla 24 Clima organizacional	64
Tabla 25 Estructura organizacional	64
Tabla 26 Territorio organizacional	66
Tabla 27 Tecnología	67
Tabla 28 influencia del líder	68
Tabla 29 Falta de cohesión	68
Tabla 30 Respaldo del grupo	70
Tabla 31 Análisis grupal	71
Tabla 32 Correlación de Pearson entre las variables Estrategias de Afrontamiento al estrés y el Estrés Laboral	91
Tabla 33 Correlación de Pearson entre las dimensiones de las variables Estrategias de Afrontamiento al estrés y el Estrés Laboral	92

INTRODUCCIÓN

En investigaciones de Velásquez Vásquez, la sobrecarga laboral y la fatiga son el resultado de las exposiciones a la carga física y mental. En su estudio menciona que el Estado debe ser el ente regulador de la sobrecarga laboral: horarios de trabajo, sueldos adecuados, encontrar formas para que puedan estudiar y trabajar al mismo tiempo (2021).

Dentro de los albergues transitorios municipales se observa la ausencia de estudios sobre como su personal afrontar los niveles de estrés, la inteligencia emocional y el comportamiento que tienen los funcionarios para poder tomar en cuenta la rapidez con que se generan los cambios en dichos funcionarios, en los procedimientos y en las diferentes modificaciones que pueden pasar en pocos meses.

Estos cambios no son evaluados hasta el momento en que los problemas se hacen más visibles en la rutina laboral, como ser: la falta de capacitación por parte de la institución, los problemas de atención, la baja tolerancia, las preocupaciones, entre otros; los cuales producen una baja en la actividad laboral, mismos que repercuten en la población albergada.

En el primer capítulo se hace referencia al planteamiento del problema, el cual permite una adecuada orientación de la investigación. Las fases de la investigación se basan en el área en que se desarrolla la tesis: la Psicología Socio-Educativa.

En la sección de objetivos se determinará cuál es el grado de relación que existe entre las variables de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en las funcionarias y, a partir de esta relación, profundizar de manera independiente en las variables para poder comprobar cuáles son los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que mayormente utilizan los sujetos de prueba.

El segundo capítulo hace referencia al marco teórico que conceptualiza la teoría en relación al tipo de investigación. En este capítulo se investigan las diferentes teorías que respaldan la tesis, se obtienen conceptos claros sobre las variables de estrés laboral y

estrategias de afrontamiento, además de la población a estudiar que serían las educadoras, término que utiliza la institución.

Para desarrollar el marco teórico es conveniente realizar una división: la conceptualización del estrés laboral y sus exponentes que definieron esta variable, y las estrategias de afrontamiento y sus componentes que se dividen en las estrategias de afrontamiento centradas en el problema y las centradas en las emociones.

En relación a la población conformada por las educadoras, se señalan los requisitos mínimos que deben cumplir para asumir el puesto, mismos que se basan en los manuales que indican las funciones y los cuidados a tener con el recurso humano.

Dentro del marco teórico se toma en cuenta el marco institucional que permitirá identificar la visión y misión que tiene el ambiente donde se aplica la tesis, además de las funciones que cumplen las educadoras a favor de los niños, niñas y adolescentes, y que tipo de apoyo reciben por parte de los profesionales que conforman el equipo interdisciplinario. Gracias a esta información, es posible detectar si existen problemas que afectan a nivel personal y/o grupal.

La metodología con respecto al capítulo tres, se menciona el tipo y diseño que emplea la investigación, la definición de ambas variables, al igual que la operacionalización de las mismas, cómo medirlas de forma cuantitativa, cómo se elige la población que es estudiada y el tipo de técnicas que se usan para poder llevar a cabo la investigación de la hipótesis planteada en la investigación científica.

Dentro de los resultados, se logra responder a los objetivos planteados y se verifica si la hipótesis fue comprobada o rechazada mediante la correlación de Pearson, la cual permite dar un sustento científico a los resultados obtenidos del uso de ambos instrumentos, comparando las áreas entre ambos test para realizar la interpretación de los mismos.

Es necesario mencionar que la población, al ser reducida, puede lanzar como resultado una tendencia débil dentro de la correlación de Pearson, sin embargo, la misma sirve para

que se pueda iniciar investigaciones sobre esta población y ampliar los conocimientos que se tienen sobre las variables utilizadas.

Dentro del capítulo cuatro se detalla los resultados obtenidos de los instrumentos y la correlación de Pearson para poder responder a los objetivos específicos y generales que dieron inicio a esta investigación, teniendo en cuenta que no existe información previa sobre la población estudiada, pero sí sobre las variables que permiten obtener la información necesaria para poder afirmar o negar la hipótesis de investigación.

Gracias a los resultados obtenidos se podrá realizar las conclusiones acordes para la población estudiada que permitirá un mejor desenvolvimiento laboral, personal y social dentro del albergue además de una mejora en su desempeño laboral en base a las necesidades que tiene la población para realizar sus tareas con los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en el albergue.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMAS Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.1. ÁREA PROBLEMÁTICA

El área en el que se desarrolla la presente investigación corresponde a la Psicología Socio-Educativa, la cual tiene como principales objetivos visualizar, diagnosticar y proponer alternativas para la resolución de problemas, permitiendo intervenir de manera individual y grupal en situaciones, procesos y/o problemas que se generen en el ámbito social y educativo, con el único y exclusivo propósito de mejorar la calidad de vida de las personas en su desarrollo psicológico y social.¹

1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

- **Formulación del problema**

¿Existe una relación entre el Estrés laboral y las Estrategias de Afrontamiento al Estrés que utilizan las educadoras del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria de la ciudad de La Paz?

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La autora Jennie Barb (2012) en coordinación con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia resalta que el recurso humano de un albergue es indispensable para asegurar el cuidado en derechos de los niños, niñas y adolescentes, por lo que es vital tener un personal capacitado que se comprometa con la misión y tener un manejo correcto de los derechos humanos.

Actualmente en los albergues de acogida transitorio, el ambiente laboral es un factor importante en los empleados, quienes se exponen a múltiples labores dentro del contexto donde se desempeñan como ser: tareas mentales, tareas físicas,

¹ Guil Bozal, A. (1989). La psicología social de la educación como disciplina básica en la formación del profesor. Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 6(1989), 409-416.

manejo adecuado de las emociones, el ambiente de presión de parte de los usuarios y todo lo relacionado al manejo adecuado con las niñas, niños y adolescentes que son víctimas de diferentes tipos de violencia, siendo que dentro de sus funciones se puede detectar el estrés, la baja tolerancia a la frustración, el bajo desempeño laboral, los tipos de estrategias de afrontamiento ante una nueva situación, etcétera. A partir de todo lo anteriormente expuesto, se pretende con esta investigación identificar si existe alguna relación entre el estrés laboral y el manejo de las estrategias de afrontamiento de las educadoras, aportando de esta manera a una nueva investigación que señale los factores que impiden un buen funcionamiento competente por parte del personal.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el desarrollo laboral de las educadoras del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaría

1.4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar el estrés laboral en las educadoras las educadoras del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaría
- Identificar cuáles son las estrategias de afrontamiento al estrés más utilizadas por las educadoras del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaría
- Categorizar cuales son las estrategias de afrontamiento al estrés menos utilizadas por las educadoras las educadoras del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaría
- Establecer la relación de los niveles de estrés laboral con las dimensiones de las estrategias de afrontamiento en las educadoras del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaría

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis de investigación

Hipótesis de investigación

Si las estrategias de afrontamiento son óptimas, el estrés laboral disminuirá en las educadoras del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria

Por lo tanto, las variables a trabajar son:

Variable uno:

- Estrés laboral en las educadoras del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria.

Variable dos:

- Las Estrategias de Afrontamiento.

El interés científico de la presente investigación, se basa en la importancia del diagnóstico de la relación que existe entre los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que tienen las educadoras del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria en la ciudad de La Paz.

Además de consolidar futuros estudios sobre esta problemática que permite extenderse a todas las instituciones que trabajan con menores de edad cuyos derechos fueron vulnerados, logra generar una mejor calidad de servicio de forma directa al empleado e indirectamente para los usuarios.

La presente investigación tiene una relevancia social porque permite identificar cuáles son las dimensiones que tienen mayor incidencia en los niveles de estrés laboral y cuáles son las estrategias de afrontamiento más usadas que, posiblemente, utilizan las educadoras para poder enfrentar una nueva situación que sea percibida como amenaza.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La investigación del tema resulta de un estudio realizado por parte del personal administrativo del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaría donde, al indagar sobre la existencia del estrés laboral, se realizó la aplicación el cuestionario de estrés laboral OIT – OMS a una población de 24 educadoras de la gestión 2020 donde se analizó el resultado grupal el cual indicó un alto nivel de estrés, por lo que se indaga si las estrategias de afrontamiento influyen en el control de los niveles de estrés.

El estudio que se realizará será sobre una muestra de cómo afectan las variables mencionadas en las educadoras del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria de la ciudad de La Paz, además de mejorar la calidad del trabajo, contribuirá a la ampliación y mejoramiento del desempeño laboral y de la productividad puesto que es un personal que debe tener un buen manejo en el estrés lo que permitirá brindar un servicio eficiente, efectivo y cálido a las distintas niñas, niños y adolescentes albergados.

En la ciudad de La Paz no existen investigaciones sobre el tema del cual se indaga en el rol de la Educadora en los Albergues Municipales Transitorios, sin embargo existe la “Metodología para Planes de Individuales de Vida y Autonomía” (PIVA) desarrollada por el Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, Servicio Departamental de Gestión Social y UNICEF donde indica que el cuidador que se encuentra al interior de los centros de acogida debe estar compuesta por una buena salud mental, equilibrio emocional, empatía, sus propias representaciones de apego y sus estilos relacionales.

De igual manera dentro de la metodología PIVA (Planes Individuales de Vida y Autonomía) mencionan que al ser una de sus principales el enfoque en los derechos es de vital importancia que las y los cuidadores puedan tener un tiempo de descanso respetado en su propio espacio para que puedan continuar con sus

funciones y disfrutar de momentos de ocio, respetando su tiempo de convivencia en familia.

De acuerdo a Jennie Barb (2012), indica que: “El recurso humano de un albergue es indispensable para asegurar el cuidado en derechos de la niña, niño y adolescente, por lo que es vital tener un personal capacitado que esté comprometido con misión y tener un manejo correcto de los derechos humanos”.

El interés científico de la presente investigación se basa en la importancia del diagnóstico de los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que existe en las educadoras del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria en la ciudad de La Paz. Debido a la coyuntura actual por la que se atraviesa a nivel mundial en relación al COVID-19, la modalidad de trabajo realizó cambios para cumplir con las actividades que desempeñan los empleados manteniendo a flote la economía de las empresas y por ende del país. En Bolivia se implementó el tele trabajo desde la fecha 14 de abril de 2020 decretado por el Ministerio de Trabajo Empleo Previsión Social “MTEPS”, permitiendo el uso y la capacitación de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación). Logrando el manejo de:

- **Los webinarios:** es donde los colaboradores participan remotamente a través del ordenador; para mejorar el uso del mismo se utiliza el chat, las preguntas y respuestas dando la ilusión de una reunión presencial.²
- **El trabajo remoto:** Se caracteriza cuando el trabajador realiza sus actividades laborales desde su domicilio o lugar de aislamiento utilizando los TIC; siempre y cuando las funciones del trabajador lo permitan.³

Todos los elementos mencionados pueden afectar el desempeño laboral de las educadoras del Albergue Bicentenario debido a la exigencia física, mental y

²McCarthy, S.; Saxby, L.E.; Thomas, M.; Weertz, S (2012). Connecting through Webinars: A CRLA Handbook for the Use of webinars in Professional Development. College Reading and Learning Association Professional Development Committee. Recuperado a partir de <http://www.crla.net/ProfDev/Connecting%20through%20Webinars%20CRLA20Handbook.pdf>

³ Reglamento de implementación del teletrabajo (Rgto). Art. 3 24 de abril de 2020 (Bolivia)

psicológica que cargan ante el temor de un posible contagio de la Covid-19 a la población con la cual trabajan y a las mismas funcionarias, suscitando un aumento en el estrés laboral y logrando disminuir las estrategias de afrontamiento y debido a que el trabajo no puede ser virtual y necesariamente debe ser presencial.

La presente investigación tiene una relevancia social porque permitirá iniciar con nuevas investigaciones relacionados sobre la salud mental de las y los funcionarios, especialmente sobre las estrategias de afrontamiento y su relación con los niveles de estrés que maneja cada educadora en las funciones que realiza en cada turno, para poder conocer cómo influye en su desempeño laboral, personal y social durante la cuarentena decretada en el año 2020 por la Covid-19.

Los resultados obtenidos con la presente investigación posibilitarán mejorar las condiciones laborales de las trabajadoras, mejorar el desempeño de las funcionarias y lograr una mejor comunicación dentro del equipo multidisciplinario para poder enfrentar en equipo las posibles amenazas que existan en la institución, por tanto, será un gran aporte a la sociedad, agrandando el impacto social de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Estrés

Dentro de la investigación realizada por Pino et al., (2013) indican que el término estrés (stress), proviene de la física y de la arquitectura, ambas disciplinas se han ocupado de la tensión que se produce en los elementos sólidos como respuesta a los empujes ejercidos desde el exterior que, pueden llegar a deformarlos o romperlos.

Fue Walter Cannon en el año 1911 quien por primera vez empleó el término de estrés (como se citó en González de Rivera, J.L. y Revuelta), indicando que a todo estímulo susceptible se provoca una reacción de lucha o huida para posteriormente, indicar que los factores del medio exigen un esfuerzo no habitual de los mecanismos de regulación del individuo.⁴

Hans Selye (1936), quien es considerado el padre del estudio del estrés, investigó sobre el estrés⁵ en el año 1935, definiendo al estrés como una respuesta adaptativa del organismo ante diferentes estresores. Nombrándolo como “Síndrome general de adaptación”. Menciona tres etapas de adaptación:

- **Alarma de reacción:** momento en el que el cuerpo detecta el agente estresor.
- **Fase de adaptación:** el cuerpo reacciona al estresor.
- **Fase de agotamiento:** se da por la duración o intensidad empezando a agotar al cuerpo.

⁴ González De Rivera, J. L., y Cols. (1980): “Manual de Psiquiatría”. Madrid, Karpos.

⁵ Ayasu Marente José (fecha). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. Revista Iberoamericana de Educación. España-Cádiz.

El estrés es, en parte, el resultado de la falta de encastre entre el individuo y su entorno, y que las estrategias de afrontamiento pueden ayudar a reducir el desequilibrio causado por el estrés (Lazarus y Folkman, 1984).

Mediante distintas investigaciones se definió al estrés como una respuesta fisiológica, no específica, de un organismo que se activa ante una exigencia. Considerando que cualquier estímulo podría convertirse en un estresor, sin embargo, no incluyó los estímulos psicológicos como posibles causantes de estrés. (Hans Selye, 1936).

El estrés se convirtió en uno de los factores psicosociales más estudiados en la actualidad debido a su relación con cierto tipo de enfermedades, manejo y adaptación a situaciones nuevas que pueden llegar a ser difíciles (Fernández, Siegrist, Rödel & Hernández, 2003).

2.1.1. Estresor

Según Selye en su estudio realizado en 1960 define a los estresores como estímulos provocados por una respuesta biológica y psicológica.

De similar forma Rodríguez en 1998 define que los estresores son las variables ambientales del entorno laboral que llegaría a ser la causal del estrés. Haciendo referencia a las reacciones adversas para la salud, derivadas de la exposición de los estresores.

Para Kahn y Byosiére (1992) utilizan este concepto para referirse a los estímulos (condiciones o eventos) que evocan respuestas indicativas de estrés, como ser los cambios fisiológicos perjudiciales, síntomas físicos, tensiones psicológicas, etc. Estos autores indican que debido al amplio rango de diferencia que existe en cada individuo cualquier estímulo puede provocar una respuesta de estrés, por lo que denominan a estos estímulos estresores.

Hamberger y Lohr (1984) destacan varias definiciones, como estímulos que provocan fuertes intentos de adaptación, estímulos desagradables,

estímulos que provocan una respuesta de estrés o cualquier problema que una persona necesita resolver.

Para Buunk et al. (1998) estresor es “cualquier evento, situación o percepción que provoca sentimientos negativos en un individuo”⁶. Como ya señaló Lazarus (1985), uno de los factores a tener en cuenta en este punto es que cada estresor es sólo un estresor en el sentido de probabilidad. Pocos eventos o situaciones provocan reacciones o emociones negativas de todos los individuos en todas las circunstancias. Además, los factores estresantes pueden ser de naturaleza muy diversa, desde problemas cotidianos hasta problemas laborales crónicos (Bailey & Bhagat, 1987), y también pueden ser pensamientos, ideas y percepciones.

Schaufeli y Salanova (2002) señalan que los estresores o riesgos psicosociales se pueden categorizar en dos grandes grupos:

- Demandas laborales: Las demandas laborales aluden a aquellos aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren esfuerzo sostenido, y están asociados a ciertos costos fisiológicos y psicológicos (por ejemplo, el agotamiento). Algunas demandas psicosociales son la sobrecarga cuantitativa como la exigencia de realizar un trabajo en un corto tiempo, o el conflicto de rol como ser la falta de claridad en las funciones a desarrollar.
- Falta de recursos personales y laborales, son aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que resultan funcionales en la consecución de las metas, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y desarrollo personal y profesional. Existen dos tipos de recursos: personales y laborales.
 - o Los recursos personales hacen referencia a las características de las personas tales como autoeficacia profesional.

⁶ BUUNK, B. P., JONGE, J. DE, YBEMA, J. F. y WOLF, J. DE (1998). “Psychosocial aspects of occupational stress”. En P. J. D. DRENTH y THIERRY, H. (Eds.), *Handbook of Organization and work Psychology*, (2nd edition) (págs. 145-182). Hove, England: Psychology Press/Erlbaum (UK), Taylor & Francis.

- Los recursos laborales, llegan a ser el nivel de autonomía en el trabajo, el feedback o retroalimentación sobre las tareas realizadas, y la formación que oferta la organización.

2.1.2. La psicofisiología del estrés

El estrés es una reacción de lucha (afrentamiento) o de huida del organismo como respuesta a una amenaza para la supervivencia o la autoestima personal. Es decir, se refiere a las consecuencias de las demandas que nos solicita el ambiente, produciendo condiciones positivas como negativas. (Barrio, J.A., García, M.R., Ruiz, I.; Arce, A. 2006)

Cuando el cerebro detecta una amenaza o un riesgo, estimula al hipotálamo, que produce "factores liberadores", que son sustancias específicas que también actúan como mensajeros para ciertas regiones del cuerpo. Una de estas sustancias es una hormona llamada A.C.T.H. (hormona corticotrófica) actúa como un mensajero fisiológico que viaja a través de la sangre hasta la corteza suprarrenal, que responde a este mensaje para producir cortisona u otras hormonas llamadas corticosteroides (Ávila, 2014)

El estrés puede ser originado por un sin número de factores casi indeterminables, pero todos tienen el mismo mecanismo de generación o desencadenante que son las alteraciones. Durante el estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que llevan a la activación del eje hipófisis-suprarrenal y del sistema nervioso autónomo. El primero se activa tanto con las agresiones físicas como con las psíquicas y entonces el hipotálamo segrega la hormona liberadora de corticotropina (CRF) que actúa sobre la hipófisis y provoca la secreción de la hormona adrenocorticotropa (ACTH); ésta incide sobre la corteza de las glándulas suprarrenales, dando lugar a la producción de corticoides que pasa al torrente circulatorio y produce el estrés (Martinez Garcia, 2006).

El cortisol es la hormona principal de los glucocorticoides que facilita la excreción de agua y el mantenimiento de la presión arterial, afecta los

procesos infecciosos y produce una degradación de las proteínas intracelulares; tiene, así mismo, una acción hipoglucemiante (Martinez Garcia, 2006).

Receptores para cortisol

En las investigaciones de Medina et al. (2013) menciona que los efectos fisiológicos del cortisol están mediados por los receptores de mineralocorticoides (también conocidos como tipo 1) y los receptores de glucocorticoides (también conocidos como tipo 2), que forman parte de la superfamilia de receptores nucleares y actúan como receptores activados por ligandos factores que inducen o reprimen la transcripción de genes que constituyen del 10 al 20 por ciento del genoma humano.

Los receptores de mineralocorticoides tienen una afinidad 10 veces mayor por el cortisol que los receptores de glucocorticoides. La distribución de receptores de mineralocorticoides dentro del organismo es discreta, pero su ubicación sugiere que está involucrada en la homeostasis y la función cognitiva. Por sí mismo los receptores de glucocorticoides tiene una baja afinidad por el cortisol y se distribuye ampliamente en el cuerpo, y su activación depende directamente de la concentración de su ligando. Los receptores de mineralocorticoides media los efectos del cortisol a bajas concentraciones o en condiciones fisiológicas basales, y los receptores de glucocorticoides se convierte en un mediador de los efectos biológicos cuando los niveles hormonales están elevados, como ocurre durante el estrés o la secreción pulsátil circadiana. (De Kloet, et al. 1998)

Dentro de las investigaciones realizadas por Anacker C y et al. (2011) menciona que algunos efectos de los glucocorticoides son demasiado rápidos para explicar los procesos genómicos implicados, que suelen implicar la síntesis de proteínas, por lo que algunas acciones del cortisol pueden estar mediadas por receptores de la membrana celular. Se sabe que la expresión y señalización adecuadas de los receptores de glucocorticoides a nivel central suprimen suficientemente la secreción de la hormona

adrenocorticotrópica y la hormona liberadora de corticotropina en los niveles anterior y el núcleo paraventricular de la hipófisis, respectivamente y, por lo tanto, este receptor es fundamental para el mecanismo regulador negativo al que responde el cortisol en situaciones de estrés. La función del eje hipotálamo-hipofisis-adrenal alterada debido a la falla de la señalización de los receptores de glucocorticoides se ha implicado en una variedad de enfermedades, como depresión, trastornos metabólicos, nutricionales y cronobiológicos, así como en la función inmune, donde la actividad del eje hipotálamo-hipofisis-adrenal puede ser una causa o un efecto de ciertas enfermedades orgánicas.

2.1.3. Las fases de respuesta al estrés

En el artículo de Nataly Chavez Chayña menciona: “Hans Selye estudió la reacción del segundo sistema endocrino involucrado en la respuesta de estrés, los glucocorticoides, y descubrió la inespecificidad de este sistema, ya que los glucocorticoides responden virtualmente a cualquier estresor.”⁷ Según el estudio realizado por el Dr. Hans Selye, el cual es mencionado en la investigación de Chavez, N (2017), descubrió que el síndrome general de adaptación es la respuesta al estrés que consiste en tres fases:

- **Fase de Alarma:**

Cuando la persona es consciente de que sus recursos de afrontamiento no son suficientes, es entonces cuando se inicia la fase de alarma, y, por lo tanto, el estrés hace su aparición.

Durante esta fase el organismo activa una respuesta de huida o lucha, activando el sistema nervioso simpático, la corteza y la médula de las glándulas suprarrenales, las cuales secretan adrenalina, noradrenalina y

⁷ Chavez Chayña, N. C. (2017). Psicofisiología del Estrés. Revista de Investigación Apuntes Científicos Estudiantiles de Psicología, 1(1).
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r_psicologia/article/download/936/pdf_ps

cortisol, comenzando los primeros cambios fisiológicos, emocionales y cognitivos.

Ante el estímulo estresante, la activación de la hormona aumenta la energía para escapar del peligro. Es decir, los efectos se notan en la respiración, pulso y aumento de la frecuencia cardíaca, además de dilatar las pupilas, aumenta la coagulación de la sangre, la cual se enfoca en los músculos, el cerebro (para mantenerlo alerta) y el corazón generando una palidez en la piel.

Cabe recalcar que la adrenalina además de ser una hormona es también un neurotransmisor que actúa en el encéfalo. De igual manera el cortisol se incrementa aumentando el azúcar en la sangre debilitando el sistema inmunológico para ahorrar la energía. La liberación de estas hormonas permite que el cuerpo pueda reaccionar ante los estresores externos, pero a largo plazo se presentan diferentes complicaciones en la salud física, mental y emocional de la persona.

- **Fase de resistencia**

En esta etapa nuestro organismo intenta adaptarse mediante la homeostasis dando lugar a una fase de recuperación y reparación, el cortisol y la adrenalina retornan a sus niveles normales, sin embargo, cuando el estímulo estresante no ha desaparecido o aparece de manera continua, el cuerpo continúa en estado de alerta.

Debido a que aún está presente el estímulo estresor, la persona que se encuentra en esta fase tiene menor tolerancia a la frustración, muestra dificultades para conciliar el sueño y la sensación de fatiga y desgaste sigue vigente.

- **Fase de agotamiento:**

Esta fase se da cuando el cuerpo y el organismo no hacen frente al estresor, que es prolongado, provocando un agotamiento y desgaste físico, hormonal y mental lo que puede llegar a provocar un agotamiento en el sistema

inmune, apareciendo síntomas al estrés crónico, enfermedades crónicas, cuadros de depresión, ansiedad y abuso de sustancias.

El eje hipotálamo- hipófisis- glándulas suprarrenales son el principal efecto de la respuesta de estrés que también de manera indirecta activan las respuestas conductuales para afrontar la situación o estresor externo.

2.1.4. Tipos de estrés.

Neidhardt, Weinstein y Conry (1989) en su programa para prevenir al estrés bringa la siguiente clasificación.

2.1.4.1.1. Estrés positivo o eustrés

Según los estudios sobre el tema, el estrés positivo, o “eustrés”, es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha (Blanco & Solas, 2005).

2.1.4.1.2. Estrés negativo o distrés

En el lugar de trabajo, nos encontramos ante un número creciente de demandas y ofertas que nos plantean dificultades o se constituyen en amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas, en caso de que estas demandas no se canalicen, la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo (Blanco & Solas, 2005).

Como pudimos observar en la clasificación, el estrés puede no solo ser negativo, más bien es positivo en la mayor parte de la vida, por su importancia para mantener el estado de alerta de las personas durante sus actividades, por lo que manejado de una correcta manera puede ser un aliado para el trabajo, pero nunca hay que dejar que se extienda o que llegue a niveles altos o críticos de su presencia porque pueden originar problemas graves en el trabajo y en la salud de los trabajadores.

Estas múltiples variables del estrés es lo que hace del estrés un factor tan especial y complejo del cual debemos ser cautelosos.

2.2.Estrés Laboral

López & Neira (2019) indican que este tipo de estrés se enfoca en la causa de su origen y esto no es algo específico, sino que esta varía. Esto se diferencia a los tipos de estrés formulados por APA (2010) quienes muestran una tipología basado netamente en el periodo y en el origen generalizado de los estresores.

Por otro lado, Gutiérrez y Ángeles (2012, p. 49, citado en Morán, 2020) argumentan que el estrés en el lugar de trabajo: es una reacción general a un comportamiento o situación que requiere necesidades físicas o psicológicas excesivas y por ende el impacto de la interacción de los individuos. con el entorno organizacional, lo que puede afectar positiva o negativamente el bienestar de los empleados.

De acuerdo a la investigación realizada por Griffiths, Amanda, Leka, Stavroula & Cox, Tom. (2004), definen al estrés como la reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

La evidencia científica sugiere que el estrés laboral surge cuando las presiones del trabajo sobrepasan la capacidad de afrontamiento del trabajador, provocando que sus consecuencias sean negativas para el empleado como para la organización, perjudicando el bienestar físico y mental lo que provoca ausentismo por parte del empleado (Mäki et al., 2008),

Al momento de enfrentarnos a una nueva situación, el cerebro procesa la información analizada mediante los sentidos logrando relacionarlos con anteriores experiencias, donde si la evaluación resulta ser negativa envía una señal que libera hormonas de adrenalina, poniendo al organismo en un estado de alerta o resistencia provocando los síntomas de cansancio y fatiga. Si la situación se prolonga se llega a un estado de extenuación, el cual inicia una irritación física y mental, si este

estado persiste la persona empezará a tener problemas e incluso llegará a enfermarse.

Para poder tener una concepto más claro y universal sobre el concepto de estrés se utilizó el concepto que fue presentado en la Cuarta Reunión de la red de Centros de Colaboradores de la Organización de Mundial de la Salud (OMS) para la salud ocupacional que se llevó a cabo en Espoo (Finlandia) entre el 7 y 9 de junio de 1999; el cual define al Estrés Laboral: “Es la reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.”⁸

Una de las causas de que se produzca el estrés puede deberse a una mala organización dentro del trabajo, la falta de la definición de las funciones que debe cumplir el empleador, las exigencias y presiones e incluso la insatisfacción laboral, las cuales se dan porque supera las conocimientos y capacidades que tiene le asalariado.

Existen nueve categorías de peligros relacionados con el estrés⁹:

Tabla 1

Peligros relacionados al estrés	
Características del trabajo:	Contexto laboral
Características del puesto	Perspectivas profesionales, estatus y salario

⁸ Griffiths, Amanda, Leka, Stavroula & Cox, Tom. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales / Stavroula Leka, Amanda Griffiths, Tom Cox. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. <http://www.who.int/iris/handle/10665/42756> recuperado el 13 de septiembre de 2018 a horas 17:00

⁹Griffiths, Amanda, Leka, Stavroula & Cox, Tom. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales / Stavroula Leka, Amanda Griffiths, Tom Cox. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. <http://www.who.int/iris/handle/10665/42756> recuperado el 13 de septiembre de 2018 a horas 17:00

<ul style="list-style-type: none"> ● Tareas monótonas, aburridas y triviales. ● Falta de variedad. ● Tareas desagradables y que producen aversión. <p>Volumen y ritmo de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Exceso o escasez de trabajo. ● Trabajos con plazos muy estrictos. <p>Horario de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Horarios de trabajo estrictos e inflexibles. ● Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal. ● Horarios de trabajo imprevisibles. ● Sistemas de turnos mal concebidos. <p>Participación y control</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Falta de participación en la toma de decisiones. ● Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Inseguridad laboral. ● Falta de perspectivas de promoción profesional. ● Actividad poco valorada socialmente. ● Remuneración por trabajo a destajo. ● Sistemas de evaluación del rendimiento injusto o poco claros. ● Exceso o carencia de capacidades del puesto. <p>Papel en la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Papel indefinido. ● Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto. ● Tener a cargo a otras personas. ● Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas. <p>Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo. ● Malas relaciones con los compañeros. ● Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.
--	--

	<p>Cultura institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mala comunicación. ● Liderazgo inadecuado. ● Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad. <p>Relación entre la vida familiar y laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares. ● Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.
--	---

Fuente: Organización Mundial de la Salud.

2.2.1. Tipos de estrés laboral

Pérez (2011) en su investigación menciona que existen dos tipos de estrés laboral:

El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

El estrés crónico: aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que usa el individuo para manejar los estresores laborales (afrontamiento activo, evitación, etc.) provocando alteraciones psicosomáticas, que aparecen cada que la situación se presenta afectando de forma indirecta a la institución involucrada.

Estrés derivado de la propia tarea: según Nogareda, Gracia, Martínez, et al (2007) en algunas ocasiones ciertos requerimientos del trabajo obligan a realizar

un esfuerzo adaptativo para el que el sujeto no está preparado, lo cual le origina una serie de problemas. Esto ocurre cuando las tareas implican trabajar en situaciones de tensión continuada que se hace difícil de tolerar, es decir que hay ocupaciones que básicamente, por sus requerimientos, pueden ser altamente demandantes, y donde las fuentes de estrés se hallan en las exigencias de la propia tarea.

2.2.2. Tipos de estresores

Dentro de un estudio que se realizó en España por la Escala de Titulados Superiores del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2022) indican que los agentes o estímulos son los estresores, también conocidos como riesgos psicosociales.

Dando la clasificación:

- Contenido del trabajo: donde se toma como riesgo social a las tareas con ciclos cortos, sin sentido y el trabajo monótono.
- Desempeño del trabajo: está compuesta por los siguientes factores psicosociales:
 - Sobrecarga de trabajo: se da cuando el número, volumen o complejidad de las tareas excede la capacidad del empleado para responder adecuadamente a esta solicitud.
 - Infra carga de trabajo: cuando la carga de trabajo o la complejidad del trabajo está muy por debajo de lo necesario para mantener el nivel mínimo de activación o para desarrollar la competencia profesional del empleado
- Tiempo de trabajo: se incluye el horario nocturno, trabajo por turnos, jornadas con horarios rotatorios, irregulares o prolongados.
- Participación o control: sería la escasa o falta en la toma de decisiones al momento de cuestionar una tarea, dificultad para cumplir con los horarios, realización de las diferentes tareas entre otras.

- Desempeño de rol se subdivide en dos:
 - Ambigüedad del rol: cuando no existe una adecuada designación de funciones que debe cumplir el o la empleada en su área laboral.
 - Conflicto del rol: se da cuando se interpone la moral del trabajador al momento de cumplir sus funciones, existe una ambigua información para cumplir los objetivos, funciones o tiempos en los que se debe realizar una tarea.
- Desarrollo profesional: es la irregularidad en el tiempo de los contratos, falta de formación que permita un crecimiento laboral dentro de la institución.
- Relaciones interpersonales: la dificultad que existe en el desarrollo social entre el personal y la empresa o institución evitando establecer relaciones personales.
- Equipos de trabajo y exposición a otros riesgos: se da cuando la empresa o institución no brindan las herramientas y el equipo necesario para el cumplimiento de las funciones, funciones de trabajo que no permiten una desconexión fuera del horario laboral, entornos físicos desfavorables y exposiciones a riesgos físicos.

2.2.3. Consecuencias del estrés laboral

En base a la investigación realizada por Del Hoyo Delgado, M. A. (2003) menciona cuales son las consecuencias que trae el estrés laboral, realizando la siguiente clasificación:

- Físicas:
 - Alteraciones cardiovasculares:
 - Hipertensión.
 - Enfermedades coronarias.
 - Arritmias.

- Alteraciones dermatológicas:
 - Caída del cabello (alopecia).
 - Dermatitis.
 - Urticaria.
- Alteraciones sexuales:
 - Disfunción eréctil.
 - Eyaculación precoz.
 - Disminución o aumento del apetito sexual.
- Alteraciones músculo esqueléticas:
 - Contracturas musculares.
 - Incremento del riesgo de lesiones músculo-tendinosas.
 - Dolores crónicos.
 - Empeoramiento de determinadas patologías como la artritis.
 - Mayor tendencia a sufrir calambres.
 - Tics nerviosos.
- Alteraciones digestivas:
 - Diarrea.
 - Estreñimiento.
- Alteraciones del sistema inmune:
 - Mayor propensión a enfermedades infecciosas.
- Psicológicas.
 - Deterioro cognitivo.
 - Dificultad para concentrarse.
 - Ansiedad y/o depresión.
 - Dificultad para tomar decisiones.
 - Trastorno del sueño (insomnio).
 - Trastornos sexuales.
 - Trastornos de tipo afectivo.
 - Desórdenes mentales como esquizofrenia o trastornos obsesivo-compulsivos.

- Para la empresa:
 - Se generan sinergias negativas (deterioro de las relaciones laborales, falta de colaboración...).
 - Aumento del absentismo.
 - Incremento de accidentes laborales.
 - Mayor número de bajas por enfermedad.
 - Bajo rendimiento laboral.
 - Conflictos en las relaciones laborales.
 - Menor productividad.
 - Aumento de quejas por parte de los clientes y por tanto menor nivel de satisfacción.

2.3.3. Modelo de estrés laboral

De acuerdo a las investigaciones realizadas por Ivancevich, J. y Matesson, M. en 1989 distinguen las siguientes dimensiones del estrés laboral:

- **Clima organizacional:** son las relaciones que existen entre los trabajadores, las estructuras y metas que generan un aspecto climático. Es como la “atmósfera” o la “identidad” de las organizaciones que puede generar un estilo de trabajo relajado o tenso orientado a la crisis.
- **Estructura organizacional:** es la estructura establecida, la jerarquía y la autoridad de la organización permitiendo medir el entorno individual de los trabajadores y/o los espacios en los que realizan sus actividades.
- **Territorio organizacional:** este término se usa para especificar el entorno individual de los empleados o los espacios en el que se realizan las actividades.
- **Tecnología:** es el conjunto de herramientas tecnológicas a las que tiene acceso las educadoras para poder facilitar sus labores. Si la tecnología no logra ser útil en las actividades que debe realizar la persona puede convertirse en un factor estresante.

- **Influencia del líder:** se refiere a las acciones, los estilos y el sistema que un líder posee como elementos que desencadenan el estrés para unos sujetos y afectan el desempeño y las satisfacciones en el entorno laboral.
- **Falta de cohesión:** Es el grado de atracción y motivación que permite la relación de grupos; si un miembro abandona a sus compañeros, puede llegar a producir un grado de estrés en la persona que fue excluida.
- **Respaldo del grupo:** son las expresiones y sentimientos del grupo que se comparten solamente con algunas personas o limitando la comunicación.

2.3. Estrategias de Afrontamiento

2.3.1. Afrontamiento

Lazarus y Folkman (1986) definieron el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas, externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.¹⁰

Aquí desarrollaremos con mayor profundidad el modelo de afrontamiento al estrés descrito por Lazarus y Folkman, (1984) dado que es la teoría en la cual se basa el instrumento para esta investigación.

El modelo se centra en la interacción del sujeto con su medio, en cómo éste hace frente a las demandas que el medio le efectúa de forma continua. Esta interacción no es una mera relación física, adquiere sentido desde la valoración que hace el sujeto de la demanda del medio, que básicamente es social, el modo en que se siente comprometido por ella, compromiso que sólo es comprensible desde el significado que posee esa demanda desde su biografía, sus relaciones actuales y su posición social y a la que hará, o no, frente de forma más o menos satisfactoria con la movilización

¹⁰ Lazarus, R. S., y Folkman S. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona. Ed. Martinez Roc p. 164

de conductas, que adquieren sentido dentro de una valoración de la situación y de una planificación de las mismas de cara a unos objetivos. Ello hace que sea un modelo de clara índole cognitiva en el que es fundamental la función perceptiva de atribución.

El valor que otorgan los sujetos, mediante cogniciones a través de la que evalúan los sucesos, se da por las cogniciones de atribución que son consecuencia de un proceso acumulativo, en el que intervienen desde el aprendizaje temprano de patrones de evaluación de relaciones sociales hasta la inteligencia social.

Este proceso nos permite integrar dentro de un marco coherente los diferentes patrones de relación interpersonal, que son objeto de un aprendizaje no intencional, con claras semejanzas y relaciones con el aprendizaje del lenguaje, así como la interiorización y aprendizaje de patrones culturales, tanto en forma de aprendizaje explícito como implícito, y la construcción de la autoimagen que el sujeto genera a través de su biografía.

Así podemos resumir el modelo en lo siguiente:

- a) La demanda del medio en cuanto compromiso:
 - Si esta demanda es irrelevante, no afecta al sujeto, y, por tanto, no significa un compromiso físico, ni personal, ni social. No da lugar a respuestas de orden emocional.
 - Si por el contrario es relevante, la situación novedosa en el medio significa un compromiso, una alteración de la homeostasis del sujeto, ya sea en el ámbito físico, personal o social. Constituye una situación de estrés para el sujeto y provoca la fijación de la atención en la misma, dando lugar a un proceso de evaluación y preparación para una respuesta de adaptación.
- b) Los procesos de evaluación de la situación estresante:

- Evaluación primaria. Es la valoración que el sujeto hace de la situación como tal, lo que significa de riesgo, de compromiso a su bienestar o hasta supervivencia. Está íntimamente ligada a:

- Evaluación secundaria. Es la evaluación que hace el sujeto de los recursos que posee, tanto personales y sociales, como económicos e institucionales, para hacer frente a la demanda del medio. En función a esta valoración el sujeto considera si posee recursos y capacidad para hacer frente.

El afrontamiento según Belloch A., Sandin B., Ramos F.¹¹ depende de la evaluación respecto a lo que se puede hacer para cambiar una situación predeterminada. Es decir, si la valoración dice que se puede hacer algo (donde la situación estresante puede ser controlada por la acción) predomina el afrontamiento focalizado en el problema. Pero si la valoración dice que no se puede hacer nada, predomina el afrontamiento en la emoción.

Fernández-Abascal (1997) El afrontamiento es un proceso que usa una persona para hacer frente a situaciones estresantes o nuevas, sin embargo, el uso de las mismas no garantiza el éxito. Esto se debe a que ante cada problema o nueva situación el sujeto puede usar una estrategia ya aplicada en alguna situación similar, si esta estrategia no resuelve la situación tendrá que buscar otro recurso, lo cual nos lleva a una situación de aprendizaje por ensayo y error.

2.3.2. Estrategias de Afrontamiento

Diversos autores coinciden en señalar que se entiende por estrategias de afrontamiento el conjunto de respuestas (pensamientos, sentimientos y acciones) que un sujeto utiliza para resolver situaciones problemáticas y

¹¹ Belloch A., Sandin B., Ramos F (1995). Manual de Psicopatología. Editorial McGraw-Hill España

reducir las tensiones que esta situación le genera (Casullo y Fernández, 2001).

De acuerdo Lazarus y Folkman (2002) refieren que las estrategias de afrontamiento son aquellas acciones o maniobras concretas y específicas que pone en marcha el individuo para enfrentarse o mantenerse estable ante una situación de amenaza.

Dentro del estudio realizado por Morán, C., Landero, R. & González, M.T. (2010) definen que las estrategias de afrontamiento son las acciones que tienen las personas para frenar, apaciguar o anular una situación que consideran amenazante.

Folkman, Lazarus, Gruen y Delongis proponen la existencia de dos procesos, evaluación cognitiva y afrontamiento, como medidores de la interacción constante individuo-ambiente, que resulta difícil de separar.¹²

Si nos referimos a las estrategias de afrontamiento nos podemos encontrar con dos tipos:

- Estrategias de resolución de problemas: son aquellas directamente dirigidas a manejar o alterar el problema que está causando el malestar.
- Estrategias de regulación emocional: son los métodos dirigidos a regular la respuesta emocional ante el problema.¹³

2.3.2.1. Clasificación de las estrategias de afrontamiento

Lazarus y Folkman (1984), propusieron que existen al menos ocho estrategias de afrontamiento, divididas en dos grupos, aunque existen varias clasificaciones de estilos de afrontamiento, la mayoría de los autores (Aldwin & Revenson, 1987; Carver et al., 1989; Lazarus & Folkman, 1986;

¹² Lazarus, R. S., y Folkman S. (1986). Estrés y Procesos Cognitivos. Barcelona. Ed. Martínez Roc p. 163-164

¹³ Lazarus RS, Folkman S. Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca, 1986. (Original de 1984.)

Moos, 1992) en ambos formatos discriminan tres estilos de afrontamiento que agrupan una serie de estrategias:

a) **Centradas en el Problema**

Las estrategias centradas al problema tienen como objetivo modificar y cambiar la situación hacia otra que no represente una amenaza para el sujeto. La superación de estas situaciones da lugar a un aumento de la capacidad de ajuste del sujeto, a una autoevaluación en el sentido de la eficacia, y a claros sentimientos de gozo y alegría. Algo ya señalado por Espinoza en su Ética. El proceso implica un refuerzo del papel del sujeto en su entorno, tanto social como personal, facilitando una disposición anclada en la valoración de autoeficacia ante futuros retos. Estas estrategias son:

- Afrontamiento directo: consisten en los caracteres que tiene la persona para cambiar una situación, ya sea de forma agresiva que lo ponga en una situación de riesgo para él.
- El Afrontamiento Demorado: se considera como una respuesta necesaria y funcional dirigida a buscar la oportunidad apropiada para actuar de forma no prematura (Lazarus & Folkman, 1986).

Las dos categorías mencionadas permiten que la persona logre afrontar los problemas en los que se encuentra, enfocándose solo en la solución sin tomar en cuenta las emociones que pueden o no interferir en la realización del método.

b) **Centradas en las emociones**

Lazarus y Folkman (1984) exponen que las estrategias de afrontamiento también incluyen las emociones, en la cual las personas tratan de reducir las respuestas emocionales negativas para afrontar una situación estresante. En este caso el sujeto no modifica la situación por considerar que no es

posible en ese momento o en ningún momento. Presente en las patologías cuando el sujeto evita afrontar la situación problema y busca un alejamiento o un manejo a nivel no-real, sino ilusorio, a veces manipulativo, en otras de negación, o de transferencia a otros de su responsabilidad en lo ocurrido, o de atribución de intenciones. Es en definitiva un intento de manejo no-funcional ante las demandas que la realidad hace al sujeto.

- El apoyo social emocional, el cual se centra en la búsqueda de soporte moral, simpatía y comprensión. La aceptación de la respuesta funcional de afrontamiento ocurre cuando en la primera aproximación la persona tiende a aceptar la realidad de la situación estresante e intenta afrontar o tratar la situación.
- El apoyo en la religión, es visto como una estrategia al servir como apoyo emocional para muchas personas lo que facilita el logro posterior de una reinterpretación positiva y el uso de estrategias más activas de afrontamiento. De tal manera que en un estudio denominado afrontamiento religioso y ajuste psicológico para el estrés, encontró que las personas que buscan apoyo espiritual, realizan obras de beneficencia y se integran a grupos de crecimiento espiritual, disminuyen la tensión causada por los diferentes estresores y aumentan su autoestima, además se adaptan de manera más adecuada a las circunstancias (Vasconcelles, 2005)
- La reinterpretación positiva y crecimiento cuyo objetivo es manejar especialmente el estrés emocional en vez de tratar con el estresor; mediante esta interpretación se puede construir una transacción menos estresante en términos de que debería llevar a la persona a intentar acciones de afrontamiento más centradas en el problema.
- La concentración y desahogo de las emociones significa la tendencia a centrarse en todas las experiencias negativas y exteriorizar esos sentimientos. Este comportamiento puede resultar adecuado en un

momento específico de mucha tensión, pero centrarse en esas emociones por largos periodos de tiempo, puede impedir la adecuada adaptación o distraer a los individuos de los esfuerzos de afrontamiento activo.

- La liberación cognitiva, generalmente ocurre de forma previa a la liberación conductual. Consiste en hacer un conjunto de actividades para distraerse y evitar pensar en la dimensión conductual o en la meta con la cual el estresor interfiere.

Dentro de las dos categorías que manejan Lazarus y Folkman se observa que la segunda utiliza las emociones para poder evaluar de mejor manera una posible solución ante una situación estresante.

c) Afrontamiento evitativo

Se refiere a conductas de evitación o un descompromiso con la situación problemática, a través de la expresión del estado emocional, pensamientos desiderativos o negadores de la realidad. Incluye:

- Negación: es la forma de evitación cognitiva, oponiéndose a la existencia de la situación.
- Conductas inadecuadas: es el intento de evadir una situación estresante mediante algún tipo de conducta dañina para la persona, la cual puede ser el consumo de alcohol o drogas.
- Distracción: es la manera en que la cognición evita pensar menos en el problema y distraer la atención de la situación crítica, pudiendo enfocar la atención en diferentes tareas para evitar el problema.

Londoño et al. (2006) afirman la importancia de considerar 12 tipos de Estrategias de Afrontamiento, utilizadas por las personas para hacer frente a las diversas situaciones cotidianas. A continuación, se describe a detalle cada una de ellas.

- Solución de problemas: implica una flexibilidad cognitiva para buscar soluciones orientadas a la resolución del problema en el momento que se presente.
- Apoyo social: es el soporte social percibido; se tiene la convicción de que las personas pueden llegar a ser un sostén posibilitador en la disminución de las secuelas negativas del problema.
- Espera: implica no afrontar, ni actuar ante el evento estresante, contemplando la posibilidad de que este se solucione sin hacer ningún esfuerzo.
- Religión: la persona se vale de la oración y de sus creencias religiosas para solucionar el problema.
- Evitación emocional: es la capacidad de controlar y bloquear las emociones negativas que surgen como consecuencia de la situación estresante.
- Apoyo profesional: es la búsqueda de otras fuentes de información, incluyendo profesionales que brinden asesoría y posibiliten pensar el problema de forma integral, envolviendo todas las posibles alternativas de solución.
- Reacción agresiva: es la expresión impulsiva de emociones negativas hacia los otros y hacia sí mismo.
- Evitación cognitiva: es el bloqueo de pensamientos negativos, que los logra la persona tras la implementación de actividades distractoras, imposibilitando la rumiación, como una manera de evitar pensar en el problema.
- Reevaluación positiva: consiste en resignificar el problema, enfatizando sólo los aspectos positivos que contrarrestan los negativos y permitan un afrontamiento optimista.
- Expresión de la dificultad de afrontamiento: es similar al apoyo emocional, pero a diferencia de éste, le permite a la persona desahogar en otros sus dificultades, sin lograr un afrontamiento eficaz.

- Negación: es la tendencia a suprimir la situación problemática, como una manera de evitar los efectos negativos consecuentes de la misma.
- Autonomía: es el afrontamiento y solución del conflicto por parte de la persona, sin recurrir a otros para enfrentarlo.

2.4.Educadoras

Dentro del ámbito boliviano no se encontró una definición sobre las y los educadores que se encuentran dentro de los albergues transitorios y casas de acogidas, por tal razón se tomará en cuenta la definición extraída de otros países latinos.

Eslava, de León Huertas, y González dentro del estudio que realizaron el 2020 indican que los educadores sociales son la respuesta a las necesidades educativas y sociales de personas y colectivos que se encuentran en situación de vulneración, para poder facilitar su integración y mejorar su situación social. Trabajan fundamentalmente con personas en situación de exclusión social: discapacitados, personas mayores, y otras poblaciones de riesgo.

Según investigaciones de Pacco Callo y Quipe Mamani indican que en Colombia las denominan madres comunitarias: son aquellas madres o padres comunitarios, educativos comunitarios responsables del cuidado de los niños y las niñas de primera infancia del programa de Hogares Comunitarios de Bienestar.

En México utilizan la denominación de educadoras sociales, (Serrano 2012) son aquellas personas que se encargan del cuidado de los niños que en preferencia deben de tener habilidades con las que el educador se vincule de manera afectiva particularmente con el niño o adolescente, vinculación que dará paso al logro de la función educativa.

El mismo Serrano reconoce que la mayoría de las educadoras no cuenta con un título de educación superior.

Según el Manual de organización y funciones de la Aldea Infantil “San Miguel” de Piura el perfil de “auxiliares en formación del niño III Madres Sustitutas”, brinda el siguiente perfil:

Funciones Específicas:

- Considerar el hogar asignado como el suyo, para lo cual deberá distribuir tareas, obligaciones y responsabilidades a cada uno de los miembros del hogar que se encuentren en condiciones de hacerlo.
- Organizar y ejecutar las labores propias del hogar, velando por la salud y bienestar general de los niños, manteniendo en buenas condiciones los bienes y enseres, así como el orden de los ambientes de la vivienda que se le asigna.
- Lograr que los niños asignados a su cargo se desarrollen en buenas condiciones físicas, emocional, social y espiritual, bajo la supervisión del equipo multidisciplinario.
- Fomentar y cultivar un ambiente familiar, en el que se establezca un vínculo sólido y afectivo con cada uno de los niños que viven en el hogar.
- Enseñar y ayudar a los niños a bañarse, vestirse y a realizar sus tareas escolares, orientándose a ser responsables y obedientes.
- Aplicar los conocimientos de primeros auxilios en caso de lesiones o enfermedades leves de los niños o informar en el acto al director y/o Sub director de la Aldea.
- Llevar a cabo juegos y paseos en horas libres y fines de semana, previa coordinación con el equipo profesional y autorización del director de la Aldea.
- Asumir la responsabilidad del cuidado de los niños hasta el momento que sea entregado a sus padres.
- Informar al director y/o Sub director y psicólogo sobre las irregularidades en el comportamiento de los niños a su cargo a fin de prever su atención especializada.

- Establecer horarios para estudiar, aseo y orden de la casa y de la Aldea.
- Mantener comunicación permanente con los directores, el equipo profesional y tías en cuanto al seguimiento y tutoría de los menores.
- Dar cumplimiento a los dispositivos legales y normas administrativas de carácter interno, en el área de su competencia.
- Otras funciones que le sean asignadas.

Línea de Autoridad

- Dependen directamente del director de la Aldea Infantil.

Responsabilidades:

- Velar por la integridad física, de salud, mental, psicológica, espiritual y de formación a los menores albergados en la Aldea.
- Conducirse correctamente frente a los niños, brindándoles todo el apoyo, afecto, amor y comprensión que requieran debido a su condición en que se encuentran.
- Organizar y supervisar las actividades del personal auxiliar.
- Constatar condiciones higiénicas de ambientes donde habitan los menores y las medidas de seguridad.
- Observar e informar alteraciones o cambios sustanciales en el desarrollo físico y emocional del menor.
- Verificar el número de población y estado de salud de los menores al efectuarse el relevo.
- Comunicar alguna anomalía que se pueda identificar que atente contra la integridad de los menores.

Requisitos Mínimos

- Secundaria completa y/o estudios superiores y/o técnicos en psicología, educación, servicio social, enfermería y/o afines.
- Conocimientos de primeros auxilios.

- Experiencia en trabajos y labores sociales con menores en abandono.
- Gozar de perfecto estado de salud física y mental.¹⁴

Perez, en su investigación del 2017, indica que las cuidadoras, se basan en un modelo maternal, el cual puede ser a un pariente o a alguna persona con la que no exista alguna conexión, en el cual se debe considerar el salario, las jornadas laborales, la formación, los beneficios del trabajador y la actualización.

Indica que la función de cuidado de los niños que se están institucionalizados en un albergue se debe usar la denominación “cuidadoras” ya que están a cargo de la crianza, educación, salud y protección de los infantes que están bajo su responsabilidad y deben satisfacer todas sus necesidades.

Además de ser responsable, ofrece un ambiente cálido para que el niño o niña pueda desarrollarse física, mental y emocionalmente, logrando su desenvolvimiento social y personal. (RELAF, 2010).

Según el RELAF, 2010 señalan que las cuidadoras como recurso humano deben ser profesionales, o bien ser orientadas para que logren sostener y mejorar la calidad de cuidado de los infantes.

También la autora Jennie Barb (2012) junto con la coordinación de Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia ofrece un Protocolo para la atención de niños, niñas, y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues en Panamá, indica que el personal que trabaje con la población debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar libre de enfermedad mental y emocional:
 - Deberá ser evaluado psicológicamente.
 - Contar con Certificado de Salud Mental (expedido por la autoridad competente).

¹⁴ OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL, 2014, MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA ALDEA INFANTIL “SAN MIGUEL” DE PIURA.

- Haber completado la educación secundaria, con excepción del personal de cocina, limpieza y transporte.
- Tener el Carné de Protección de Derechos de la niña, niño y adolescente.

Todo personal del albergue deberá conocer los lineamientos básicos del cuidado de la niña, niño y adolescente bajo la perspectiva de derechos y haber sido capacitados por especialistas provistos por SENNIAF en los siguientes temas:

- Derechos del niño.
- Etapas de desarrollo.
- Necesidades de la niña, niño y adolescente institucionalizado.
- Violencia contra los niños, niñas y adolescentes.
- Manejo y aplicación del “Protocolo para la atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues a nivel nacional”.
- Primeros auxilios.
- Reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Manejo en situaciones de emergencias.¹⁵

De acuerdo a Jennie Barb, en el protocolo para la atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues a nivel nacional, indica que: “El recurso humano de un albergue es indispensable para asegurar el cuidado en derechos de la niña, niño y adolescente, por lo que es vital tener un personal capacitado que esté comprometido con misión y tener un manejo correcto de los derechos humanos”.¹⁶

¹⁵ Barb, J. (agosto 2012). Protocolo para la atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues a nivel nacional. Programa Conjunto Ventana de Paz, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNAF), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), 1 - 80.

¹⁶ Barb, J. (agosto 2012). Protocolo para la atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues a nivel nacional. Programa Conjunto Ventana de Paz, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNAF), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), 1 - 80.

Así como el personal del albergue debe cumplir con ciertos requisitos que lo faculte para tener a su cargo el cuidado de la niña, niño y adolescente, también el albergue debe proveer el apoyo necesario para que realice su trabajo.

Cuando los cuidadores se encuentran estresados por el trabajo que realizan se vuelve menos productivos, son impulsivos y menos tolerantes, afectando de manera negativa las relaciones interpersonales con la población, impidiendo un adecuado cumplimiento en el marco del cumplimiento de los derechos; estado que también afecta en la relación con sus compañeros de trabajo, por lo que el personal del albergue debe tener días libres en la semana, programar su tiempo de calidad en su vida personal, familiar, social, entre otras, siendo que ese tiempo no debe tener relación con el cuidado de la niña, niño y adolescente.

Las cuidadoras son las personas más cercanas a la niña, niño y adolescente porque se encargan del cuidado y protección de la población, como principal requisito debe compartir los valores y misión de la institución además de tener el conocimiento adecuado sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Según una nueva investigación las cuidadoras que trabajan con los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en los albergues, son mujeres comprometidas con sus funciones, las cuales no son reconocidas, siendo que dentro de sus funciones no sólo está el cuidado de la población, también se realiza el aseo personal e higiene de cada niño, niña y adolescente. Generan una rutina en su vida la cual incluye la alimentación, el lavado de ropa, el escuchar sus historias de cada uno, realizar actividades lúdicas y de esparcimiento e incluso la implementación de normas y reglas para generar una mejor calidad de vida. (Pérez Soto, 2017)

Según Pérez en su investigación del 2017 menciona que ante la falta de personal ocasionada por los recursos económicos, las cuidadoras realizan sus funciones más allá de lo solicitado siendo que la población con la que trabajan, al lograr que se desenvuelvan puedan darse cuenta del cambio de la conducta en los niños, niñas y adolescentes ante cualquier circunstancia y la capacitación que deben recibir para

mejorar sus funciones logrando ayudar y preparar mejor a los niños, niñas y adolescentes.

En la metodología para Planes Individuales de Vida y Autonomía realizado el 2020 por UNICEF y la Gobernación del Departamento de La Paz, indican que lo principal en los cuidadores al interior de los Centros de Acogida es la salud mental, siendo que deben existir una selección rigurosa, existir apoyo, formación y supervisión. Se debe observar las capacidades de equilibrio emocional y empatía, sus propias representaciones de apego y sus estilos relacionales.

Las capacitaciones deben ser periódicas para el trabajo y el apoyo en sus actividades desde la coordinación/dirección. En las capacitaciones se debe indicar cuales son las fases de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes para promover la residencia.

La cantidad de cuidadores por niños, niñas y adolescentes debería ser de un cuidador o auxiliar por cada 5 niños, niñas y adolescentes, dependiendo de la cantidad de bebés, niños, niñas y adolescentes que presenten alguna discapacidad.

De igual manera se debe tomar en cuenta el rango de edad donde se recomienda que uno o una educadora por cada 5 bebés, niño o niña de 0 a 3 años, uno o una educadora por cada niño o niña de 3 a 5 años, uno o una educadora por cada 10 niñas, niños o adolescentes de 6 a 17 años

Según Rygaard (2008) en los estudios que realizó pudo identificar que los cuidadores o familias acogedoras que cuidan a niños, niñas y adolescentes que sufrieron violencia y abandono tienen sentimiento de reproches, de cólera, desesperación e incompetencia, por lo que recomienda un apoyo constante a los educadores o educadoras, así como para las familias acogedoras, para poder percibir y esforzarse en lo posible, ofreciendo un mayor soporte a cada caso y un cuidado a su propia salud mental.

Desde una perspectiva de derechos los/as cuidadores/as deben tener su tiempo de descanso, en las cantidades y de manera periódica para poder recuperar sus energías y teniendo su espacio personal.

Dentro de las instituciones o familias que ofrecen oportunidad de desarrollo a niñas, niños y adolescentes, los roles deben ser claros, los adultos/as deben poder saber poner límites a través del buen trato, definición de normas y reglas donde se debe tomar en cuenta la participación y construcción de las mismas, ocupando el rol de responsables primarios por la protección y garantía de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

2.5.Marco Institucional

2.5.1.1.Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria

La creación del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria se introduce debido a que todas las niñas, niños y adolescentes deben vivir en un entorno en el que se sientan apoyados, protegidos, cuidados y en el que se promueva todo su potencial. Las niñas, niños y adolescentes que, por distintas razones, viven sin el cuidado de sus padres o están en riesgo de perderlo, se encuentran en una situación de riesgo respecto a las posibilidades de su desarrollo integral, por estar más expuestos a situaciones de violencia, discriminación, exclusión, abuso, explotación y abandono.

El acogimiento de niñas, niños y adolescentes en el Albergue Transitorio, tiene como finalidad precautelar sus derechos, como una medida de protección excepcional, dentro del plazo establecido por el Código Niña, Niño y Adolescente Ley Nro. 548.

2.5.1.2.Requisitos para el ingreso

Para el ingreso al Albergue se deberá Contar con la siguiente documentación:

Documento de internación otorgado por la Defensoría de la Niñez y Adolescencia y/o Plataforma Atención Integral a la Familia de Emergencia línea 156, requerimiento fiscal o/y orden Judicial.

- Ficha Social.
- Ficha Psicológica.
- Copia de acción directa (FELCV) y/o requerimiento fiscal (si corresponde).
- Evaluación médica para todos las niñas, niños y adolescentes emitida por el área médica correspondiente; en casos de niños menores de un año deberán presentar con valoración pediátrica y laboratorios más transferencia si el caso amerita.
- Certificado forense del niño, niña, adolescente si el caso amerita

Posteriormente se debe presentar:

Solicitud de Acogimiento Circunstancial al juzgado pidiendo la permanencia temporal en el Albergue del Bicentenario a cargo de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia correspondiente.

Documentación personal que debe ser presentada por la Defensoría de la Niñez y Adolescencia correspondiente.

2.5.1.3.Población beneficiaria y cobertura

La infraestructura del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria tiene capacidad de albergar a sesenta (60), niños niñas y adolescentes, distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 2

GRUPO ETAREO	Edad	CAPACIDAD
Lactantes	0 a 1 año	8
Infantes	1 a 3 años	8
Párvulos	3 a 7 años	10
Preadolescentes y adolescentes Mujeres	8 a 17 años	20
Preadolescentes y adolescentes Varones	8 a 17 años	14
TOTAL		60

Fuente: Elaboración propia.

Dentro la tabla 2 se realizó la descripción de los grupos etarios con los que trabajan las educadoras, los mismo se dividen en 5 grupos de la siguiente manera:

- Lactantes que consta con una capacidad de 8 niños y niñas entre las edades de 0 a 1 año.
- Infantes que consta con una capacidad de 8 niños y niñas entre las edades de 1 a 3 años.
- Párvulos que consta con una capacidad de 10 niños y niñas entre las edades de 3 a 7 años.
- Preadolescentes y adolescentes Mujeres que consta con una capacidad de 20 preadolescentes y adolescentes mujeres entre las edades de 8 a 17 años.
- Preadolescentes y adolescentes varones que consta con una capacidad de 20 preadolescentes y adolescentes varones entre las edades de 8 a 17 años.

2.5.1.4. Personal Del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria

Tabla 3

Equipo técnico	Equipo operativo	Equipo de apoyo
<ul style="list-style-type: none">● Coordinador/a● Trabajador/a Social.● Psicólogo/a.● Pedagogo/a.● Médico.● Enfermera.● Nutricionista.● Auxiliar de Educadora.	<ul style="list-style-type: none">● Cocinera.● Conductor.	<ul style="list-style-type: none">● Guardia Municipal.

Fuente: Elaboración propia.

La coordinadora debe cumplir las funciones de planificación, elaboración de las actividades que debe realizar el personal que se encuentra trabajando de manera directa e indirecta con la población beneficiaria.

Trabajo social en los casos de egreso se realiza un seguimiento, buscando garantizar la seguridad y bienestar.

El área de psicología debe poner en práctica la escucha activa para efectivizar la valoración, evaluación, orientación de las áreas técnicas, buscando generar el bienestar emocional de las NNA para potenciar su crecimiento personal.

El área de pedagogía brinda apoyo educativo, con el fin de no vulnerar este derecho. También se encargan de nivelarlos según la malla curricular vigente, con la finalidad que puedan continuar con sus estudios una vez que egresen del albergue. En el caso de los pequeños de la primera infancia, se estimula el lenguaje y el aprendizaje, además de la psicomotricidad fina

y gruesa. Desarrolla sus talentos identificados, con el propósito de potenciar su autoestima.

El área de nutrición se encarga de proveer los alimentos adecuados para su desarrollo y crecimiento tanto físico como mental, generando hábitos alimenticios saludables.

El conductor es el encargado de transportar a las niñas, niños y adolescentes en compañía de un profesional o técnico.

De igual manera es pertinente mencionar que el equipo técnico y el conductor tiene un horario laboral de 8 horas por días y cinco días a la semana.

El área de salud se encarga de realizar una evaluación médica y psicológica a los NNA, para determinar su estado de salud física y mental. Durante su estadía se continúa con este tipo de controles periódicos, verificando sobre todo en los más pequeños, que exista un desarrollo saludable acorde a su edad.

Las educadoras asumen la protección, cuidado, la atención y supervisión directa durante los siete días de la semana en turnos establecidos de 24 horas.

El área de cocina se encarga de la preparación de alimentos de acuerdo al menú que elabora el área de nutrición.

El o la Guardia Municipal se encarga de la seguridad de las instalaciones del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria.

2.5.1.5. Acogida y tiempo de permanencia de Niños, Niñas y Adolescentes

Extraído del Modelo de Intervención Municipal Albergue del Bicentenario “Bolivia Solidaria” "III. A partir del conocimiento del acogimiento

circunstancial por la autoridad judicial en materia de Niñez y Adolescencia, la misma tendrá un plazo máximo de treinta (30) días para determinar la medida de integración de la niña, niño o adolescente en una familia sustituta o derivación a un centro de acogimiento".

En caso que la permanencia, sea mayor a los 30 días se comunicará a través de la defensoría de la niñez y adolescencia a la instancia judicial correspondiente. ¹⁷

Tabla 4

ÁREA DE INTERVENCIÓN	EVALUACIÓN	DIAGNÓSTICO	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS TÉCNICOS
Educadora	Registro de las pertenencias y ropa de la niña, niño y adolescente de forma detallada. Realizar la higiene y cuidado personal minucioso de la niña, niño y adolescente.	Libro de ingresos. Libro de registro de pertenencias de la niña, niño y adolescente.	Higiene y cuidado personal del NNA. Se otorga casillero, una muda de ropa, insumos de limpieza e higiene.	Registro en el libro de ingresos. Registro en el libro de pertenencias de la niña, niño y adolescente.

Elaboración propia.

Dentro del cuadro se detalla las tareas principales que debe cumplir cada educadora con todos los NNA de su grupo etario.

¹⁷ Modelo de Intervención Municipal Albergue del Bicentenario “Bolivia Solidaria”. (2021)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo al estudio de Ñaupas, 2014 una investigación correlacional se utiliza para establecer el grado de correlación entre dos variables que no tengan relación.

En investigaciones de Escobar Callejas los estudios de investigación correlacional estudian las relaciones entre las variables independientes y dependientes. (2018)

En base a los objetivos se determina que el tipo de investigación es de tipo correlacional debido a que permite conocer la relación que existe entre dos variables en un mismo lugar, tiempo o contexto.

3.1.2. Enfoque de la investigación

Según una investigación el enfoque cuantitativo se utiliza para la recolección y análisis de los datos propuestos a investigar según las preguntas de investigación y comprobar o rechazar las hipótesis que se realizan, mediante la medición de variables e instrumentos de investigación, todo mediante la aplicación de la estadística. (Ñaupas, 2014)

El enfoque de la investigación según el autor boliviano Escobar Callejas indica que el objetivo del enfoque cuantitativo es la relación que existe en una investigación lineal, es decir la relación entre variables y unidad de observación.

El enfoque de esta investigación será cuantitativo, siendo que utiliza la recolección de los datos para afirmar o negar la hipótesis de investigación mediante el uso de instrumentos logrando el resultado mediante la aplicación de la estadística.

3.1.3. Diseño de investigación

Según un estudio indica que las investigaciones no experimentales se basan en la medición u observación de una muestra durante el tiempo en que se realiza la investigación (Ñaupas, 2014)

En las investigaciones de Ñaupas (2014) menciona que el diseño de investigación causal comparativa determina la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Dentro de las investigaciones bolivianas citando al autor Escobar (2018) indica que el diseño de investigación no experimental se realiza sin la manipulación de las variables, observando el fenómeno en un ambiente sin control, para después analizarlo.

Según Escobar (2018) el diseño correlacional y causalidad indica que dos variables son correlacionales, pero no se debe inferir que una causa la otra.

El diseño de investigación será el no experimental porque el estudio no utiliza la manipulación de ninguna variable y solo observa los fenómenos en su ambiente natural de forma sistemática, dónde se estudiará el evento tal como ocurre; además, de ser una investigación de características de tipo correlacional-causal de un solo momento, y su objetivo es indagar la incidencia y los valores de su manifestación entre ambas variables.

3.2.VARIABLES

3.2.1. Definición

- **Estrés Laboral (variable uno)**

El estrés en el lugar de trabajo es una reacción general a un comportamiento o situación que requiere necesidades físicas o psicológicas excesivas y por ende el impacto de la interacción de los individuos con el entorno

organizacional, lo que puede afectar positiva o negativamente el bienestar de los empleados (Gutiérrez y Ángeles 2012, p. 49, citado en Morán, 2020)

- **Estrategias de Afrontamiento (variable dos)**

Son las acciones que tienen las personas para frenar, apaciguar o anular una situación que consideran amenazante (Morán, C., Landero R. & Gonzalez, M.T. 2010)

3.2.2. Operacionalización de Variables

Tabla 5 Estrés laboral:

Variable	Dimensiones	Ítems	Interpretación	Técnicas
V.D. ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL (OIT/OMS)	Clima organizacional.	1, 10, 11, 20.	Bajo menos de 90. Intermedio 91-117. Estrés 118-153. Alto más de 154.	Aplicación de prueba de estrés laboral organizacional.
	Estructura organizacional.	2, 12, 16, 24.		
	Territorio organizacional.	3, 15, 22.		
	Tecnología.	4, 14, 25.		
	Influencia del líder.	5, 6, 13, 17.		
	Falta de cohesión.	7, 9, 18, 21.		
	Respaldo del grupo.	8, 19, 23.		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6 Estrategias de Afrontamiento al estrés:

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Medid ores	Técnic as
VI Estrategi as de Afrontam iento al estrés.	Estrategias de afrentamiento dirigidas al problema.	Afrontamiento activo.	1, 14, 27, 40.	25: muy pocas veces emplea esta forma. 50-75: depend e de las circunst ancias. 100: forma frecuen te de afrentar el estrés.	Aplica ción de prueba de Estrate gias de afronta miento al estrés
		Planificación.	2, 15, 28, 41.		
		La supresión de otras actividades.	3, 16, 29, 42.		
		La postergación del afrontamiento.	4, 17, 30, 43.		
		La búsqueda de apoyo social	5, 18, 31, 44.		
	Estrategias de afrentamiento dirigidas a la emoción.	La búsqueda de soporte emocional.	6, 19, 32, 45.		
		Reinterpretación positiva y desarrollo personal.	7, 20, 33, 46.		
		La aceptación.	8, 21, 34, 47.		
		Acudir a la religión.	9, 22, 35, 48.		
		Análisis de emociones.	10, 23, 36, 49.		
	Otros estilos adicionales de afrontamiento.	Negación.	11, 24, 37, 50.		
		Conductas inadecuadas.	12, 25, 38, 51.		
		Distracción.	13, 26, 38, 52.		

Fuente: Elaboración propia.

3.3.SUJETOS DE INVESTIGACIÓN

El total de los sujetos de investigación será de 15 educadoras, las cuales son empleadas de la alcaldía que se encuentran en la Secretaria de Educación y Desarrollo Social en la Jefatura de UPVVPRS.

Por lo tanto, se trata de un estudio exhaustivo que se hace sobre todos y cada uno de los elementos que constituyen la población.

3.4. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Instrumentos

3.4.1.1.Cuestionario de Estrés Laboral OIT - OMS (Anexo 1)

El instrumento empleado es el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS (CEL; Ivancevich y Matesson, 1989), el cual mide estresores organizacionales, grupales e individuales. Este auto cuestionario clasifica en forma más específica los tipos de respuesta ofrecidos por los trabajadores ante situaciones de estrés, estableciendo tres niveles de análisis: el individual, el grupal y el organizacional.

El Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS consta de 25 ítems agrupados en 7 áreas con 4 o 3 ítems por área. Estas áreas se dividen de la siguiente manera:

- Clima organizacional: son las relaciones que existen entre los trabajadores, las estructuras y metas que generan un aspecto climático. Es como la “atmósfera” o la “identidad” de las organizaciones que puede generar un estilo de trabajo relajado o tenso orientado a la crisis. (Ivancevich, J. y Matesson, M. 1989) Conjunción de ítems: 1, 10, 11, 20.
- Estructura organizacional: es la estructura establecida, la jerarquía y la autoridad de la organización permitiendo medir el entorno individual de los trabajadores y/o los espacios en los que realizan sus actividades. (Ivancevich, J. y Matesson, M. 1989) Conjunción de ítems: 2, 12, 16 ,24.

- Territorio organizacional: este término se usa para especificar el entorno individual de los empleados o los espacios en el que se realizan las actividades (Ivancevich, J. y Matesson, M. 1989). Conjunción de ítems: 3, 15, 22.
- Tecnología: es el conjunto de herramientas tecnológicas a las que tiene acceso las educadoras para poder facilitar sus labores. Si la tecnología no logra ser útil en las actividades que debe realizar la persona puede convertirse en un factor estresante. Conjunción de ítems: 4, 14, 25.
- Influencia del líder: se refiere a las acciones, los estilos y el sistema que un líder posee como elementos que desencadenan el estrés para unos sujetos y afectan el desempeño y las satisfacciones en el entorno laboral. (Ivancevich, J. y Matesson, M. 1989) Conjunción de ítems 5, 6, 13, 17.
- Falta de cohesión: Es el grado de atracción y motivación que permite la relación de grupos; si un miembro abandona a sus compañeros, puede llegar a producir un grado de estrés en la persona que fue excluida (Ivancevich, J. y Matesson, M. 1989). Conjunción de ítems 7, 9, 18, 21.
- Respaldo del grupo: son las expresiones y sentimientos del grupo que se comparten solamente con algunas personas o limitando la comunicación (Ivancevich, J. y Matesson, M. 1989). Conjunción de ítems 8, 19, 23.

Corrección e interpretación

Las puntuaciones se encuentran en un rango del 1 al 7, de acuerdo a las respuestas elegidas por el participante: 1 si la circunstancia NUNCA es causante de estrés; 2 si la circunstancia RARAS VECES es fuente de estrés; 3 si la circunstancia OCASIONALMENTE es causante de estrés; 4 si la circunstancia ALGUNAS VECES es causante de estrés; 5 si la circunstancia FRECUENTEMENTE es causante de estrés; 6 si la circunstancia GENERALMENTE es causante de estrés; 7 si la circunstancia SIEMPRE es causante de estrés. Después de haberse definido los puntajes por cada dimensión y también el puntaje general, se procede a hallar con la ayuda de

los baremos establecidos el nivel de estrés laboral (Nivel alto de estrés, Estrés, Nivel intermedio, Bajo nivel de estrés) en el que se encuentra el consultante, además de saber en cuál o cuáles son sus áreas más críticas y menos críticas de las dimensiones estudiadas.

Validación

La validez del instrumento se realizó a través de un juicio de expertos. Se consultó a 3 expertos: 1 Magister en psicología forense 2 Licenciados en psicología (ver anexo 2-4). No fue eliminado ni corregido ningún ítem (ver anexo 4-6)

Confiabilidad

Este instrumento fue aplicado en diversos contextos de la ciudad de La Paz para estudiar el estrés laboral, por lo que cuenta con la validez apropiada en sujetos de nuestro medio social. Se mencionan las siguientes investigaciones que respaldan su validez:

- El estudio Habilidades de la Inteligencia Emocional y Nivel Del Estrés Laboral (2016) donde se utilizó la población de 8 personas.
- En la investigación Habilidades de la Inteligencia Emocional, Indicadores de Satisfacción en el Trabajo y Estrés Laboral en los funcionarios de la Unidad de Sistemas de Tramites del Gobierno Autónomo Municipal de la Ciudad de La Paz (2018) la cual consta con una muestra de 92 personas.
- Dentro de la investigación Niveles de Estrés y Satisfacción Laboral en Obreros del Sector de Construcción (2019), donde se usó la muestra de 30 personas.
- Aplicada en la investigación Estrés Laboral e Influencia de Factores Psicosociales en Trabajadores del departamento de Recursos Humanos de la empresa EMPRELPAZ S.A. – El Alto (2021), aplicando el instrumento a una población de 48 personas.

3.4.1.2. Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE) (Anexo

5)

El objetivo del Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE) es conocer cómo las personas reaccionan o responden cuando enfrentan situaciones difíciles o estresantes.

El Cuestionario de estrategias de afrontamiento al estrés (COPE) consta de 52 ítems agrupados en 3 áreas con 13 subescalas: de las cuales las 2 primeras escalas cuentan con 5 subescalas y la última cuenta con tres subescalas:

- Estilos de afrontamiento enfocados al problema:
 - Afrontamiento activo: son los comportamientos destinados a resolver problemas y afrontar dificultades. Se trata de una serie de acciones destinadas a eliminar un problema o reducir su impacto negativo (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Consta de los siguientes ítems: 1, 14, 27, 40.
 - Planificación: se basa en tratar de organizar e identificar los pasos asumiendo que las consecuencias de la situación no son predecibles (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Consta de los siguientes ítems: 2, 15, 28, 41.
 - La supresión de otras actividades: es la forma de descompromiso cognitivo que supone la abstracción en otras actividades para pensar menos en el problema y distraer la atención de la situación crítica, o enfocarse en tareas sustitutivas para tomar distancia del problema (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Consta de los siguientes ítems: 3, 16, 29, 42.
 - La postergación del afrontamiento: consiste en dejar que las cosas sigan su trayectoria sin realizar ninguna intervención para lograr la resolución de la situación estresante (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Consta de los siguientes ítems: 4, 17, 30, 43.

- La búsqueda de apoyo social: es el intento de contar con una red de apoyo por parte de los pares y personas con las que cuenta el sujeto (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Consta de los siguientes ítems: 5, 18, 31, 44.
- Estilos de afrontamiento enfocado en la emoción:
 - La búsqueda de soporte emocional: es la búsqueda del apoyo emocional, la contención emocional y la comprensión de los demás (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Consta de los siguientes ítems: 6, 19, 32, 45.
 - Reinterpretación positiva y desarrollo personal: se debe reevaluar los eventos críticos reinterpretando activamente o dando un nuevo significado a las situaciones críticas. Se trata de aprender y crecer a partir de la experiencia personal (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Está formado por los siguientes ítems: 7, 20, 33, 46.
 - La aceptación: se debe reconocer la naturaleza crítica de la situación, la ambivalencia de la vida y la propia responsabilidad en la situación (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Está formado por los siguientes ítems: 8, 21, 34, 47.
 - Acudir a la religión: es la búsqueda del apoyo espiritual poniendo esperanza en las creencias religiosas (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Consta de los siguientes ítems: 9, 22, 35, 48.
 - Análisis de emociones: es la comunicación asertiva del estado emocional como forma de eliminación de la tensión emocional suscitada por la situación (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Consta de los siguientes ítems: 10, 23, 36, 49.
- Otros estilos adicionales de afrontamiento:
 - Negación: es la forma de evitación cognitiva, oponiéndose a la existencia de la situación (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Está conformada por los siguientes ítems: 11, 24, 37, 50.

- Conductas inadecuadas: es el intento de evadir una situación estresante mediante algún tipo de conducta dañina para la persona, la cual puede ser el consumo de alcohol o drogas (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Está formado por los siguientes ítems: 12, 25, 38, 51.
- Distracción: es la manera en que la cognición evita pensar menos en el problema y distraer la atención de la situación crítica, pudiendo enfocar la atención en diferentes tareas para evitar el problema (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Está formado por los siguientes ítems: 13, 26, 38, 52.

Corrección e interpretación

El Cuestionario de Estimación del Afrontamiento COPE se califica realizando la sumatoria de los puntajes obtenidos de cada una de las 13 subescalas. El puntaje obtenido debe multiplicarse por la constante 0.25, para poder ubicar el puntaje hallado en el perfil considerando que el mencionado perfil está presentado en un porcentaje multiplicando el resultado obtenido por 10.

Posteriormente de haber obtenido el resultado se define cuál será la estrategia de afrontamiento (0-25 pocas veces se emplea esta forma, 50-75 depende de las circunstancias, 100 forma frecuente de afrontar el estrés) que emplean con mayor frecuencia además de saber en cuál o cuáles son sus áreas hay más críticas y menos críticas de las dimensiones estudiadas.

Validación

La validez del instrumento se realizó a través de un juicio de expertos. Se consultó a 3 expertos: 1 Magister en psicología forense 2 Licenciados en psicología (ver anexo 6-8). Donde no fue eliminado ni corregido ningún ítem.

Confiabilidad

Este instrumento fue aplicado en diversos contextos de la ciudad de La Paz para estudiar las estrategias de afrontamiento, por lo que cuenta con la validez apropiada en sujetos de nuestro medio social. Se mencionan las siguientes investigaciones que respaldan su validez:

- Aplicado en la investigación de Afrontamiento y autoestima en pacientes oncológicos del Hospital Militar Central de La Paz, realizada por Molina Delgado María Patricia (2012).
- Aplicado en la investigación Estrés Negativo y Síndrome de Ansiedad en relación a los Estilos de Afrontamiento en mujeres víctimas de Violencia Intrafamiliar, estudio realizado en los Servicios Legales Municipales por Karina Dávila Espada (2016), que realizó un estudio piloto en una muestra de 20 participantes para verificar si es aplicable a nuestro contexto, donde obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,8864 la cual permite señalar que los resultados son confiables para su aplicación.
- El estudio de Relación entre el Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en los trabajadores de la Industria Aje Bolivia La Paz y El Alto por Ingrid Alexandra Barrios Duran (2016), utilizo el instrumentó COPE 28 Cuestionario de Estimación de Afrontamiento en una muestra de 40 trabajadores.
- Aplicado en la investigación Estrategias de Afrontamiento y Niveles de Ansiedad en pacientes con cáncer del Instituto Boliviano de Radioterapia y Oncología (IBRO) (2021) en una muestra de 30 personas.

3.5.PROCEDIMIENTO

Fase 1: Se realizó el primer contacto con la Lic. Patricia Panfe, coordinadora del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria, quien indica en la entrevista que el nivel de estrés laboral es alto en la población por el trabajo que realizan con los niños, niñas y adolescente víctimas de violencia, además del cambio constante de autoridades que tiene la Secretaría de Educación y Desarrollo Social, siendo este el motivo principal por el que la coordinadora solicita se tenga una reserva absoluta de la información que sea usada solo con fines académicos.

Fase 2: Se realiza el primer contacto con el jefe de UPVVPRS, Lic. Diego Erostequi y la Lic. Patricia Panfe, coordinadora del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria, explicó los alcances de la investigación.

Fase 3: Realización de la carta al jefe de UPVVPRS, Lic. Diego Erostequi para la aplicación de los instrumentos psicométricos en las educadoras. (Anexo 9)

Fase 4: Se tomó contacto con la población para poder explicar los alcances de la investigación y que la misma pueda ser utilizada a favor de la institución.

Fase 5: Elección de instrumentos a ser aplicados.

Fase 6: Validación de los instrumentos.

Fase 7: Aplicación de los instrumentos dando las respectivas indicaciones para realizar el procedimiento correspondiente:

El cuestionario de Estrés Laboral OIT - OMS: se aplicará el test durante dos semanas en forma grupal con un tiempo de quince a veinte minutos por sujeto.

El cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE): se aplicará el test durante dos semanas en forma grupal con un tiempo de quince a veinte minutos por sujeto.

Fase 8: Tabulación de los resultados y análisis de los instrumentos.

Fases 9: Elaboración de la presentación de los resultados.

Fase 10: Elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

En el presente capítulo se desarrolla una descripción y análisis detallado de los resultados obtenidos del procesamiento de los datos que se originan sobre el estrés laboral y su incidencia en las estrategias de afrontamiento en las educadoras del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria.

Los resultados serán expuestos en principio en forma descriptiva para conocer los aspectos relevantes; identificar las estrategias de afrontamiento que frecuentemente son usadas por las educadoras del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria para que posteriormente, a través de un riguroso análisis estadístico, constatar la posible relación de ambas variables.

4.1. Análisis descriptivo del cuestionario de datos generales y complementarios

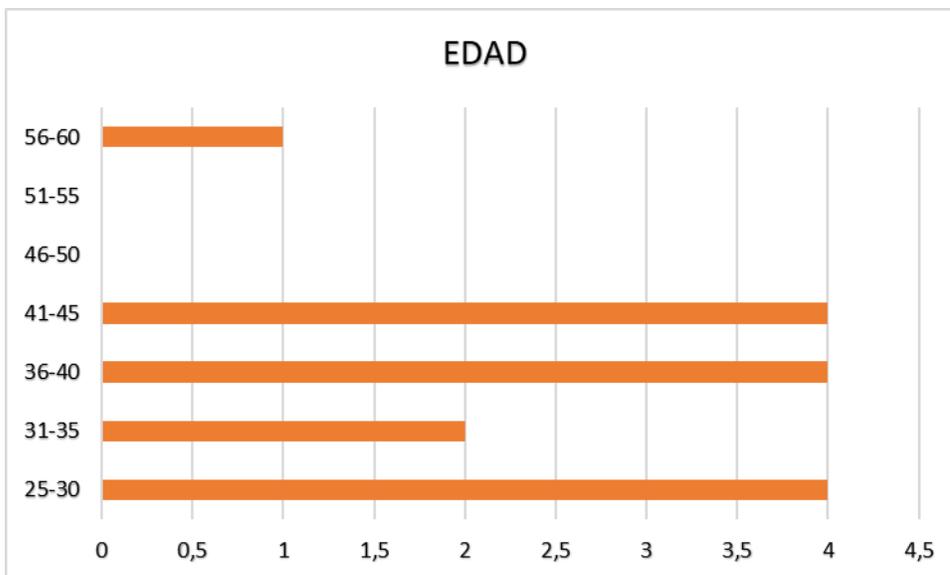
Para el presente estudio, se consideró por conveniente recabar información sobre la edad cronológica, nivel de estrés general, factores de riesgo psicosocial, en las 15 educadoras mujeres, las cuales trabajan en el Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria, dichos datos facilitarán generar un mejor encuadre y entendimiento de los resultados del análisis correlacional del Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento. A continuación, se detalla en tablas y gráficos los resultados obtenidos:

Tabla 7 Edad

EDAD	
25-30	4
31-35	2
36-40	4
41-45	4
46-50	0
51-55	0
56-60	1
TOTAL	15

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1 Datos Estadísticos Descriptivos de la edad de las educadoras del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria



Fuente: Elaboración propia.

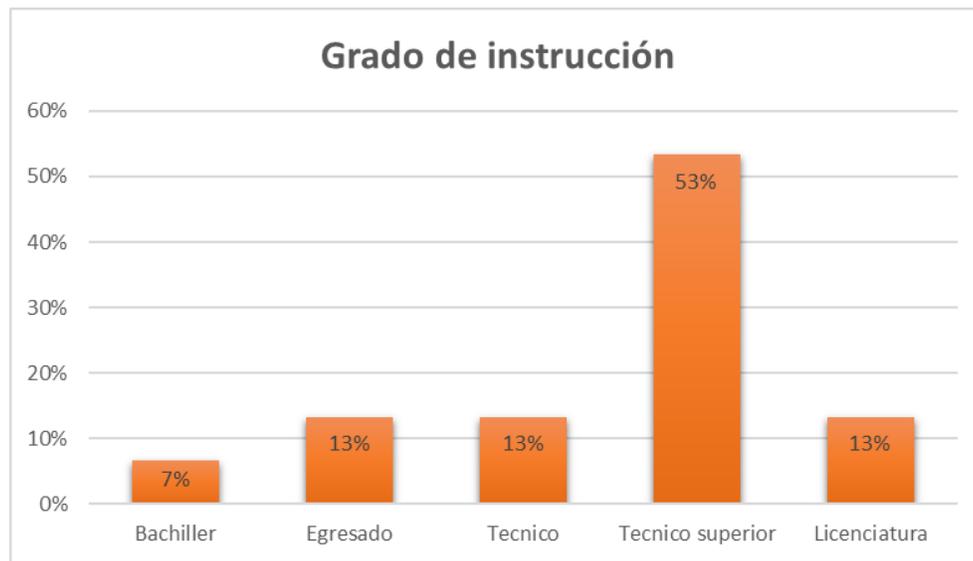
Como se observa en el gráfico 1 el promedio de edad es de 44 años, el rango de edad del grupo observado es de 27 años a 60 años con una desviación estándar de 23.33. Se puede notar la dispersión de edades que existe en el grupo.

Tabla 8 Grado de instrucción

GRADO DE INSTRUCCIÓN	
Bachiller	1
Egresado	2
Tecnico	2
Tecnico superior	8
Licenciatura	2
Total	15

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2 Datos Estadísticos Descriptivos del grado de instrucción de las educadoras del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria



Fuente: Elaboración propia.

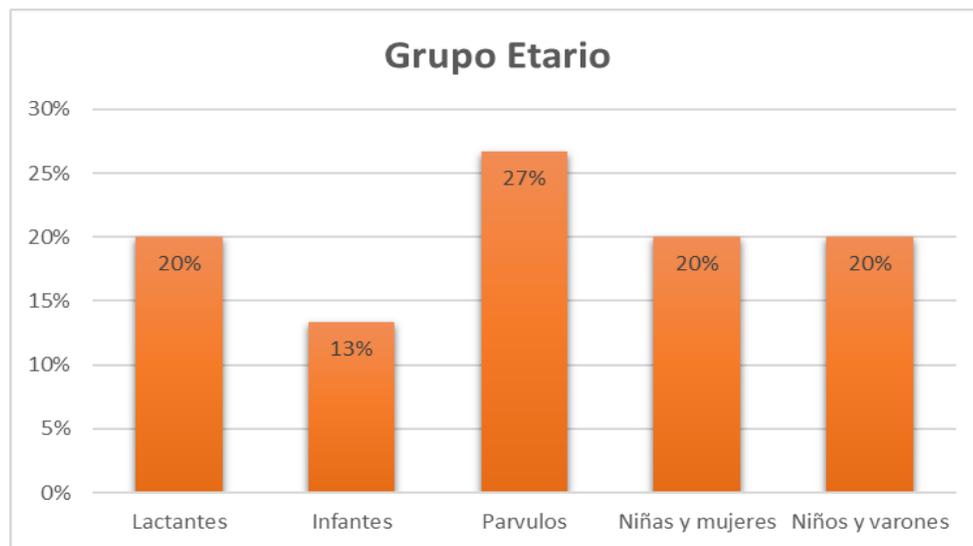
De acuerdo al grado de instrucción de las educadoras del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria, un 53% cuenta con estudios de técnico superior, un 13% son egresadas, cuentan con estudios técnicos y licenciatura, mientras que un 7% cuenta con título a nivel bachiller.

Tabla 9 Grupo etario

GRUPO ETARIO	
Lactantes	3
Infantes	2
Parvulos	4
Niñas y mujeres	3
Niños y varones	3
Total	15

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3 Datos Estadísticos Descriptivos de los Grupos Etarios a cargo de cada educadora del Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria



Fuente: Elaboración propia.

En relación a los grupos etarios que se dividen por edades y sexo, se observa que un 13% de la población se encuentran a cargo del grupo etario de infantes, un 20% de la población se encuentra a cargo del grupo etario de lactantes, un 20% de la población se encuentra a cargo del grupo etario niñas y mujeres, un 20% de la población se encuentra a cargo del

grupo etario niños y varones y un 27% de la población se encuentra a cargo del grupo etario párvulos.

4.2. Análisis globales de las pruebas aplicadas.

Para una mejor comprensión de los resultados, inicialmente serán descritos de manera global según los instrumentos aplicados. Posteriormente se realizará el análisis de cada área de evaluación.

4.2.1. Resultado de la Escala de Estrés Laboral Organizacional (OIT/OMS)

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS. Este auto cuestionario clasifica en forma más específica los tipos de respuesta ofrecidos por los trabajadores ante situaciones de estrés, estableciendo tres niveles de análisis: el individual, grupal y organizacional.

El Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS consta de 25 ítems los cuales están divididos en 7 áreas:

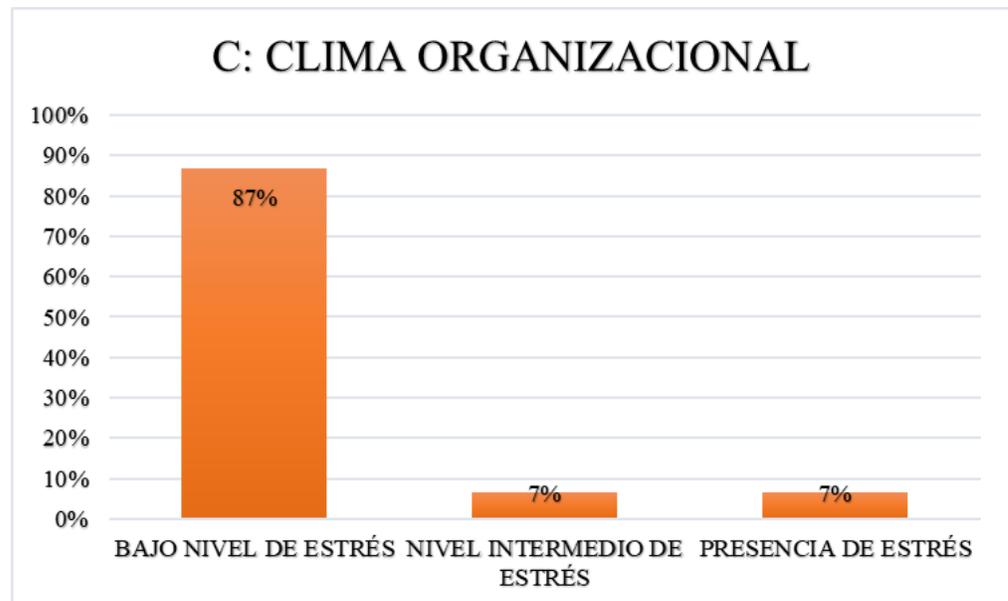
- Clima organizacional: Conjunción de ítems 1, 10, 11, 20.
- Estructura organizacional: Conjunción de ítems 2, 12, 16 ,24.
- Territorio organizacional: Conjunción de ítems 3, 15, 22.
- Tecnología: Conjunción de ítems 4, 14, 25.
- Influencia del líder: Conjunción de ítems 5, 6, 13, 17.
- Falta de cohesión: Conjunción de ítems 7, 9, 18, 21.
- Respaldo del grupo: Conjunción de ítems 8, 19, 23.

Tabla 10 Clima organizacional

C: CLIMA ORGANIZACIONAL		
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	13	87%
NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS	1	7%
PRESENCIA DE ESTRÉS	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 4 Clima organizacional



Fuente: Elaboración propia

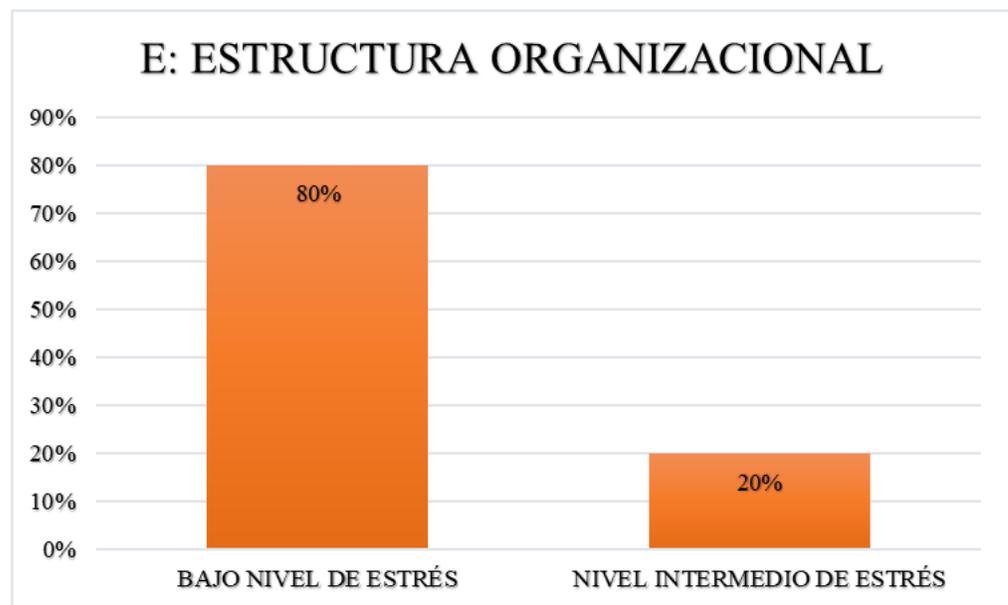
En los resultados del área clima organizacional se obtuvo un nivel bajo de estrés laboral (con un 87%), un nivel medio de estrés laboral (con un 7%) y una presencia de estrés laboral (con un 7%), demostrando que existe un buen clima organizacional logrando evitar una crisis en el ambiente laboral.

Tabla 11 Estructura organizacional

E: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	12	80%
NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5 Estructura organizacional



Fuente: Elaboración propia

En relación a la estructura organizacional se tiene un nivel bajo de estrés laboral (con un 80%) y un nivel intermedio de estrés laboral (con un 20%), por lo que existe una buena estructura organizacional donde las jerarquías están claras.

Tabla 12 Territorio organizacional

O: TERRITORIO ORGANIZACIONAL		
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 6 Territorio organizacional



Fuente: Elaboración propia

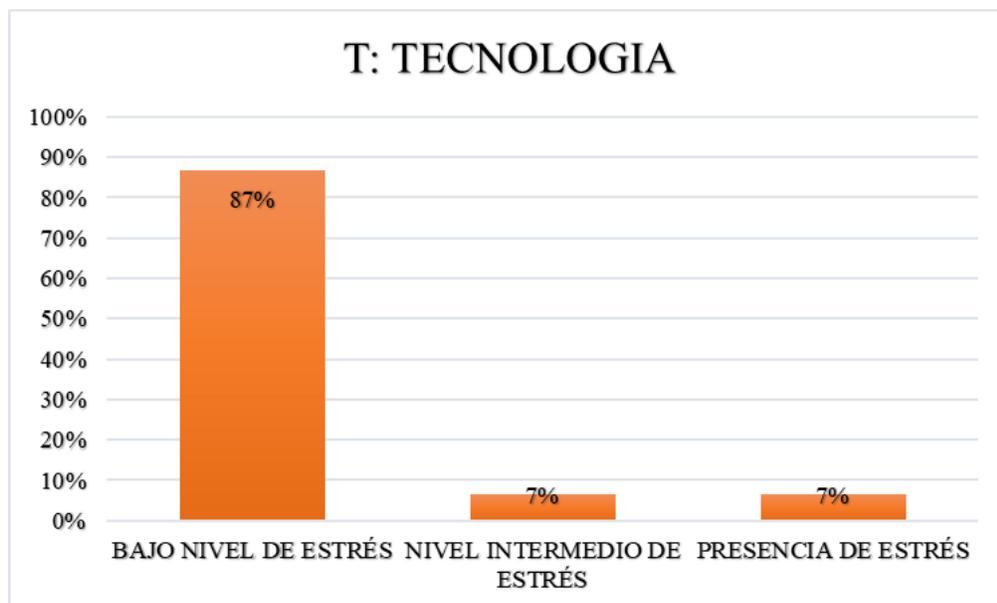
Tras haberse aplicado el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OM a las educadoras del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria, dentro del área territorio organizacional, se obtuvo un bajo nivel de estrés laboral con un 100% demostrando que el territorio organizacional al estar delimitado evita se convierta en un estresor en el empleado.

Tabla 13 Tecnología

T: TECNOLOGIA		
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	13	87%
NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS	1	7%
PRESENCIA DE ESTRÉS	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7 Tecnología



Fuente: Elaboración propia

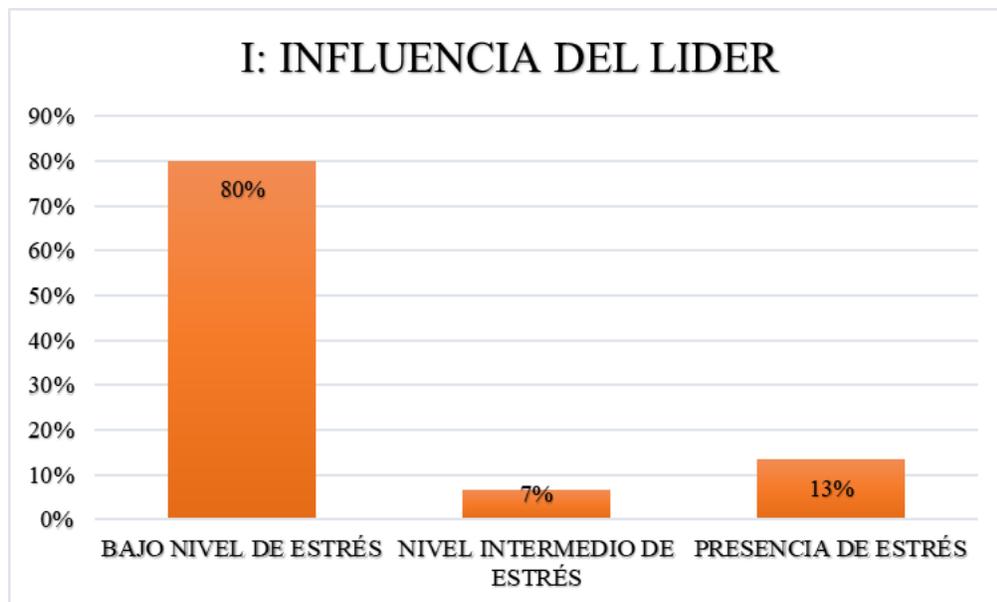
Según el gráfico 7 solo un 7% presenta estrés laboral, un 7% un nivel intermedio de estrés laboral y el 87% obtuvo un nivel bajo de estrés laboral, donde la tecnología coadyuva al desarrollo laboral de la población.

Tabla 14 influencia del líder

I: INFLUENCIA DEL LIDER		
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	12	80%
NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS	1	7%
PRESENCIA DE ESTRÉS	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 8 Influencia del líder



Fuente: Elaboración propia

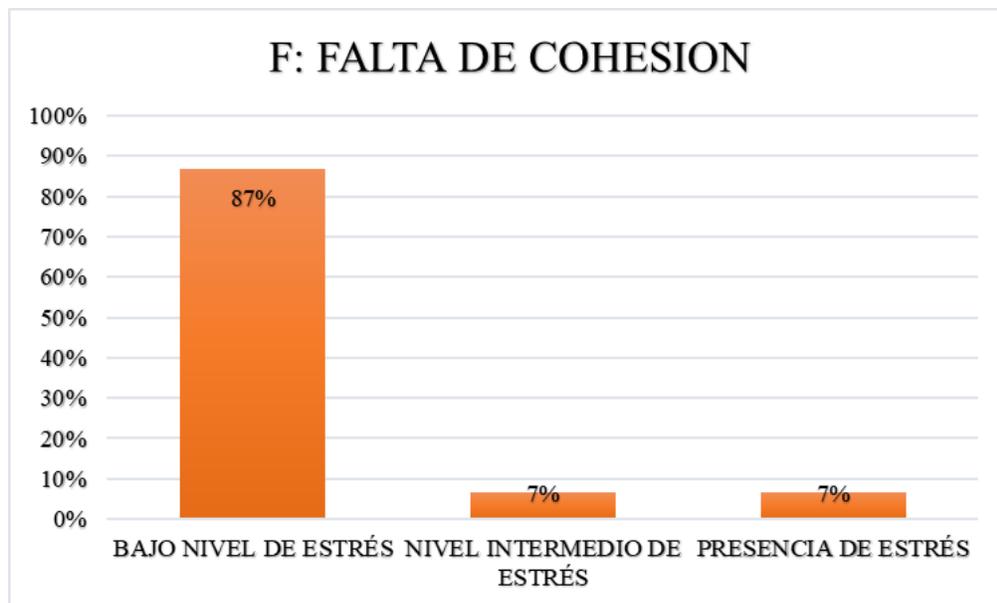
En el área de influencia del líder se identifica que existe una buena relación siendo que se dio un nivel bajo de estrés laboral (con un 80%) por lo que se demuestra que existe un liderazgo que favorece al desarrollo de las actividades y relaciones dentro de la institución.

Tabla 15 Falta de cohesión

F: FALTA DE COHESION		
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	13	87%
NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS	1	7%
PRESENCIA DE ESTRÉS	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9 Falta de cohesión



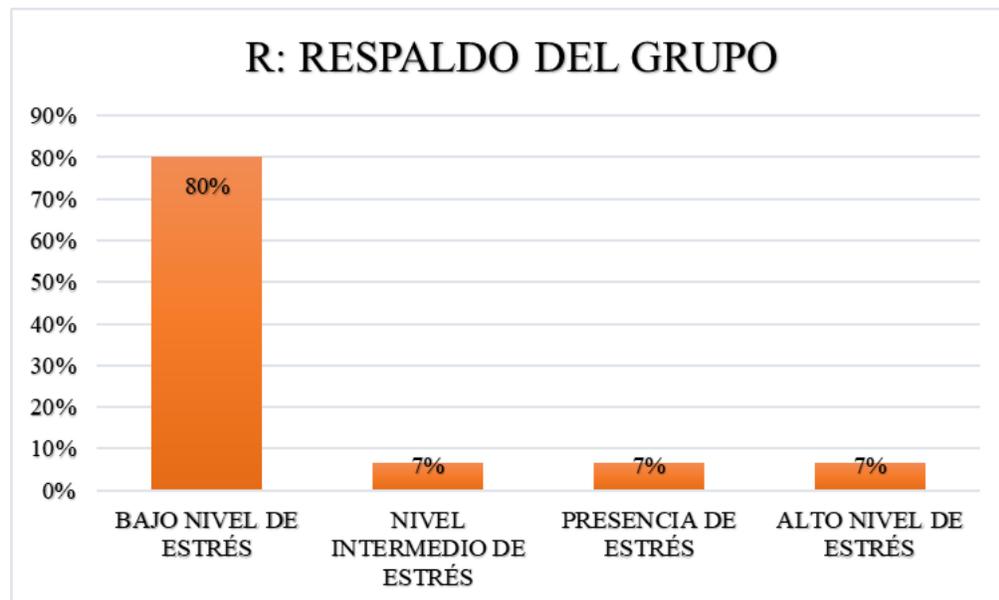
En el área de la falta de cohesión se obtuvo un nivel bajo de estrés laboral con un 87% permitiendo una buena relación entre el grupo y apoyo a cada educadora logrando una mejor motivación en el trabajo.

Tabla 16 Respaldo del grupo

R: RESPALDO DEL GRUPO		
BAJO NIVEL DE ESTRÉS	12	80%
NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS	1	7%
PRESENCIA DE ESTRÉS	1	7%
ALTO NIVEL DE ESTRÉS	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 10 Respaldo del grupo



Fuente: Elaboración propia.

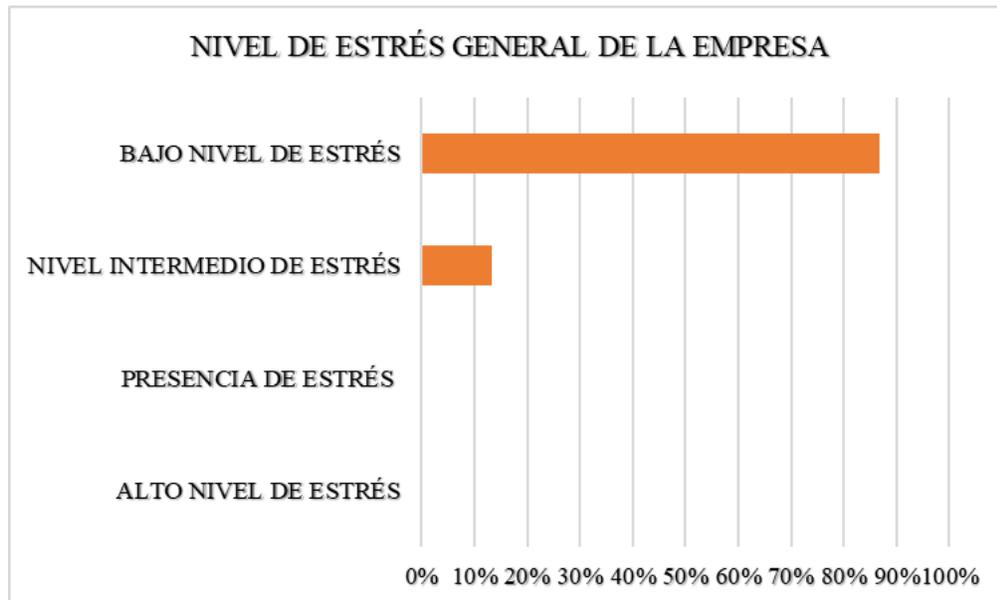
En relación al respaldo del grupo se obtuvo un nivel bajo de estrés laboral con un 80%, demostrando que existe un apoyo a nivel grupal lo que impide un nivel de estrés alto.

Tabla 17 Análisis grupal

ANALISIS GRUPAL		
NIVEL BAJO DE ESTRÉS	13	87%
NIVEL INTERMEDIO DE ESTRÉS	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 11 Análisis grupal



Fuente: Elaboración propia.

Las educadoras del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria en el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, aplicado se tiene los siguientes resultados a nivel grupal donde el 87% tiene un nivel bajo de estrés laboral y un 13% un nivel intermedio de estrés.

4.2.2. Resultados del Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés; esta prueba da a conocer cómo las personas reaccionan o responden cuando enfrentan situaciones difíciles o estresantes. El instrumento incorpora 3 tipos de estilos, cada uno con una estrategia de afrontamiento. Estos son:

- Estilos de afrontamiento enfocados en el problema.
- Estilos de afrontamiento enfocados en la emoción.
- Otros estilos adicionales de afrontamiento.

4.2.2.1. Estilos de afrontamiento enfocados en el problema.

Dentro de los estilos de afrontamiento enfocados en el problema se divide en cinco estilos de afrontamiento:

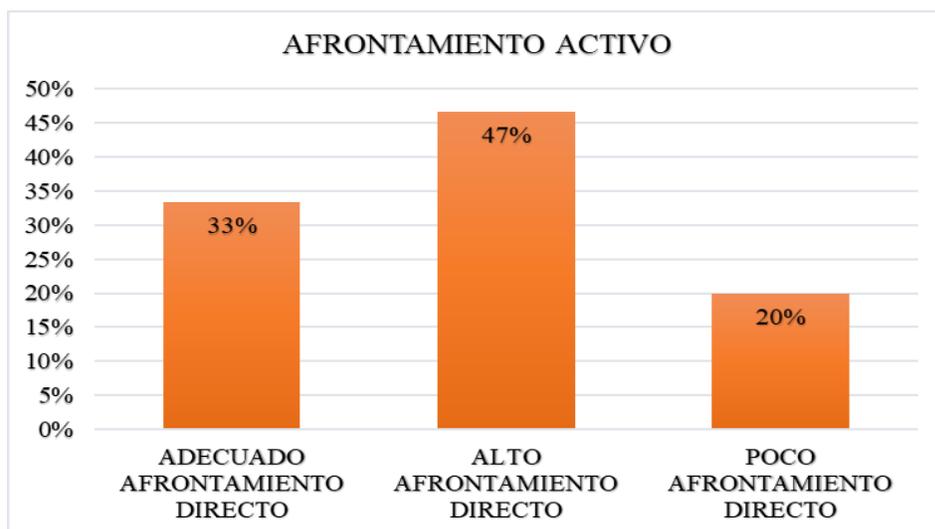
- Afrontamiento activo: 1, 14, 27, 40.
- Planificación: 2, 15, 28, 41.
- La supresión de otras actividades: 3, 16, 29, 42.
- La postergación del afrontamiento: 4, 17, 30, 43.
- La búsqueda de apoyo social: 5, 18, 31, 44.

Tabla 18 Afrontamiento activo

Afrontamiento activo: items 1, 14, 27, 40.		
ADECUADO AFRONTAMIENTO DIRECTO	5	33%
ALTO AFRONTAMIENTO DIRECTO	7	47%
POCO AFRONTAMIENTO DIRECTO	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 12 Afrontamiento activo



Fuente: Elaboración propia.

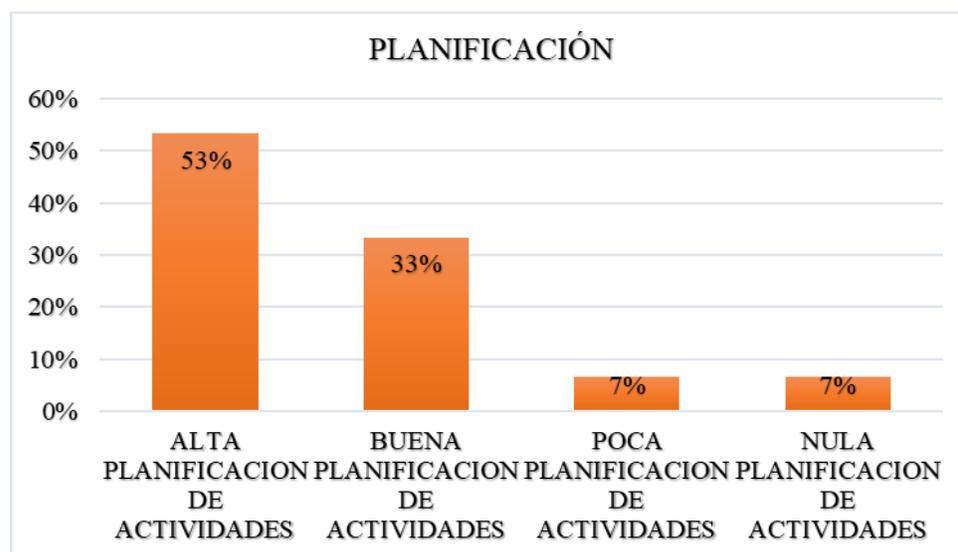
Dentro de los estilos de afrontamiento enfocados en el problema en el subtipo de afrontamiento activo se observa que la población posee un alto afrontamiento directo con un 47% permitiendo resolver y afrontar los problemas, para eliminar o reducir un problema.

Tabla 19 Planificación

Planificación ítems: 2, 15, 28, 41.		
ALTA PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	8	53%
BUENA PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	5	33%
POCA PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	1	7%
NULA PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 13 Planificación



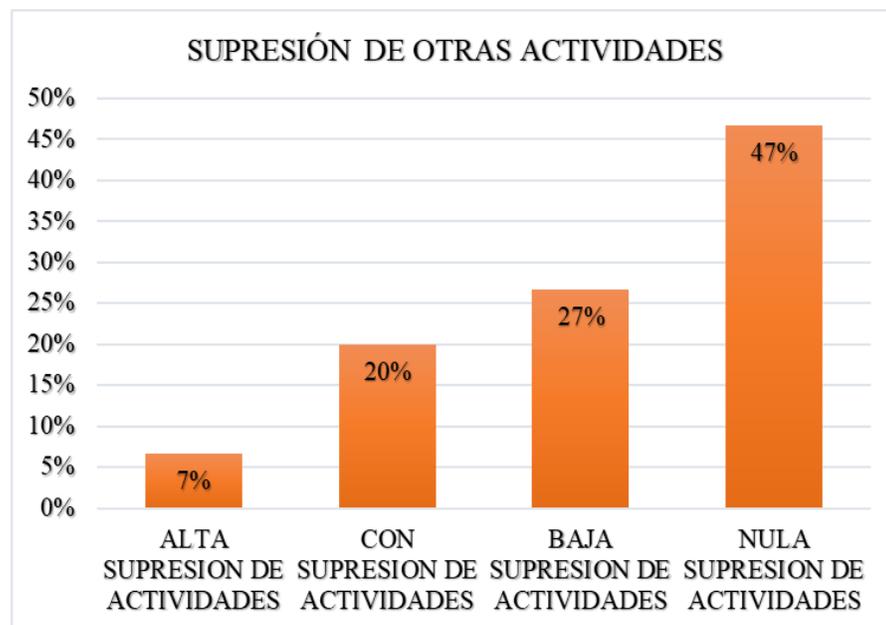
Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en el gráfico 13 en el subtipo de planificación se observa que las educadoras tienen alta planificación de actividades permitiendo generar una organización e identificación los pasos para poder asumir las consecuencias de una situación no predecible.

Tabla 20 Supresión de otras actividades

La supresión de otras actividades ítems: 3, 16, 29, 42.		
ALTA SUPRESION DE ACTIVIDADES	1	7%
CON SUPRESION DE ACTIVIDADES	3	20%
BAJA SUPRESION DE ACTIVIDADES	4	27%
NULA SUPRESION DE ACTIVIDADES	7	47%
TOTAL	15	100%

Gráfico 14 La supresión de otras actividades



Fuente: Elaboración propia.

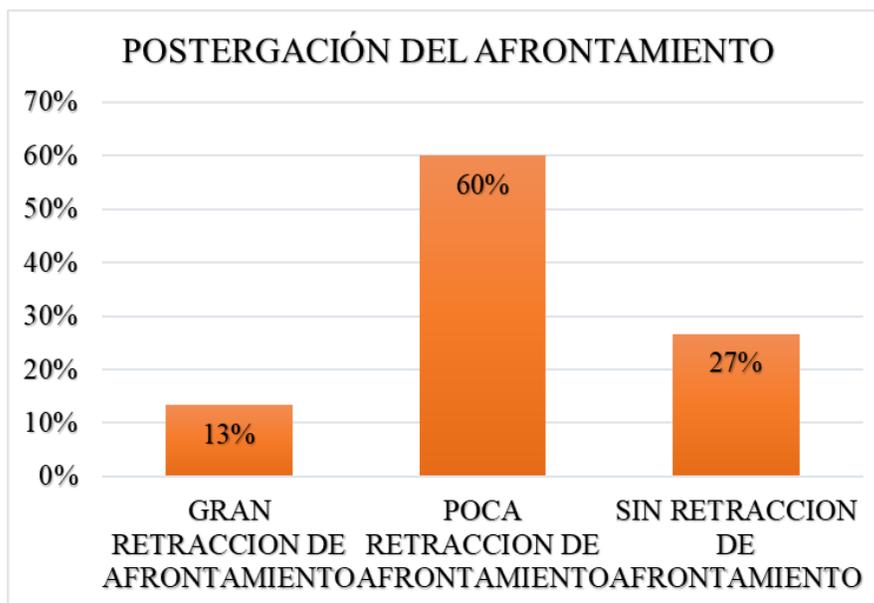
Se tiene que dentro del subtipo en la supresión de otras actividades se identifica que poseen una alta supresión de actividades con un 7% por lo que es un porcentaje bajo que no utiliza la cognición para afrontar la situación estresante.

Tabla 21 La postergación del afrontamiento

La postergación del afrontamiento ítems: 4, 17, 30, 43.		
GRAN RETRACCION DE AFRONTAMIENTO	2	13%
POCA RETRACCION DE AFRONTAMIENTO	9	60%
SIN RETRACCION DE AFRONTAMIENTO	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 15 La postergación del afrontamiento



Fuente: Elaboración propia

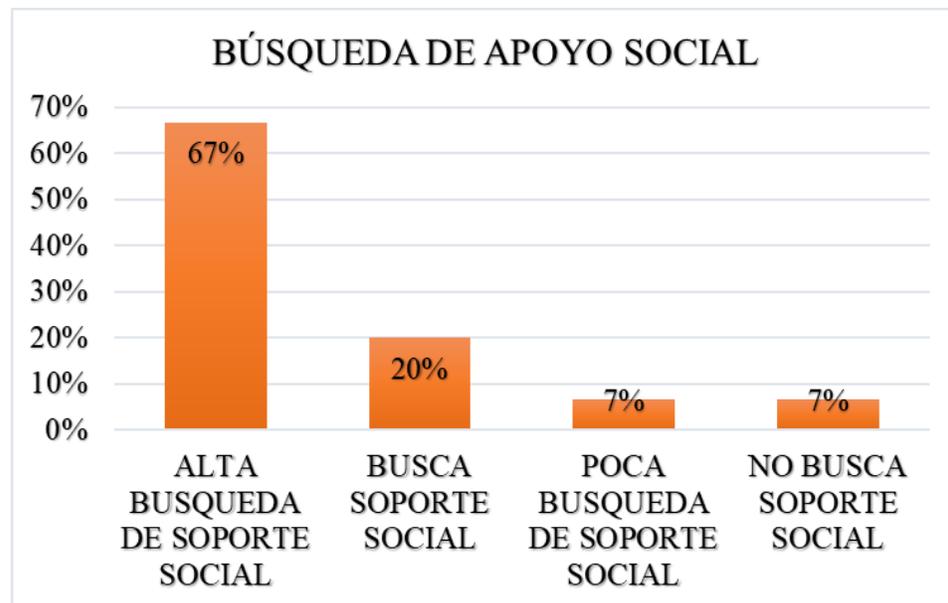
En relación al subtipo postergación del afrontamiento se identifica poca retracción de afrontamiento con un 60% donde la población interviene en el problema para lograr una solución.

Tabla 22 La búsqueda de apoyo social

La búsqueda de apoyo social ítems: 5, 18, 31, 44.		
ALTA BUSQUEDA DE SOPORTE SOCIAL	10	67%
BUSCA SOPORTE SOCIAL	3	20%
POCA BUSQUEDA DE SOPORTE SOCIAL	1	7%
NO BUSCA SOPORTE SOCIAL	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 16 Búsqueda de apoyo social



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 16, según la respuesta de los participantes existe una alta búsqueda de soporte social permitiendo tener una red de apoyo dentro del ambiente laboral generando un mayor respaldo del grupo.

4.2.2.2. Estilos de afrontamiento enfocados a la emoción

Dentro de los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción se divide en cinco estilos de afrontamiento:

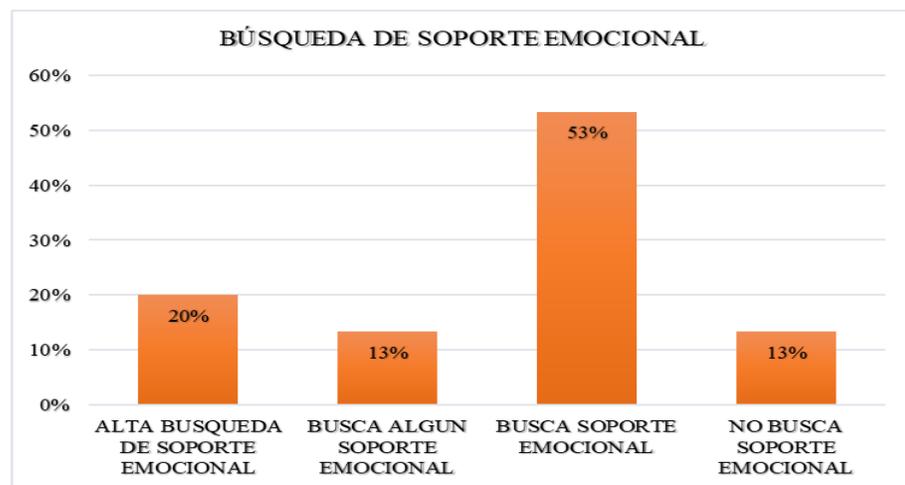
- La búsqueda de soporte emocional: 6, 19, 32, 45.
- Reinterpretación positiva y desarrollo personal: 7, 20, 33, 46.
- La aceptación: 8, 21, 34, 47.
- Acudir a la religión: 9, 22, 35, 48.
- Análisis de emociones: 10, 23, 36, 49.

Tabla 23 La búsqueda de soporte emocional

La búsqueda de soporte emocional ítems: 6, 19, 32, 45.		
ALTA BUSQUEDA DE SOPORTE EMOCIONAL	3	20%
BUSCA ALGUN SOPORTE EMOCIONAL	2	13%
BUSCA SOPORTE EMOCIONAL	8	53%
NO BUSCA SOPORTE EMOCIONAL	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 17 La búsqueda de soporte emocional



Fuente: Elaboración propia.

En el estilo de afrontamiento enfocados en la emoción, dentro del subtipo búsqueda de soporte emocional, se obtiene que existe una búsqueda de soporte emocional con un 53% siendo que la población brinde mayor un apoyo emocional, contención y comprensión.

Tabla 24 Reinterpretación positiva y desarrollo personal

Reinterpretación positiva y desarrollo personal ítems: 7, 20, 33, 46.		
SIEMPRE REINTERPRETA	13	87%
ACOSTRUMBRA REINTERPRETAR	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 18 Reinterpretación positiva y desarrollo personal



Fuente: Elaboración propia.

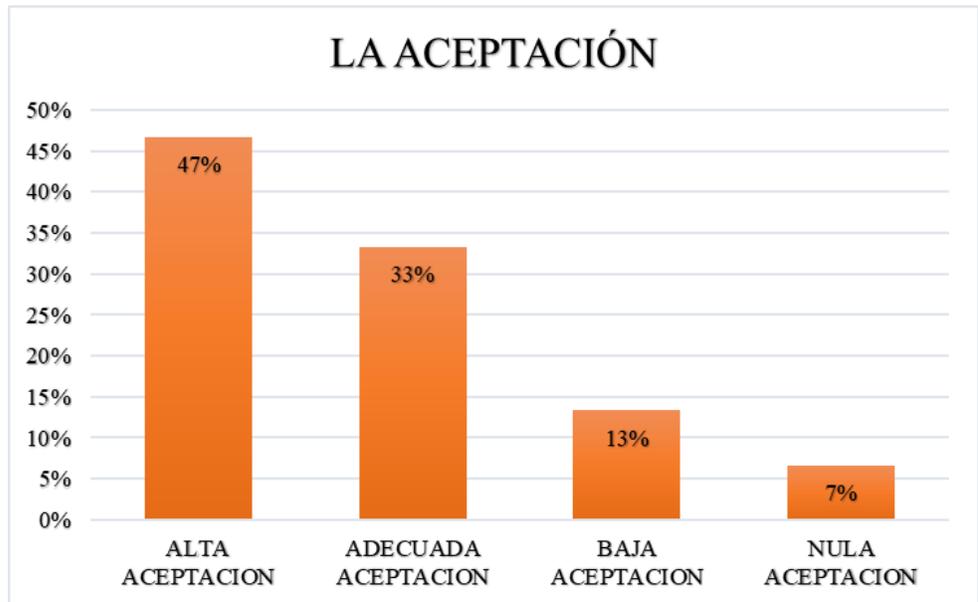
Según el gráfico 18 se consiguió los siguientes resultados, mostrando que en el subtipo de búsqueda de reinterpretación positiva y desarrollo personal se observa que un 87% busca aprender y crecer a partir de la experiencia personal.

Tabla 25 La aceptación

La aceptación ítems: 8, 21, 34, 47.		
ALTA ACEPTACION	7	47%
ADECUADA ACEPTACION	5	33%
BAJA ACEPTACION	2	13%
NULA ACEPTACION	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 19 Aceptación



Fuente: Elaboración propia.

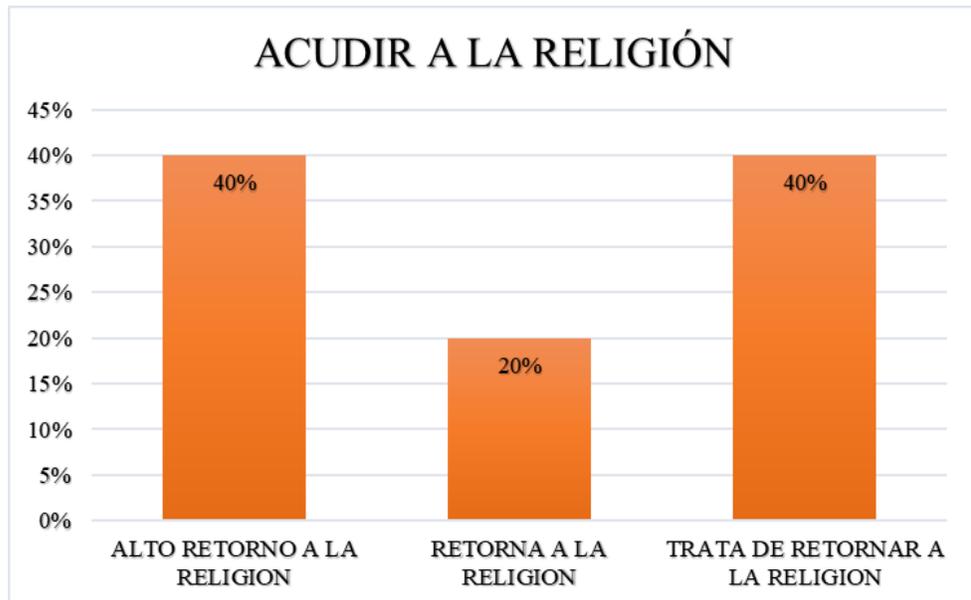
Las educadoras del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria en el cuestionario de modos de afrontamiento del estrés aplicado, se tiene los siguientes resultados: dentro de los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción en el subtipo de búsqueda de aceptación se observa que poseen una alta aceptación con un 47% donde la población reconoce una situación crítica asume la responsabilidad ante la misma.

Tabla 26 Acudir a la religión

Acudir a la religión ítems: 9, 22, 35, 48.		
ALTO RETORNO A LA RELIGION	6	40%
RETORNA A LA RELIGION	3	20%
TRATA DE RETORNAR A LA RELIGION	6	40%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 20 Acudir a la religión



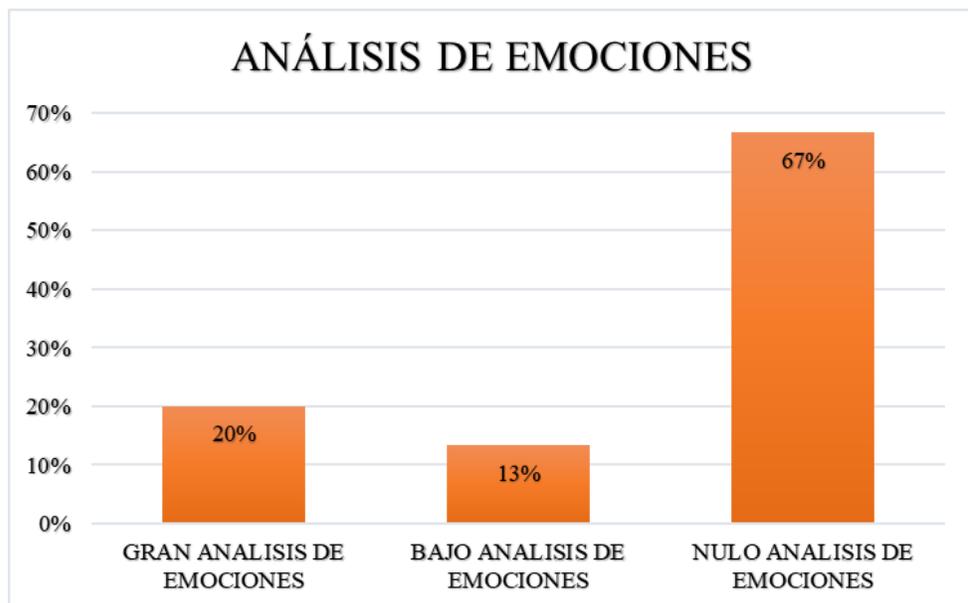
Fuente: Elaboración propia.

Existe un 40% de las educadoras que poseen un alto retorno a la religión buscando un apoyo espiritual para afrontar las situaciones estresantes que encuentra en su área de trabajo.

Tabla 27 Análisis de emociones

Análisis de emociones ítems: 10, 23, 36, 49.		
GRAN ANALISIS DE EMOCIONES	3	20%
BAJO ANALISIS DE EMOCIONES	2	13%
NULO ANALISIS DE EMOCIONES	10	67%
TOTAL	15	100%

Gráfico 21 Análisis de emociones



Fuente: Elaboración propia.

En los resultados obtenidos en el subtipo de búsqueda de análisis de las emociones se observa que solo el 20% posee un gran análisis de emociones teniendo dificultad en la comunicación asertiva para eliminar la tensión del trabajo.

4.2.2.3. Otros estilos de afrontamiento

Los otros estilos de afrontamiento enfocados en el problema se dividen en tres:

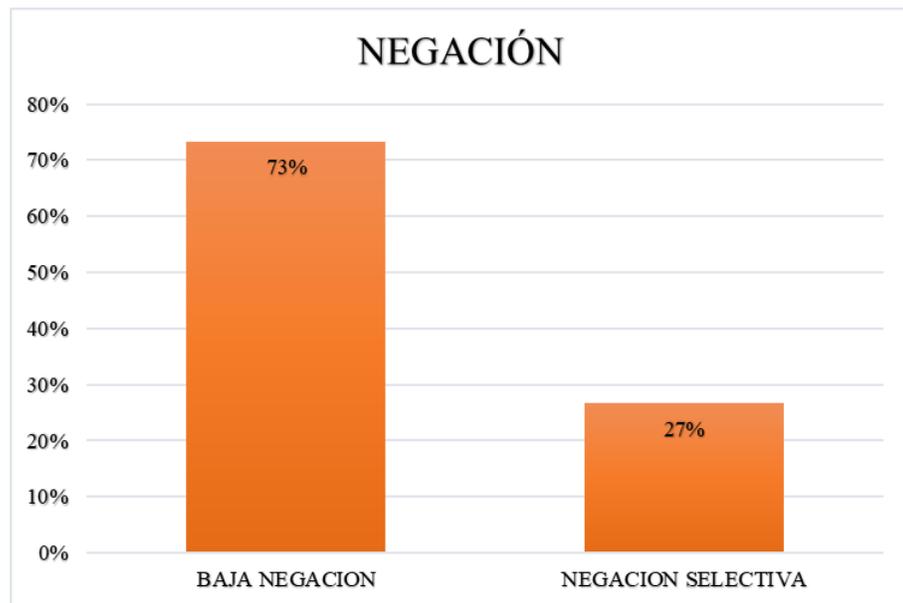
- Negación
- Conductas inadecuadas
- Distracción

Tabla 28 Negación

Negación ítems: 11, 24, 37, 50.		
BAJA NEGACION N	11	73%
NEGACION N SELECTIV A	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22 Negación



Fuente: Elaboración propia

El 73% de las educadoras del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria tiene una baja negación lo que les permite utilizar su cognición para afrontar una situación estresante.

Tabla 29 Conductas inadecuadas

Conductas inadecuadas ítems: 12, 25, 38, 51.		
SIN CONDUCTAS INADECUADAS	14	93%
CON CONDUCTAS INADECUADAS	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23 Conductas inadecuadas



Fuente: Elaboración propia

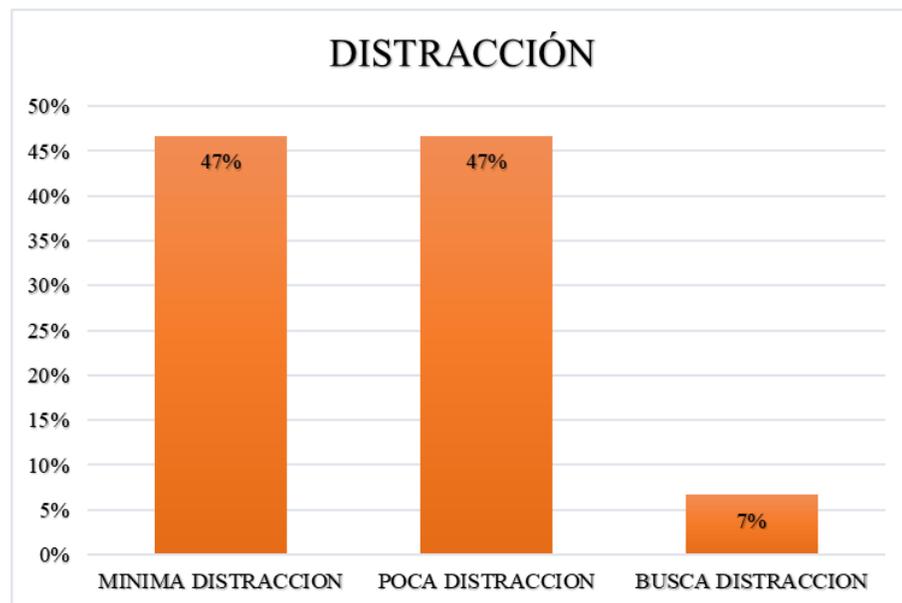
Según los resultados expuestos en el gráfico 23 existe un 93% sin conductas inadecuadas impidiendo que la población tenga conductas dañinas.

Tabla 30 Distracción

Distracción ítems: 13, 26, 38, 52.		
MINIMA DISTRACCION	7	47%
POCA DISTRACCION	7	47%
BUSCA DISTRACCION	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 24 Distracción



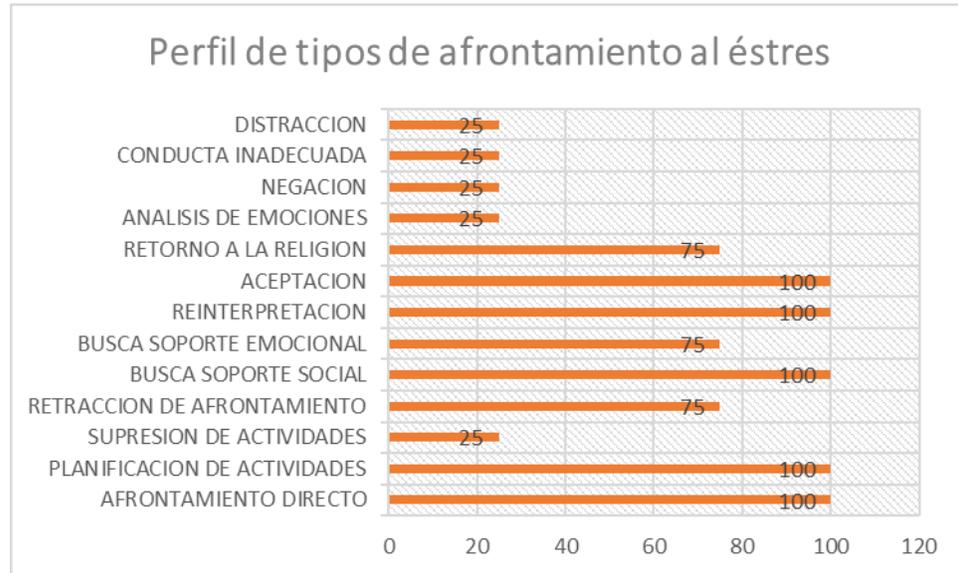
Fuente: Elaboración propia

En el subtipo de distracción se observa que poseen poca distracción con un 47% logrando enfocar la cognición y la atención para resolver la situación estresante.

Tabla 31 Perfil grupal de tipos de afrontamiento al estrés

ÁREAS DE EVALUACIÓN	
AFRONTAMIENTO DIRECTO	100
PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	100
SUPRESION DE ACTIVIDADES	25
RETRACCION DE AFRONTAMIENTO	75
BUSCA SOPORTE SOCIAL	100
BUSCA SOPORTE EMOCIONAL	75
REINTERPRETACION	100
ACEPTACION	100
RETORNO A LA RELIGION	75
ANALISIS DE EMOCIONES	25
NEGACION	25
CONDUCTA INADECUADA	25
DISTRACCION	25
TOTAL	100

Gráfico 25 Perfil grupal de tipos de afrontamiento al estrés

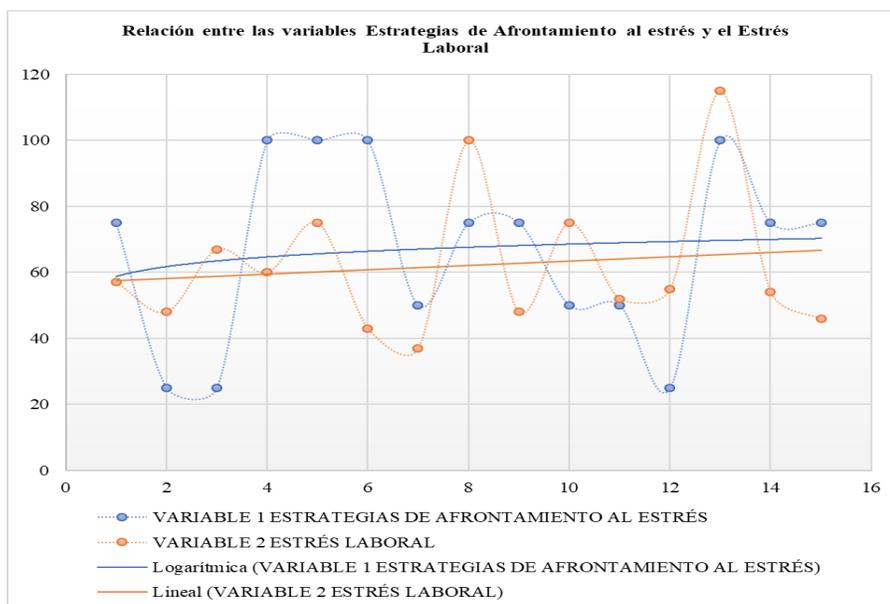


Fuente: Elaboración propia.

Las educadoras del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria, en el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés aplicado, se tienen los siguientes resultados a nivel grupal, donde dentro de los estilos de afrontamiento enfocados en el problema, los más utilizados por la población son: el afrontamiento activo (100%) lo que permite que la población pueda resolver, afrontar y eliminar los problemas, la planificación (100%) y la búsqueda de apoyo social (100%) donde la organización e identificación apoyada en el grupo logre generar un mejor afrontamiento a situaciones nuevas; dentro de los estilos de afrontamiento enfocado en la emoción los más utilizados son: la aceptación (100%), la reinterpretación positiva y desarrollo personal (100%) permitiendo que a partir de la experiencia personal la población en conjunto pueda reconocer una situación crítica. Dentro de los estilos de afrontamiento enfocados al problema se encuentra la postergación del afrontamiento con un 75% generando que no se realice ninguna intervención en la resolución de la situación estresante, de igual forma

es importante mencionar que en los estilos de afrontamiento enfocado en la emoción en los ítems búsqueda de soporte emocional con 75% permite que busquen el apoyo, entendimiento y comprensión emocional ante una situación estresante dentro del trabajo y en retorno a la religión, el cual igual tiene un 75% buscara un apoyo espiritual aparte del apoyo grupal. Donde también se expresa que es menor el uso de otros estilos adicionales de afrontamiento con un 25% en sus subescalas: negación, conductas inadecuadas y distracción, lograron que la población enfoque su atención en la resolución de un problema sin afectar a la integridad del grupo y de sí mismos, además de dentro de estilos de afrontamiento enfocados en el problema, el menos usado es la supresión de actividades con un 25% lo que indica que solo un porcentaje bajo afronta el problema y dentro de la escala de estilos de afrontamiento enfocado a la emoción es el análisis de emociones con un 25% posee un gran análisis de emociones teniendo dificultad en la comunicación asertiva para eliminar la tensión del trabajo.

Tabla 32 Correlación de Pearson entre las variables Estrategias de Afrontamiento al estrés y el Estrés Laboral



El índice de correlación de Pearson para las Estrategias de afrontamiento y Estrés Laboral es:

$$R= 0,29711772$$

Por lo que se demuestra que la correlación lineal es muy baja entre las variables.

4.3. Correlación de Pearson entre las dimensiones de las variables Estrés

Laboral y las Estrategias de Afrontamiento al estrés

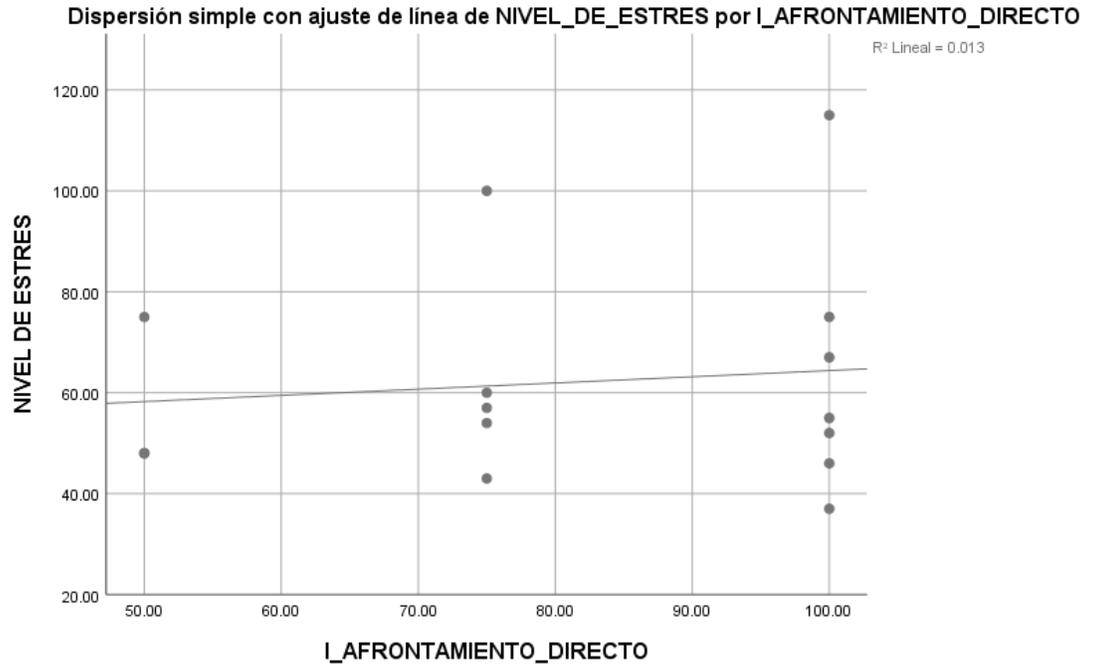
Tabla 33 Correlación de Pearson entre las dimensiones de las variables Estrés Laboral y las Estrategias de Afrontamiento al estrés

	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo	EDAD	NIVEL DE ESTRÉS
I_AFRONTAMIENTO DIRECTO	0,16	-0,302	0,31	.528 [*]	0,119	0,17	-0,099	-0,139	0,114
II_PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	0,336	0,044	0,168	0	0,269	0,359	0,021	-0,145	0,222
III_SUPRESION DE ACTIVIDADES	0,384	0,092	-0,14	-0,213	0,142	0,029	-0,097	0,229	0,054
IV_RETRACCION DE AFRONTAMIENTO	-0,27	0,189	-0,444	-.671 ^{***}	-0,12	-0,163	0,063	-0,093	-0,191
V_BUSCA SOPORTE SOCIAL	-0,088	-0,398	0,277	0,361	-0,157	-0,18	-0,376	0,186	-0,167
VI_BUSCA SOPORTE EMOCIONAL	0,243	0,309	0,434	0,354	0,402	0,229	0,228	0,302	0,376
VII_REINTERPRETACION	-0,041	-0,304	-0,309	0,092	-0,217	-0,101	-0,314	0,065	-0,224
VIII_ACEPTACION	0,117	0,223	-.629 [*]	-.684 ^{***}	-0,086	0,014	-0,112	0,129	-0,139
IX_RETORNO A LA RELIGION	-0,213	0,342	-0,13	-0,234	-0,016	-0,087	0,062	-0,15	-0,029
X_ANALISIS DE EMOCIONES	0,368	0,419	0,152	-0,006	0,474	0,339	0,235	-0,248	0,381
XI_NEGACION	-0,082	-0,152	-0,434	-0,289	0,094	-0,371	-0,226	0,315	-0,229
XII_CONDUCTA INADECUADA	-0,11	0,277	-0,234	-0,291	0,099	-0,008	-0,116	-0,158	-0,039
XIII_DISTRACCION	-0,479	-0,277	-.552 [*]	-.539 [*]	-0,447	-0,396	-0,251	0,152	-0,496
EDAD	0,018	0,075	-0,18	0,063	-0,248	-0,396	-0,209	1	

Fuente: Elaboración propia

Basado en la correlación de Pearson se identificó que las Estrategias de Afrontamiento al estrés más utilizadas por la población son: la búsqueda de soporte emocional y el análisis de emociones.

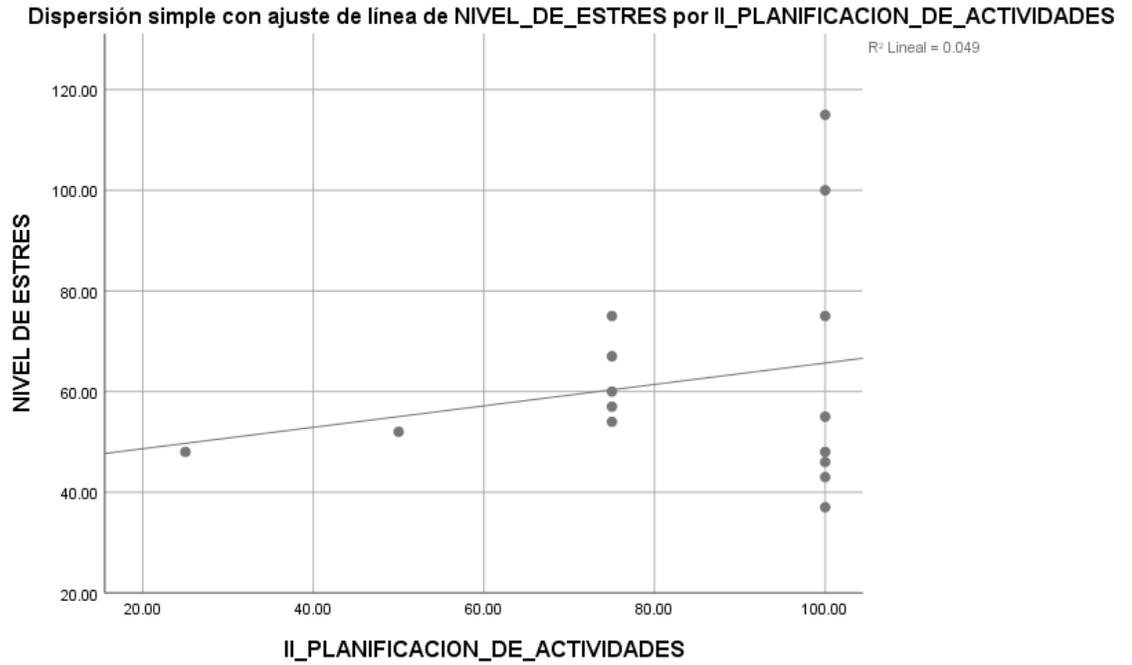
Gráfico 26 Nivel de Estrés Laboral por Afrontamiento Activo



Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 26 Nivel de Estrés por Afrontamiento Activo la correlación es muy baja por lo que es poco significativo, en el diagrama de dispersión muestra una correlación baja debido a que la población en su mayoría no utiliza la estrategia de afrontamiento activo.

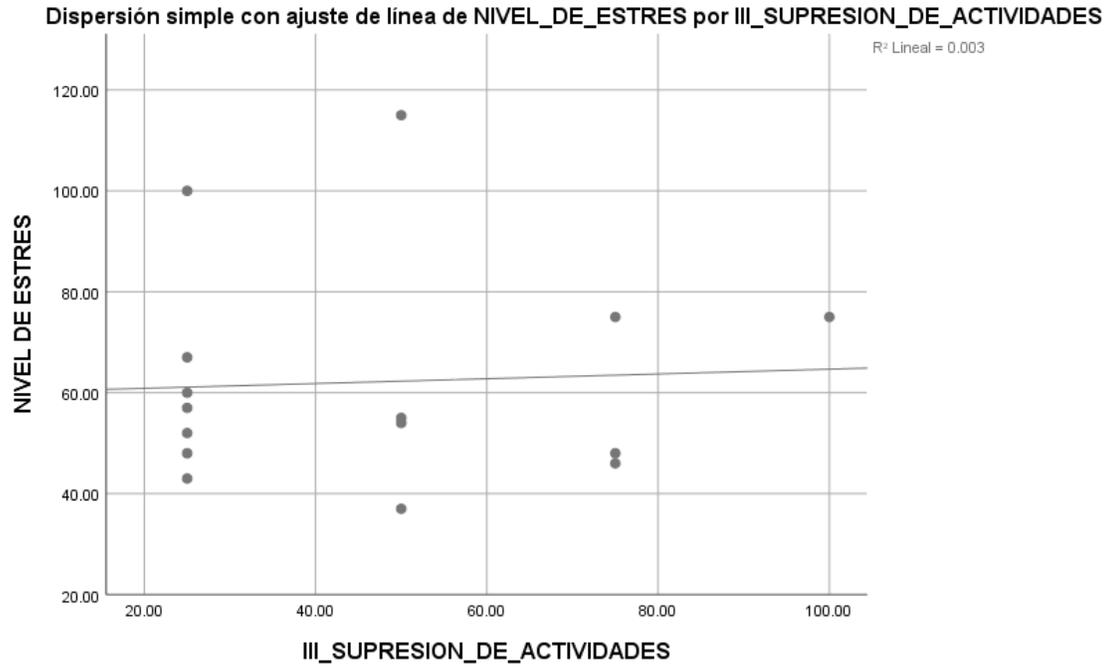
Gráfico 27 Nivel de Estrés Laboral Planificación de Actividades



Fuente: Elaboración propia

De los resultados obtenidos del gráfico 27 Nivel de Estrés Planificación de Actividades la correlación es baja, el diagrama de dispersión muestra una tendencia muy débil en cuanto a la interrelación de estas dos dimensiones.

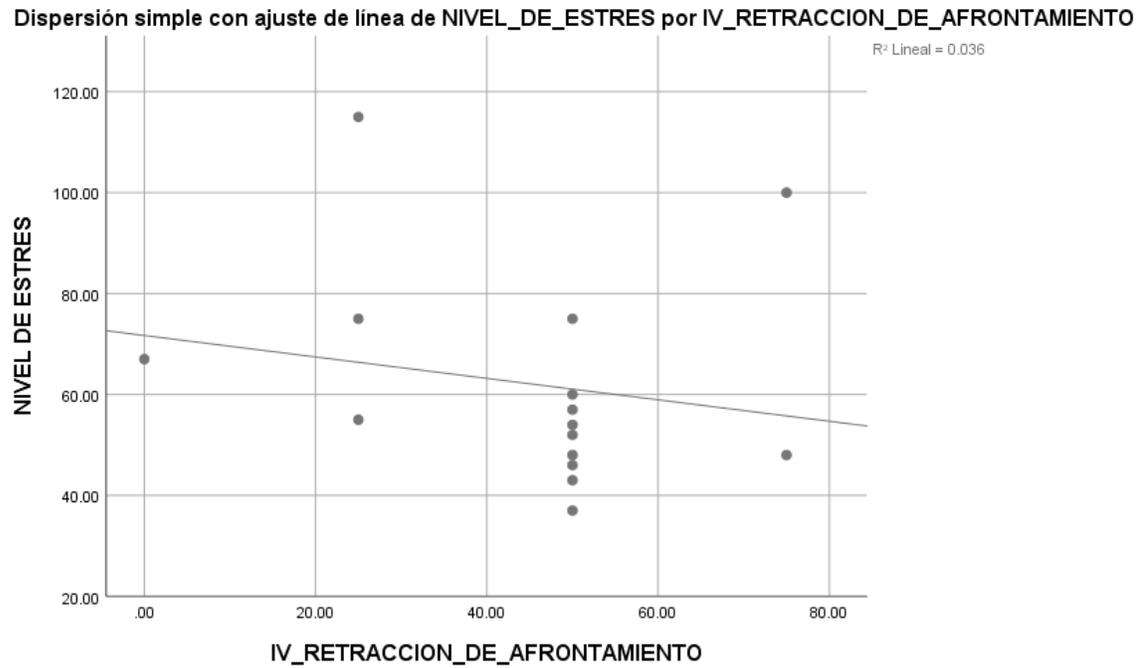
Gráfico 28 Nivel de Estrés Laboral por Supresión de Actividades



Fuente: Elaboración propia

De los resultados obtenidos de la gráfica 28 Nivel de Estrés por Supresión de Actividades la correlación es muy baja, el diagrama de dispersión muestra una tendencia muy débil.

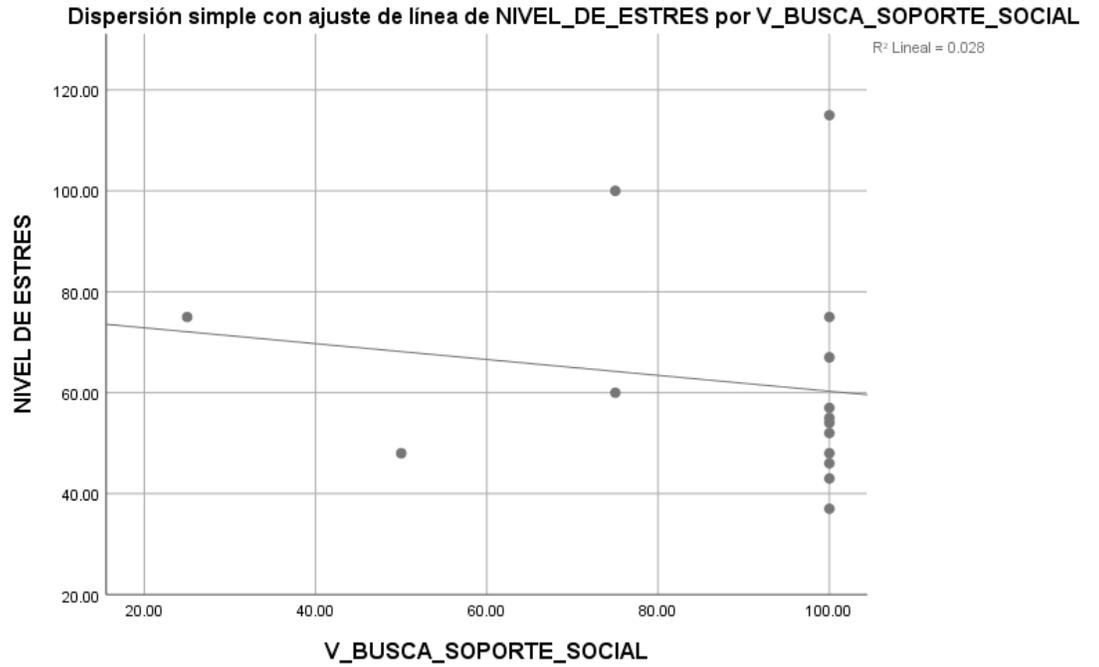
Gráfico 29 Nivel de Estrés Laboral por la Postergación del Afrontamiento.



Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 29 Nivel de Estrés por Postergación de Afrontamiento la correlación es muy baja y poco significativo, al ser negativa es inversamente proporcional el diagrama de dispersión muestra una tendencia muy débil en cuanto a la interrelación de estas dos dimensiones.

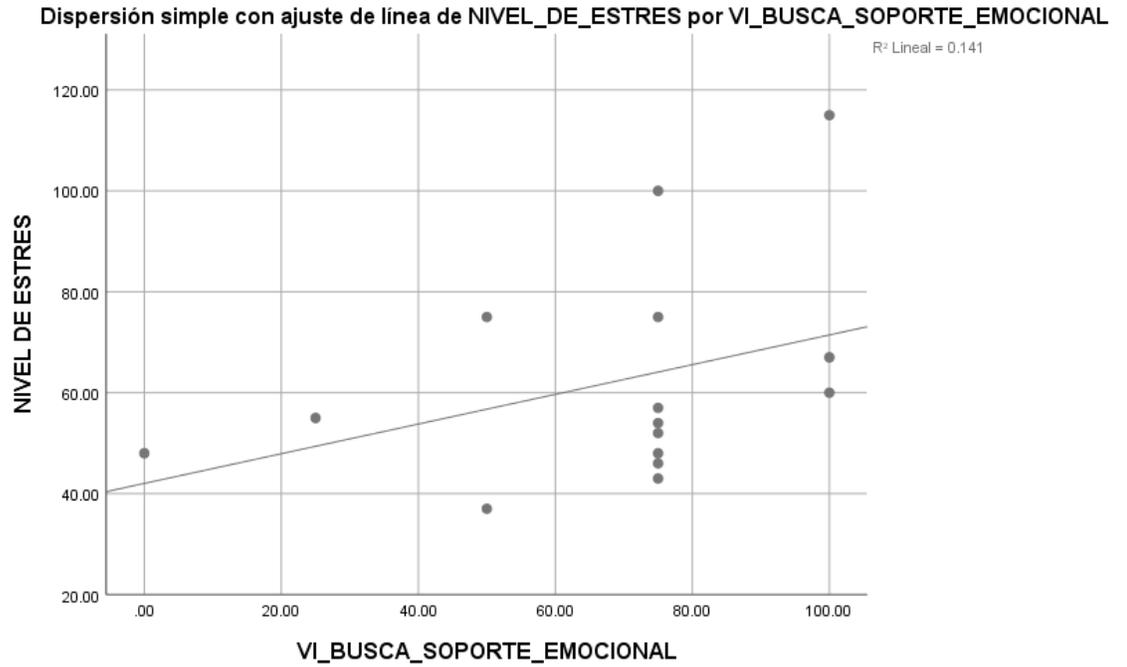
Gráfico 30 Nivel de Estrés Laboral por Busca Soporte Social



Fuente: Elaboración propia

Del gráfico 30 Nivel de Estrés por Busca Soporte Social la correlación es muy baja, al ser negativa es inversamente proporcional, el diagrama de dispersión muestra una tendencia muy débil en cuanto a la interrelación de estas dos dimensiones.

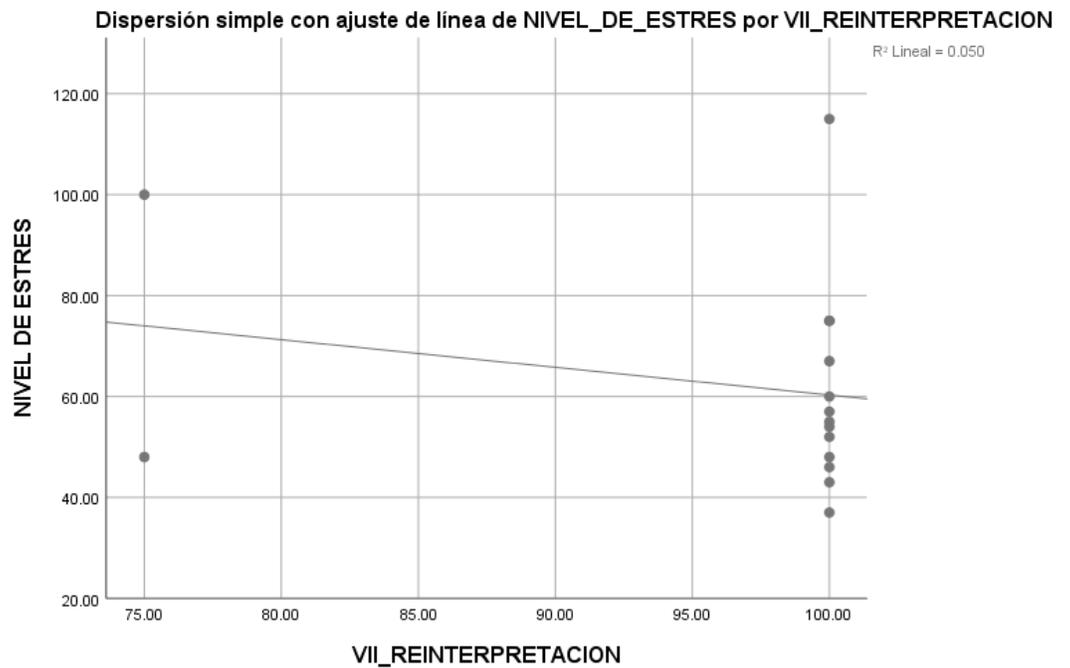
Gráfico 31 Nivel de Estrés Laboral por Busca Soporte Emocional



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados de la gráfica 31 Nivel de Estrés por Busca Soporte Emocional la correlación es baja, pero con tendencia positiva lo que indica que a mayor estrés laboral mayor será la búsqueda de soporte emocional, pero de manera débil o poco confiable.

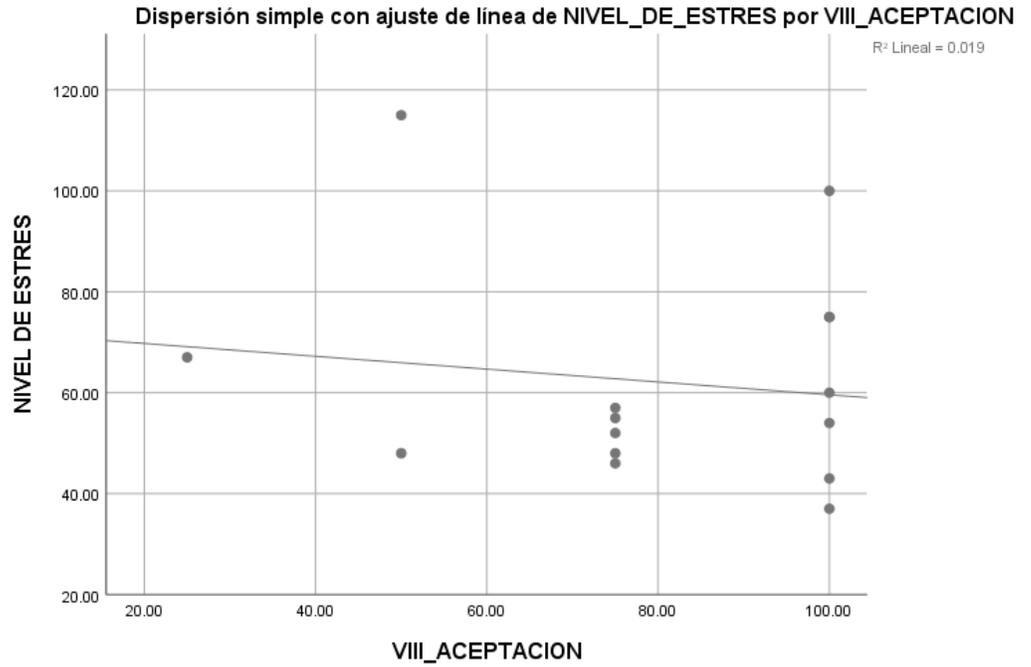
Gráfico 32 Nivel de Estrés Laboral por Reinterpretación positiva y desarrollo personal



Fuente: Elaboración propia

De los resultados obtenidos del gráfico 32 Nivel de Estrés por Reinterpretación Positiva y Desarrollo Personal la correlación es muy baja, al ser negativa es inversamente proporcional, en cuanto a la dispersión la misma sería débil al existir una dispersión.

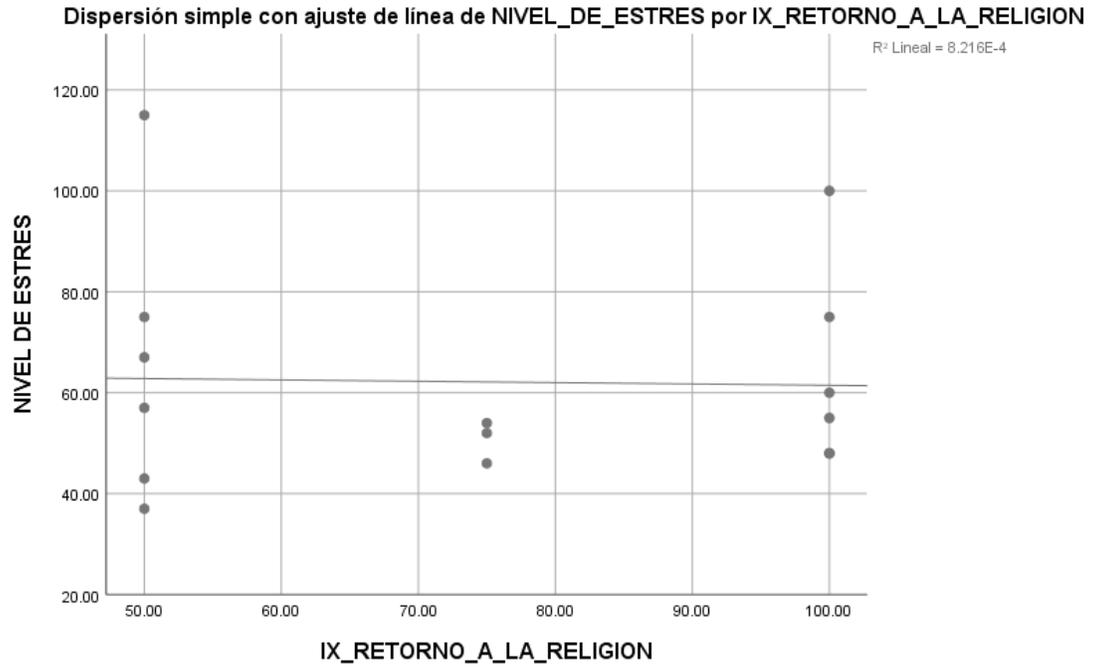
Gráfico 33 Nivel de Estrés Laboral por Aceptación



Fuente: Elaboración propia

Del gráfico 33 Nivel de Estrés por Aceptación la correlación es muy baja, al ser negativa es inversamente proporcional, siendo que casi el 90% de la población no utiliza el ítem de aceptación como se observa en los puntos de dispersión que se encuentran dispersos.

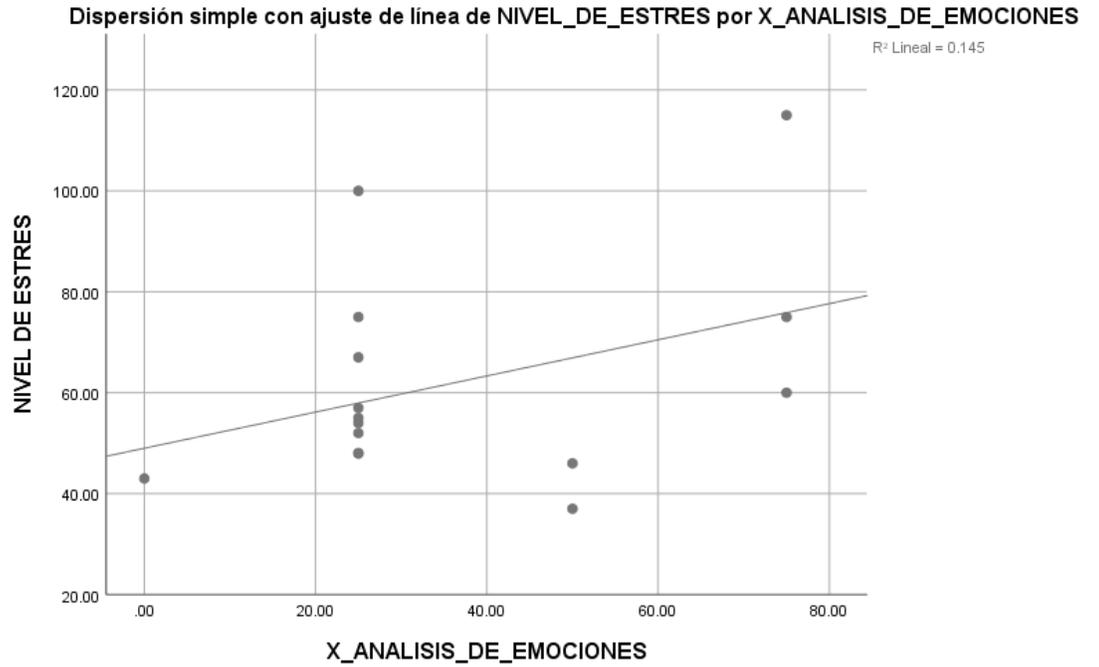
Gráfico 34 Nivel de Estrés Laboral por Retorno a la Religión



Fuente: Elaboración propia

Del gráfico 34 Nivel Estrés por Retorno a la Religión la correlación es muy baja el diagrama de dispersión muestra una tendencia muy débil en cuanto a la dispersión de los puntos se observa que la población no utiliza el ítem mencionado.

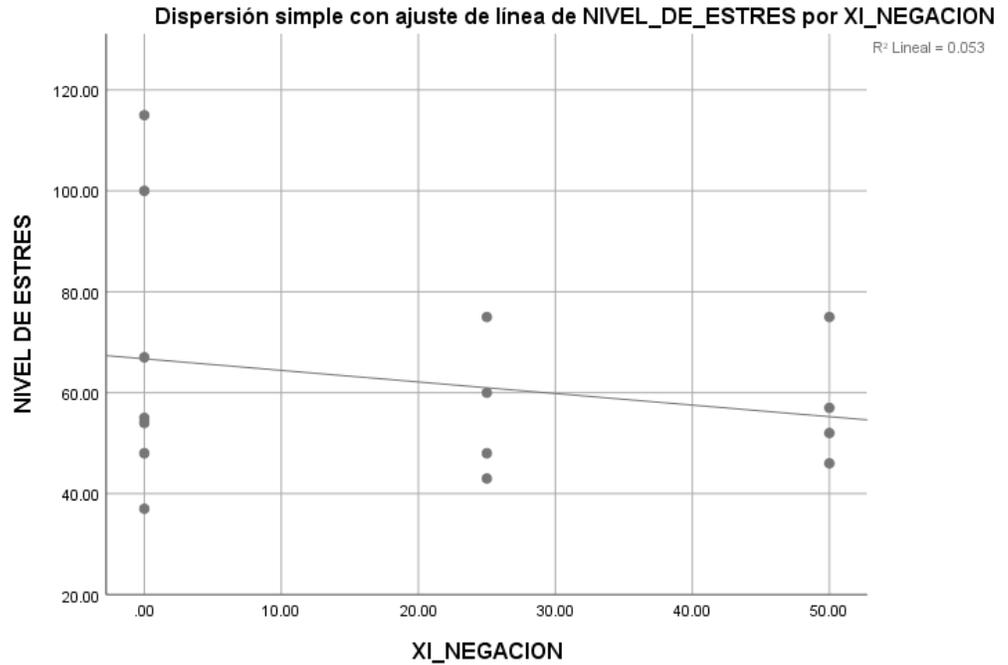
Gráfico 35 Nivel de Estrés Laboral por Análisis de Emociones



Fuente: Elaboración propia

De los resultados obtenidos del gráfico 35 Nivel Estrés por Análisis de Emociones la correlación es baja, en la dispersión de los puntos se observa que la población utiliza con mayor facilidad el ítem.

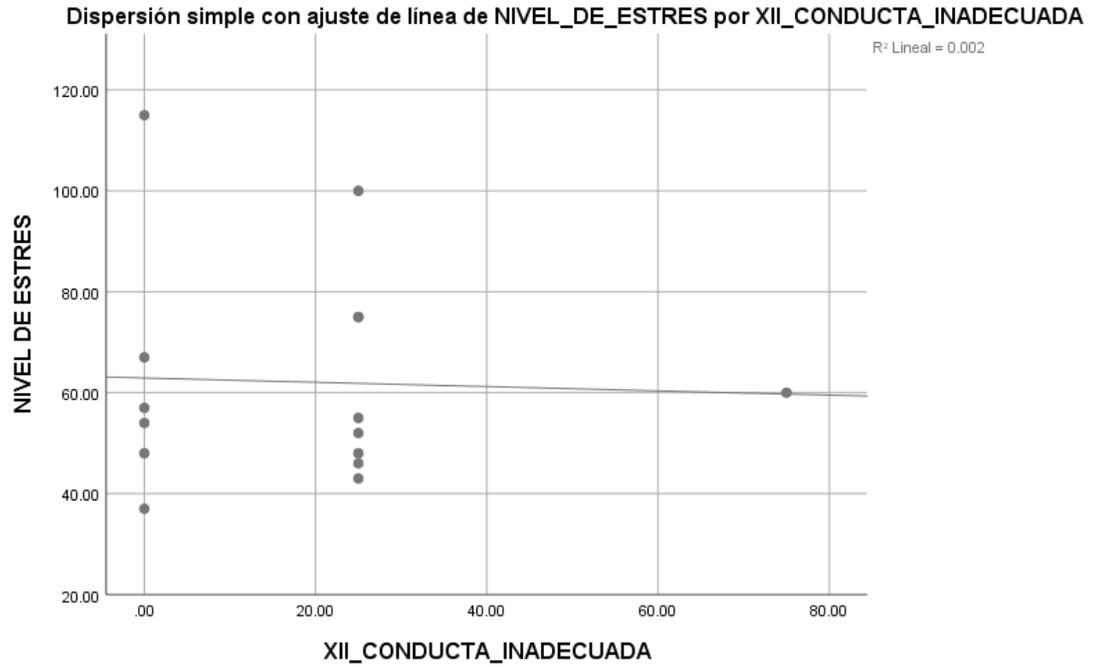
Gráfico 36 Nivel de Estrés Laboral por Negación



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados de la gráfica 36 Nivel Estrés por Negación la correlación es baja, al ser negativa es inversamente proporcional, infiriendo que a mayor nivel de estrés y menor será la negación de la situación estresante, dentro de la dispersión de puntos solo tres personas serían las que utilizan el ítem.

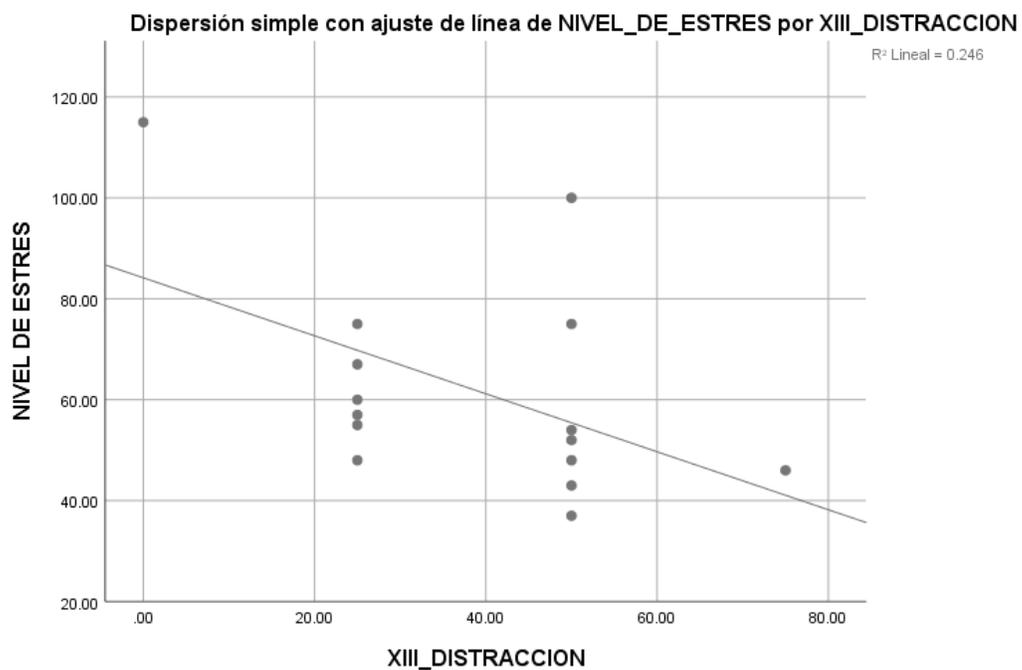
Gráfico 37 Nivel de Estrés Laboral por Conducta Inadecuada



Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 37 Nivel Estrés por Conducta Inadecuada la correlación es muy baja, al ser negativo se infiere, de manera poco confiable, que a mayor estrés laboral menor será el uso de la conducta inadecuada, así como se observa en los puntos de dispersión que solo una persona utiliza el ítem.

Gráfico 38 Nivel de Estrés Laboral por Distracción



Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico 38 Nivel de Estrés por Distracción la correlación es baja llegando a ser inversa, es decir que a mayor estrés laboral menor será la distracción, en relación a la dispersión la mayoría de población utiliza el ítem.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La presente investigación inició a causa de las condiciones adversas a las que las educadoras se enfrentan al realizar sus actividades, tales como: la falta de apoyo, claridad de funciones, manejo de grupo por edades y los horarios laborales que se dividen en tres turnos de 24 horas cada uno, generando un desgaste físico, mental y emocional, variables que influyen en el desempeño laboral. Cabe señalar también la incertidumbre respecto a la duración de contratos, que pueden ser de 3 a 6 meses, y su respectiva renovación, factor que afecta al desempeño de las funcionarias.

De igual manera, es pertinente mencionar que se exige a las educadoras el cumplimiento de logros de acuerdo al grupo etario; los logros deben lograrse acorde a la edad cronológica de los miembros pertenecientes a cada grupo, y al mismo tiempo se debe tener cuidado, protección y cariño para evitar una revictimización en las niñas, niños y adolescentes.

Las educadoras del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria presentan un nivel de estrés bajo por lo que se concluye que no existen estresores que generen estrés laboral dentro del ambiente laboral.

Referente al segundo objetivo específico se debe mencionar que se identificaron 2 estilos de estrategias de afrontamiento los cuales fueron establecidos según los resultados obtenidos en base a la correlación de Pearson, estos son:

- De igual manera dentro de las estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción predominan dos ítems:
 - o La búsqueda de soporte emocional, por lo que las educadoras logran una mejor contención emocional logrando comprender

de mejor manera a las personas con las que trabajan, infiriendo que a mayor búsqueda de soporte emocional menor será el estrés laboral.

- El análisis de emociones donde la comunicación asertiva logra una eliminación de la tensión emocional ocasionada por la situación estresante que se genera en el trabajo, en resumen, a mayor análisis de emociones menor estrés laboral.
- Es importante mencionar que al obtener una correlación negativa dentro de la escala otros estilos adicionales de afrontamiento la subescala de negación en la población permite negar la existencia de la situación estresante lo que aumenta el estrés laboral.

Posterior a la identificación de estrategias, se pudo categorizar que estrategias de afrontamiento menos empleadas por las educadoras al momento de lidiar con el estrés, son:

- La postergación del afrontamiento al ser una de las menos usadas por la población anula una intervención para lograr la resolución de la situación estresante dejando que las cosas sigan su trayectoria sin realizar ninguna acción.
- En la búsqueda de apoyo social evita tener una red de apoyo de sus pares dentro del trabajo y las personas que conforman su círculo social y familiar.
- Dentro del ítem reinterpretación positiva y desarrollo personal no existe una adecuada reinterpretación a una situación crítica, evitando un aprendizaje basado en la experiencia personal.
- En el ítem de aceptación no existe el reconocimiento de una situación crítica ni la propia responsabilidad de la situación por la que atraviesan.
- La mayor parte de la población no acude a la religión evitando tener un apoyo espiritual basada en las creencias religiosas.

- En la negación se demuestra que existe un alto manejo de cognición adecuada para afrontar una situación.
- Siendo que el ítem conducta inadecuada se encuentra entre las estrategias de afrontamiento menos utilizadas se logra afrontar la situación evitando una conducta dañina para la persona, como ser el consumo de alcohol o drogas.
- Finalmente, en el ítem de distracción la población decide utilizar más la cognición para enfrentar el problema y la situación estresante por la que atraviesan, enfocando la atención en la solución a la situación.

En relación al cuarto objetivo específico, se pudo obtener las siguientes aseveraciones:

- Al realizar la correlación de Pearson de estrés laboral por afrontamiento activo se obtuvo que la correlación es muy baja, por tal razón la población no utiliza la resolución de problemas, de esfuerzos y el afrontamiento a nuevos problemas.
- La correlación entre los niveles de estrés planificación de actividades es baja, donde las educadoras logran organizar, planificar y realizar un plan de acción para solucionar la dificultad e identificar los estresores.
- Dentro de la correlación obtenida de los niveles de estrés por supresión de actividades es muy baja, donde a mayor estrés laboral menor será el uso de la supresión de actividades descomprimiendo la cognición para enfocar la atención en otras actividades no relacionadas al problema
- Los niveles de estrés laboral influyen en la postergación de afrontamiento de forma poco significativo por lo que la postergación de afrontamiento deja que el curso de la situación estresante continúe generando una frustración y una disminución en el rendimiento laboral.
- A mayor nivel de estrés laboral menor será la búsqueda de soporte social, evitando contar con una red de apoyo de sus pares generando un ambiente laboral tenso y aislamiento por parte de las educadoras.

- Según la correlación de Pearson que se realizó entre los niveles de estrés laboral y busca soporte emocional evita preguntar o solicitar la experiencia de sus compañeras de trabajo para salir de un problema generando un bajo relacionamiento con el grupo.
- A mayor estrés laboral menor será la reinterpretación positiva y desarrollo personal evitando en la población un crecimiento personal basado en la experiencia y por ende un desempeño laboral bajo que generará una situación crítica en la realización de sus actividades.
- Según la correlación de Pearson realizada entre las variables estrés laboral y el ítem aceptación la correlación es muy baja por lo que a mayor estrés laboral menor será la aceptación evitando así la responsabilidad de la situación crítica que generará una falta de comunicación dentro del equipo que realiza el turno dentro del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria.
- La correlación es muy baja en los niveles de estrés por retorno a la religión, es decir que no existe una búsqueda en el apoyo espiritual eliminando la esperanza en las creencias religiosas
- A mayor estrés laboral mayor será el análisis de emociones, permitiendo la comunicación asertiva y la expresión de emociones para eliminar la tensión emocional ocasionada por el estresor.
- De acuerdo a la correlación obtenida, la cual es baja, se determina que a mayor estrés laboral menor será la negación, logrando una aceptación de la existencia de la situación estresante lo que generará un avance en la educadora para poder afrontar las situaciones estresantes.
- En los niveles de estrés por conducta inadecuada la correlación es muy baja, evadiendo la situación estresante al realizar una conducta dañina para su persona que disminuirá en sus esfuerzos de buscar una solución.
- Para finalizar, a mayor estrés laboral menor será la distracción por lo que la cognición permitirá enfocar la atención para poder solucionar la situación crítica.

Con respecto al estrés laboral, se encontró que los niveles de estrés laboral en general son bajos y que es importante mencionar el por qué el uso de los ítems: clima, estructura, territorio organizacional; influencia del líder y la falta de cohesión, benefician a la presente investigación siendo que su horario laboral es de 24 horas de convivencia en el mismo ambiente.

- Dentro del clima organizacional es importante mencionar que coadyuva a que la presencia del estrés sea baja permitiendo mantener una buena atmósfera laboral favoreciendo al desarrollo de las actividades de las educadoras.
- En relación al segundo factor los resultados indican que gracias a una buena estructura organizacional se logra una buena comunicación entre las educadoras de cada grupo etario y de cada turno.
- De acuerdo a los resultados de territorio organizacional el total de las educadoras utiliza el entorno del trabajo y los espacios para poder realizar sus actividades sin que existan dificultades al momento de compartir un mismo ambiente y poder tener un cronograma que permita el uso de cada ambiente a todos los grupos etarios.
- A cerca del factor influencia del líder, resulta de vital importancia tener en cuenta el impacto que tiene el estilo de liderazgo que tiene su educadora el cual logra que la población tenga una ausencia de estrés laboral logrando que exista una armonía entre los grupos que maneja cada educadora.
- En el ítem falta de cohesión según los resultados obtenidos se llegó a la conclusión de que no existe la exclusión dentro de la población generando una buena motivación para poder continuar con el trabajo grupal que realizan.

Dentro de los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción, es de vital importancia indicar que el ítem de retorno a la religión permitió indagar sobre como las creencias religiosas coadyuvan a la disminución de la tensión causada por los diferentes estresores y como aumentan su autoestima.

Para concluir, en base a los resultados de ambos instrumentos, se puede afirmar que existe una relación baja, según la correlación de Pearson, entre la variable estrés laboral y la variable estrategias de afrontamiento, demostrando que no existe relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, por lo tanto, se rechaza la hipótesis, es decir que

si una persona presenta o no estrés laboral no estará relacionada con el uso de las estrategias de afrontamiento.

Para finalizar es pertinente mencionar que el aporte de la presente investigación será la de poder impulsar a que se realicen mayores investigaciones en la población utilizada para reducir y/o evitar los niveles de estrés laboral y poder mejorar el uso de las estrategias de afrontamiento con las que cuentan las educadoras, logrando un mayor desempeño laboral, emocional y psicológico que favorezca a la población albergada que tiene el Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria, además de dar paso a nuevas investigaciones en otras organizaciones con poblaciones similares.

5.2.RECOMENDACIONES

- Siendo que la investigación no cuenta con estudios realizados con anterioridad dentro de Bolivia, se tomó como referencia bibliográfica investigaciones que abarquen a los cuidadores primarios de la salud mental y física, por lo que se recalca que el estudio se amplíe a los centros de acogida, hogares y albergues transitorios para poder realizar el estudio a un nivel más integral dentro de Bolivia.
- Es importante realizar una investigación que abarque a una población más significativa para poder identificar cuáles podrían ser las estrategias de afrontamiento que puedan ser potenciadas, logrando un mejor desempeño laboral y un equilibrio en su vida personal de los y las funcionarias, además de lograr disminuir el estrés laboral.
- Dentro del albergue se debe contar con profesionales de psicología del área organizacional que tengan los conocimientos necesarios para que sean quienes puedan generar un menor estrés laboral potenciando en la población el uso de las estrategias de afrontamiento. Así mismo, este estudio recomienda la realización de un mayor número de investigaciones que realicen un análisis a profundidad acerca de los factores influyentes de las estrategias de afrontamiento en el estrés laboral y la dinámica del mismo.

- Es importante poder realizar talleres que logren emplear de mejor manera las estrategias que tiene cada persona, los cuales deben estar acordes al tiempo del trabajo que desempeñan dentro del albergue, permitiendo respetar su tiempo personal, familiar y social que tiene cada educadora, logrando fomentar un descanso de calidad.
- Se debe dar una formación continua a las educadoras para poder mejorar su desempeño laboral, lograr una armonización entre el equipo para poder generar un ambiente laboral placentero y productivo, generando una satisfacción en las funciones que realizan como grupo de trabajo.
- La utilización de la tecnología debe coadyuvar al trabajo de la población mejorando el canal de comunicación entre los profesionales, educadoras y cocineras, por lo que se recomienda que se provea de una red corporativa, logrando una separación de su vida personal de la profesional, evitando que las educadoras sean interrumpidas con mensajes de trabajo fuera de su horario laboral.
- Es recomendable poder crear un espacio seguro donde no exista el temor o vergüenza de poder discutir problemas e incluso quejarse y desahogarse de las situaciones que pasan dentro y fuera del ambiente laboral, promoviendo el apoyo y la empatía dentro del grupo.
- Aprender a planificar y gestionar de manera adecuada el tiempo ayudará a no sentirse desbordadas y sin capacidad de llegar a hacerse cargo de todo. Algunos consejos para gestionar adecuadamente el tiempo son: conocer cuánto tiempo llevan las tareas que se deben de realizar, establecer prioridades y planificar horarios.
- Utilizar estrategias de afrontamiento activas: esta forma de afrontamiento se centra en los problemas y en cómo solucionarlos, es resolutive. Cuando se opta por estrategias de afrontamiento activas, se logra una preparación para solucionar los problemas.
- Es importante reconocer los logros personales de cada educadora para poder incentivar a un mayor desarrollo personal, dando una satisfacción de reconocimiento ante una labor realizada y una meta cumplida por parte de la

educadora generando una reinterpretación positiva ante otro posible desafío a nivel laboral o personal.

- Ofrecer un tiempo y espacio de descanso dentro de la jornada de 24 horas que realizan, teniendo acceso a frutas, carbohidratos, agua y bebidas analcohólicas para los turnos nocturnos. La alimentación saludable también incluye que la educadora pueda tomarse un descanso para comer y relajarse, en lugar de ocuparse paralelamente a que el grupo etario con el cual trabaja, logre ingerir todos los alimentos que recomienda la o el nutriólogo dentro de la dieta de los niños, niñas y adolescentes al mismo tiempo.
- De igual manera se debe tomar en cuenta que el ciclo de sueño de la educadora se altera siendo que no debe conciliar el sueño durante su turno al estar al cuidado de los niños, niñas y adolescentes, y esto provoca diversas anomalías del sueño como ser: pesadillas, espasmos durante el sueño, parálisis del sueño o dificultades para conciliar el sueño. Debe realizarse un cronograma donde cada educadora pueda acceder mínimamente a 4 horas de sueño dentro de su turno de trabajo.
- Cuanto más estresante sea el trabajo, más probabilidades hay de que los empleados se lleven el estrés a la casa, lo que crea un círculo vicioso que solo agranda el problema. Es importante que las educadoras puedan desconectarse completamente cuando acabe su jornada laboral.

BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA:

- Alicia Omar (2006) Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*. Vol. 16 (2). Pp. 207-217.
- Anacker C, Zunszain PA, Carvalho LA, Pariante CM. The glucocorticoid receptor: Pivot of depression and of antidepressant treatment? *Psychoneuroendocrinology*. 2011;36(3):415-25.
- Antequera García, et al. (2016). Diferencias en satisfacción y estrés laboral entre trabajadores por cuenta ajena y autónomos. *Reidocrea*, monográfico: 7-13.
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista CONCIENCIA*, 2(1), 117-125. http://www.scielo.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1_a13.pdf.
- Ayasu Marente José. Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*. España-Cádiz.
- Barb, J. (agosto 2012). Protocolo para la atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues a nivel nacional. Programa Conjunto Ventana de Paz, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), 1 – 80.
- Bardales, M. C., & Perez-Aranibar, C. C. (2016). Afrontamiento al Estrés: Adaptación del Cuestionario COPE en Universitarios de Lima. *Revista Iberoamericana de diagnóstico y evaluación e Avaliação Psicológica*. 42-95.
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48
- Bellcoch A., Sandin B., Ramos F (1995). *Manual de Psicopatología*. Editorial McGraw-Hill España.
- Blanco, G., & Solas, C. (2005). *El estrés en el ámbito laboral* (Gema Blanco ed.). Madrid: Unión Sindical Obrera.
- Blasiak A, Gundlach AL, Hess G, Lewandowski MH. Interactions of circadian rhythmicity, stress and orexigenic neuropeptide systems: Implications for food intake control. *Front Neurosci*. 2017;11(MAR):1-10.

- Buendía Vidal, J. y Ramos, F. (2001). Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide.
- Calvete, E. y Villa, A. (2000). Burnout y síntomas psicológicos: modelo de medida y relaciones estructurales. *Ansiedad y Estrés*, 6, 117-130.
- Buunk, B. P., Jonge, J. De, Ybema, J. F. Y Wolf, J. De (1998). "Psychosocial aspects of occupational stress". En P. J. D. Drenth Y Thierry, H. (Eds.), *Handbook of Organization and work Psychology*, (2nd edition) (págs. 145-182). Hove, England: Psychology Press/Erlbaum (UK), Taylor & Francis.
- Carver, C., Scheier, M. y Weintraub, J. (1989). Inventario Multidimensional de Estimación del Afrontamiento COPE (forma disposicional). Estados Unidos.
- Carver, C., Scheier, M., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing Coping Strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.
- Casuso, L. (1996). Adaptación de la prueba COPE sobre estilos de Afrontamiento en un grupo de estudiantes universitarios de Lima. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en psicología clínica no publicada. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Casullo, M.M. y Fernández, M. (2001a) Estrategias de afrontamiento en estudiantes adolescentes. *Revista del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología UBA*, 6, (1) 25-50.
- Cortés Romero Celso Enrique, et al. (2019). Estrés y cortisol: implicaciones en la ingesta de alimentos. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37(3), 1-15. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v37n3/ibi13318.pdf>.
- Corona Vázquez, T., et al (2011). La mujer y la salud en México. <https://www.anmm.org.mx/publicaciones/CAnivANM150/L4-La-mujer-salud-Mexico.pdf>.
- Chavez Chayña, N. C. (2017). Psicofisiología del Estrés. *Revista de Investigación Apuntes Científicos Estudiantiles de Psicología*, 1(1). https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r_psicologia/article/download/936/pdf_ps.
- De Kloet ER, Vreugdenhil E, Oitzl MS, Joëls M. Brain Corticosteroid Receptor Balance in Health and Disease. *Endocr Rev*. 1998;19(3):269-301.

- Del Hoyo Delgado María Ángeles (Ed.). (2004) Estrés laboral. Madrid: Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T.
- Eslava Suanes, M. D.; de León Huertas, C.; González López, I. (2020). La profesión de la educación social en España. Una mirada universitaria. Educación Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 76, p. 109-128.
- Escobar Callejas, P. H. E. C. (2018). Guía de investigación para grado y posgrado en facilitó (2°). ITN.
- Fernández-Abascal (1998). Emociones y adaptación. Ariel Psicología.
- Fernández Alonso C. El estrés en las enfermedades cardiovasculares. Libro la salud Cardiovasc del Hosp. Clínico. 2009;583-90.
- García-allen, J. (2015). Las 5 fases del estrés (y cómo combatirlas). Psicología y mente. <https://psicologiaymente.com/clinica/fases-del-estres>.
- Gil-Monte, P. (2003) El Síndrome de Quemarse por el Trabajo en Enfermería. Revista Eletrônica InterAção Psy. Vol. 1 (1), pp. 19-33. Recuperado de <http://www.bvsde.opsoms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>.
- Gobierno Autónomo Departamental de La Paz, Servicio Departamental de Gestión Social, Programa por el derecho a vivir en familia, UNICEF-BOLIVIA (2020) Metodología para Planes Individuales de Vida y Autonomía (1° versión).
- González De Rivera, J. L., y Cols. (1980): "Manual de Psiquiatría". Madrid, Karpos.
- Griffiths, Amanda, Leka, Stavroula & Cox, Tom. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales / Stavroula Leka, Amanda Griffiths, Tom Cox. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. <http://www.who.int/iris/handle/10665/42756>.
- Guerrero, J. (2017). Para entender la acción de cortisol en inflamación aguda: una mirada desde la glándula suprarrenal hasta la célula blanco. Revista médica de Chile, 145(2), 230-239. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872017000200011>.
- Guía para el control horario (con o sin teletrabajo). (2020). factorialblog. <https://factorialhr.es/blog/guia-control-horario-teletrabajo/>.

- Guil Bozal, A. (1989). La psicología social de la educación como disciplina básica en la formación del profesor. *Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 6(1989), 409-416.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2022). Contenido del programa del proceso selectivo para el acceso, por el sistema general de acceso libre, en la escala de titulados superiores del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. *Escala de Titulados Superiores del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- Ivancevich, J. y Matesson, M. (1989). *Estrés y trabajo una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Krzemien, Deisy; Monchiatti, Alicia y Urquijo, Sebastián. Afrontamiento activo y adaptación al envejecimiento en mujeres de la ciudad de Mar del Plata: una revisión de la estrategia de auto distracción. *Interdisciplinaria [online]*. 2005, vol.22, n.2, pp.183-210. ISSN 1668-7027.
- Lámbarry, et al (2016). Stress from an administrative perspective in public transport drivers in Mexico City: Minibus and metrobus. *Estudios Gerenciales*, 32(139), 112-119. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.02.003>.
- Laryea G, Schütz G, Muglia LJ. Disrupting Hypothalamic Glucocorticoid Receptors Causes HPA Axis Hyperactivity and Excess Adiposity. *Mol Endocrinol*. 2013;27(10):1655-65.
- Lazarus RS, Folkman S. *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca, 1986. (Original de 1984).
- Lazarus, R. S., y Folkman S. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona. Ed. Martinez Roc p. 163-164.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer-Verlag.
- López, E., & Neira, L. (2019). *El teletrabajo y el estrés laboral en los colaboradores del banco de crédito del Perú de la provincia de Trujillo*.

- Martínez García, D. I. (2006). Efecto del estrés en rata sobre la población de células de Paneth. México D.F.: Instituto Politécnico Nacional.
- Martínez Sais Mariemma, Sarlé Gallart Magda. Estudio de la Personalidad: Test
- Mäki, K., et al (2008). Work Stress and New-Onset Migraine in a Female Employee Population. *Cephalalgia*, 28(1), 18-25. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2982.2007.01462.x>.
- McCarthy, S et al (2012). Connecting through Webinars: A CRLA Handbook for the Use of webinars in Professional Development. College Reading and Learning Association Professional Development Committee. Recuperado a partir de <http://www.crla.net/ProfDev/Connecting%20through%20Webinars%20CRLA20Handbook.pdf>.
- Medina A, Seasholtz AF, Sharma V, Burke S, Bunney William J, Myers RM, et al. Glucocorticoid and mineralocorticoid receptor expression in the human hippocampus in major depressive disorder. *J Psychiatr Res*. 2013; 47:307-14.
- Fernández Liporace Mercedes, et al (2008). Estrategias de afrontamiento frente a problemas académicos en estudiantes medios y universitarios. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, 1(27), 63-84.
- Modelo de Intervención Municipal Albergue del Bicentenario “Bolivia Solidaria” (2021).
- Montoya Zuluaga Paula Andrea & Moreno Moreno Sara. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe: revista del Programa de Psicología de la Universidad del Norte*, 29(1), 205-227. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21323171011.pdf>.
- Morán, C. (2006). Estrés, burnout y mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento. Amaru editores: Madrid, España.
- Morán, C., Landero, R. & González, M.T. (2010). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9 (2), 543-552.

- Morán, M. (2020). Estrés laboral como generador de conflictos escolares en el aula a nivel preescolar. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, (5), 27-32
- Neidhardt, J., Weinstein, M., y Conry, R. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Madrid: Deusto.
- Ñaupas Paitan, H., et al (2011). *La investigación científica*. En *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
- Nogareda, Gracia, Martinez, et al (2007). *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. MEDIDAS PREVENTIVAS. Foment del treball nacional*
- Oficina de Desarrollo Institucional, 2014, *Manual de Organización y Funciones de la Aldea Infantil “San Miguel” de Piura*.
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: Qué es y cómo evitarlo (5.a ed.)*. Fondo de cultura económica.
- Pacco Callo, G. & Quipe Mamani, L. B. (2018). *Estilos de crianza que implementan las cuidadoras y el impacto en el rendimiento académico en adolescentes del car Sor Ana de los Ángeles Monteagudo [Tesis de pre grado]*. Universidad Nacional de San Agustín.
- Paz Sandoval, D. F. & Jiménez Duque, Y. P. (2018). *Significados de cuidado infantil construidos por mujeres cuidadoras de niños y niñas en contexto de violencia y pobreza en la ciudad de Cali (Trabajo de Grado presentado como requisito para optar por el título de Trabajadoras Sociales)*. Universidad del Valle.
- Peralta Lopez Javier (2014) *Intervención psicológica para la reducción de la siniestralidad laboral (Trabajo fin de grado en relaciones laborales y recursos humanos)*. Universidad Pública de Navarra. Navarra, España.
- Pérez, E. J. P. (2011). *La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos*. *Revista CES salud pública*, 2(1), 66-73. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677384.pdf>.
- Perez Soto, I. N. (2017). *Historias de vida de cuidadoras de infantes institucionalizados en albergues en Ciudad Juárez, Chihuahua. [maestra en investigación]*. El Colegio de Chihuahua.

- Pino, Y., Ochoa Santisteban Emil, & Martínez Hernández, A. (2013). Actividades físico - recreativas para reducir el estrés laboral en los trabajadores de la empresa cafetalera. Universidad de Ciencias de la Cultura Física “Manuel Fajardo”. Facultad Holguín. Recuperado 3 de enero de 2021, de [https://deporvida.uho.edu.cu/index.php/deporvida/article/view/219/296#:~:text=La%20palabra%20estr%C3%A9s%20\(stress\)%2C,llegar%20a%20deformarlos%20o%20romperlos.](https://deporvida.uho.edu.cu/index.php/deporvida/article/view/219/296#:~:text=La%20palabra%20estr%C3%A9s%20(stress)%2C,llegar%20a%20deformarlos%20o%20romperlos.)
- Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (RELAF). (2011). Niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales en América latina. Contextos, causas y consecuencias de la privación del derecho a la convivencia familiar y comunitaria. Buenos Aires, Argentina: UNICEF.
- Reglamento de implementación del teletrabajo (Rgto). Art. 3 24 de abril de 2020 (Bolivia).
- Reul JM, de Kloet ER. Two Receptor Systems for Corticosterone in Rat-Brain - Microdistribution and Differential Occupation. *Endocrinology*. 1985;117(6):2505-11.
- Rivas González, E. (1993). Estadística general (9. Ed.). Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- Rodríguez, I. (1998). Estrés laboral y bienestar psicológico en jóvenes trabajadores: una revisión del modelo demandas-control en función del género. Tesis doctoral. Valencia.
- Rygaard, N. P (2008). El niño abandonado. Guía para el tratamiento de los trastornos del apego. Barcelona, Gedisa. (p. 41-42).
- Serrano, M y Frías, M (2012). Arias, M. P. S., & Armenta, M. F. (2012). Competencias, características y ambiente institucional en educadores de albergues infantiles. *Psicumex*, 2(1), 4-18. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v2i1.228>.
- Sevilla, U. y Villanueva, R. (2000). La salud laboral docente en la enseñanza pública. Madrid: Federación de Enseñanza de Comisiones Obreras.
- Spielberger CD, Vagg PR, Catalina C. JSS Cuestionario de Estrés Laboral. Adaptación española. 1ª ed. Madrid. TEA Ediciones. 2010.

- Suárez, A. (junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. Revista PsiqueMag.
- Szabo S, Tache Y, Somogyi A. The legacy of Hans Selye and the origins of stress research: A retrospective 75 years after his landmark brief "Letter" to the Editor # of Nature. Stress [Internet]. 2012;15(5):472-8.
- Tahir U. Stress and Eating Behaviour. Adv Obesity, Weight Manag Control. 2016;4(4).
- UNICEF, Gobierno Departamental de La Paz (2020) Metodología para Planes Individuales de Vida y Autonomía.
- Velásquez Vásquez, Y. (2021). Calidad de Vida de las Cuidadoras de los Hogares Geriátricos Público y Privado (Proyecto de Investigación como Opción de Grado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Zambudio, Andrea Natalia (2012) “Estrés e inestabilidad laboral en un equipo de ventas” (TESINA DE LICENCIATURA) Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina.

ANEXOS

Anexo 1

Datos del instrumento a ser validado

Nombre: Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE).

Autora: Carver, Sellar & Weintraub.

País de origen: Estados Unidos.

Año de publicación: 1989, última edición (2015-2016).

Aplicación: Individual o colectiva.

Duración: Entre 10 a 15 minutos aproximadamente.

CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

EDAD:

SEXO:

GRADO DE

INSTRUCCIÓN:

GRUPO ETARIO:

INSTRUCCIONES

Coloque 1 debajo de la Columna V, si su respuesta es afirmativa o si coincide con la afirmación, o debajo de la columna F si su respuesta es distinta al enunciado.

N.º	PREGUNTAS/SITUACIONES	V	F
1	Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema.		
2	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.		
3	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.		
4	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.		
5	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.		
6	Hablo con alguien sobre mis sentimientos.		
7	Busco algo bueno de lo que está pasando.		
8	Aprendo a convivir con el problema.		
9	Busco la ayuda de Dios.		
10	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.		
11	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.		
12	Dejo de lado mis metas.		
13	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.		
14	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema.		
15	Elaboro un plan de acción.		
16	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades.		
17	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita.		
18	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema.		
19	Busco el apoyo emocional de amigos o familiares.		
20	Trato de ver el problema en forma positiva.		

2 1	Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado.		
2 2	Deposito mi confianza en Dios.		
2 3	Libero mis emociones.		
2 4	Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.		
2 5	Dejo de perseguir mis metas.		
2 6	Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema.		
2 7	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse.		
2 8	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema.		
2 9	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema.		
3 0	Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.		
3 1	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema.		
3 2	Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.		
3 3	Aprendo algo de la experiencia.		
3 4	Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido.		
3 5	Trato de encontrar consuelo en mi religión.		
3 6	Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros.		
3 7	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema.		
3 8	Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado.		
3 9	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema.		
4 0	Actúo directamente para controlar el problema.		
4 1	Pienso en la mejor manera de controlar el problema.		
4 2	Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema.		

4 3	Me abstengo de hacer algo demasiado pronto.		
4 4	Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema.		
4 5	Busco la simpatía y la comprensión de alguien.		
4 6	Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia.		
4 7	Acepto que el problema ha sucedido.		
4 8	Rezo más de lo usual.		
4 9	Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema.		
5 0	Me digo a mí mismo: "Esto no es real".		
5 1	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema.		
5 2	Duermo más de lo usual.		

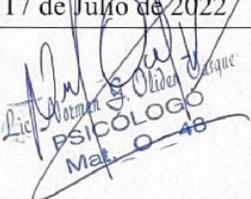
Anexo 2

Aspectos generales		SI	NO	Observaciones generales:
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario		X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación		X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE	X	NO APLICABLE		APLICABLE CON OBSERVACIONES
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES				
Validado por: CARLOS DAVE VELASQUEZ OLGUIN			C.I. 2475413 LP	
Lugar y fecha de validación: La Paz,				
Firma:				
  Mgr. Carlos D. Velásquez O. PSICÓLOGO Master en Psicología Forense Mat. Prof.: V-01/01				

Anexo 3

Aspectos generales		SI	NO	Observaciones generales:
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario		X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación		X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE	X	NO APLICABLE		APLICABLE CON OBSERVACIONES
El presente instrumento cumple con la validez y confiabilidad para su aplicación correspondiente, permitiendo la medición de la variable dependiente planteada en la investigación. Permitiendo la aplicación del mismo sin observaciones.				
Validado por: Lic. Maria Isabel Zapata Zeballos			C.I. 2177999 LP	
Lugar y fecha de validación: La Paz, 18 de julio de 2022				
Firma:				
 María Isabel Zapata Zeballos C.I. 2177999 LP				

Anexo 4

Aspectos generales		SI	NO	Observaciones generales:
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario		X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación		X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE	<input type="checkbox"/>	APLICABLE CON OBSERVACIONES
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE PARA LA POBLACION OBJETIVO				
Validado por: Lic. Norman Gary Oliden Vasquez			C.I. 6952290 L.P.	
Lugar y fecha de validación: La Paz, 17 de Julio de 2022				
Firma:				
 Lic. Norman G. Oliden Vasquez PSICÓLOGO Mat. 0-48				

Anexo 5

Datos del instrumento a ser validado

Nombre: Cuestionario de Estrés Laboral OIT - OMS

Autora: Ivancevich & Matteson.

Procedencia: El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS

Año de publicación: 1989, última edición (2015-2016).

Aplicación: Individual o colectiva.

Duración: Entre 10 a 15 minutos aproximadamente.

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL (OIT/OMS)		
EDAD: SEXO: GRADO DE INSTRUCCIÓN:		
GRUPO ETARIO:		
MARCAR CON EL NÚMERO CORRESPONDIENTE SEGÚN SU APRECIACIÓN		
1	NUNCA	
2	RARA VEZ	
3	OCASIONALMENTE	
4	ALGUNAS VECES	
5	FRECUENTEMENTE	
6	GENERALMENTE	
7	SIEMPRE	
N.º	ÍTEMS	RESPUESTA
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	
2	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.	
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	
5	El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa.	
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.	
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.	

14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.	
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	

Anexo 6

Aspectos generales		SI	NO	Observaciones generales:
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario		X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación		X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE	X	NO APLICABLE		APLICABLE CON OBSERVACIONES
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES				
Validado por: CARLOS DAVE VELASQUEZ OLGUIN			C.I. 2475413 LP	
Lugar y fecha de validación: La Paz,				
Firma:				
 				

Anexo 7

Aspectos generales		SI	NO	Observaciones generales:
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario		X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación		X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE	X	NO APLICABLE		APLICABLE CON OBSERVACIONES
El presente instrumento cumple con la validez y confiabilidad para su aplicación correspondiente, permitiendo la medición de la variable dependiente planteada en la investigación. Permitiendo la aplicación del mismo sin observaciones.				
Validado por: Lic. Maria Isabel Zapata Zeballos			C.I. 2177999 LP	
Lugar y fecha de validación: La Paz, 18 de julio de 2022				
Firma:				
 María Isabel Zapata Zeballos C.I. 2177999 LP.				

Anexo 8

Aspectos generales		SI	NO	Observaciones generales:
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario		X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación		X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE	X	NO APLICABLE		APLICABLE CON OBSERVACIONES
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE PARA LA POBLACION OBJETIVO				
Validado por: Lic. Norman Gary Oliden Vasquez			C.I. 6952290 L.P.	
Lugar y fecha de validación: La Paz, 17 de Julio de 2022				
Firma:				
 Lic. Norman Gary Oliden Vasquez PSICÓLOGO Mat. 0-48				

Anexo 9

La Paz 14 de febrero de 2022

Señora. -

Lic. Diego Erostequi
Jefe UPVPRS
Dirección de Defensorías Municipales
Secretaría de Desarrollo Social
Presente. -



Ref.: SOLICITUD PARA APLICAR LAS PRUEBAS PSICOMETRICAS DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y ESTRÉS LABORAL PARA DESARROLLAR LA TESIS EN EL ALBERGUE DEL BICENTENARIO BOLIVIA SOLIDARIA

Mediante la presente me es grato saludar a su distinguida autoridad, deseándole siempre éxitos en la laborar que desempeña al frente de esta prestigiosa institución.

El motivo principal de esta carta es solicitar muy cordialmente que me permita aplicar dos tipos de instrumentos psicométricas que son base para desarrollar la tesis: "ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS LABORAL EN EL ROL DE LAS EDUCADORAS DEL ALBERGUE DEL BICENTENARIO BOLIVIA SOLIDARIA", con la responsabilidad de entregar resultados a esta institución para beneficio de ambas partes, al culminar todos los requisitos que estipulan el reglamento de la Universidad Mayor de San Andrés.

La aplicación de estos instrumentos podrá medir cuales son las Estrategias de Afrontamiento mas usadas para las educadoras para afrontar el estrés laboral. Esta aplicación de instrumentos psicométricos está sujeta a horarios convenientes del personal con la duración de 15 minutos por persona para responder la problemática propuesta en este proyecto de tesis.

Agradeciendo de antemano y esperando una respuesta de aceptación me despido de su distinguida persona, muy atentamente.

Angela Gabriela Herrera Delgadillo
C.I. 8361166 L.P.

Adj. Fotocopia de carnet de identidad y certificado de conclusión de estudios.