

# POSGRADOS

## MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN INTERVENCIÓN CLÍNICA INDIVIDUAL Y GRUPAL

RPC-SO-05-NO.156-2021

OPCIÓN DE TITULACIÓN:

ARTÍCULOS PROFESIONALES DE ALTO NIVEL

TEMA:

PLAN DE INTERVENCIÓN EN  
SALUD MENTAL PARA GENERAR ESTRATEGIAS  
DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS, EN  
PERSONAL ADMINISTRATIVOS DEL CUERPO  
DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL,  
PERIODO 2022

AUTOR(ES)

PSIC. ALLYSON JACQUELINE MIÑACA FLORES

DIRECTOR:

JHON FREDY FLORES MORAN

GUAYAQUIL – ECUADOR

2023

**Autor(es):**



ALLYSON JACQUELINE MIÑACA FLORES  
Psicóloga General  
Candidata a Magíster en Psicología con Mención en  
Intervención Clínica Individual y Grupal por la Universidad  
Politécnica Salesiana – Sede Guayaquil.  
Llysin\_minaca@live.com

**Dirigido por:**



JHON FREDDY FLORES MORAN  
Psicólogo Clínico  
Magister en Gerencia y liderazgo educacional  
Jfloresm@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

2023 © Universidad Politécnica Salesiana.

GUAYAQUIL– ECUADOR – SUDAMÉRICA

ALLYSON JACQUELINE MIÑACA FLORES

Plan de intervención en salud mental para generar estrategias de afrontamiento al estrés, en personal administrativos del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Guayaquil, periodo 2022

## DEDICATORIA

Quiero dedicarle esto a mi querido hijo, que es una hermosa bendición, a mi querido esposo, por haberme apoyado con mucho esfuerzo y gran valor motivándome siempre hacer mejor de lo que soy.

A mis padres, hermanas, sobrinas y mi segunda madre que es mi tía, porque sin ellos no sería la mujer en la que me he convertido gracias a ellos, con virtudes como ser valiente, respetuosa, con valores y empoderada con un sentido altruista.

## AGRADECIMIENTO

Quiero Comenzar Agradeciendo A Nuestro Padre Celestial Que, Sin Su Ayuda, No Podría  
Haber Iniciado Este Hermoso Trabajo.

A La Universidad Politécnica Salesiana y quienes la conforman por brindarme la oportunidad  
de continuar con mi proceso de formación en posgrado.

A mi excelente tutor Psic. Clin. Jhon Flores Mgs., por ilustrarme y guiarme, con mucha  
sabiduría, y paciencia.

A mi esposo por siempre estar apoyándome y escuchándome, a mis padres, hermanas,  
sobrinas y mi segunda madre que es mi tía, por siempre haber tenido fe en mí.

A mi hijo porque sin él, no tendría motivaciones para seguir adelante.

A la coordinadora de talento humano, Lcda. Jacqueline Campos y el Primer jefe de cuerpo  
de Bomberos de Guayaquil, Cnel. Martín Cucalón porque gracias a ellos, me autorizaron  
trabajar en mi investigación, y permitieron e impulsaron a mejorar como profesional.

# TABLA DE CONTENIDO

<b>Resumen</b> .....	7
<b>Abstract</b> .....	8
<b>1. Introducción</b> .....	9
<b>2. Determinación del Problema</b> .....	10
<b>3. Marco teórico referencial</b> .....	12
3.1 Salud Mental .....	12
3.1.1 Estrés.....	14
3.1.2 Estrés laboral.....	16
3.1.3 Afectación del estrés.....	17
3.2 Desempeño laboral .....	17
3.3 Estrategias de afrontamiento .....	18
<b>4. Materiales y metodología</b> .....	21
4.1 Diseño .....	21
4.2 Participantes .....	21
4.3 Instrumentos.....	22
4.4 Procedimiento.....	24
<b>5. Resultados y discusión</b> .....	25
<b>5.1 Propuesta del Plan de Intervención en Salud Mental para Generar Estrategias de Afrontamiento al Estrés Laboral, en Personal Administrativo del Cuerpo De Bomberos de la Ciudad de Guayaquil, Periodo 2022</b> .....	31
<b>5.1.2 Antecedentes:</b> .....	31
<b>5.1.3 Objetivo general</b> .....	32
<b>5.2 Objetivos específicos</b> .....	32
5.2.1 Justificación.....	32
5.3 Desarrollo.....	33
<b>6. Conclusiones</b> .....	38
<b>Recomendaciones</b> .....	39
<b>Referencias</b> .....	40

PLAN DE INTERVENCIÓN EN SALUD MENTAL PARA  
GENERAR ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO AL  
ESTRÉS LABORAL, EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL  
CUERPO DE BOMBEROS DE CIUDAD DE GUAYAQUIL,  
PERIODO 2022

**AUTOR(ES):**

ALLYSON JACQUELINE MIÑACA FLORES

# RESUMEN

---

El presente trabajo tuvo lugar en la Institución del Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, concretamente en el área administrativa, donde se aplicó un instrumento de medición de los niveles de estrés laboral presente en los trabajadores para luego analizar los resultados e implementar un plan de intervención con el objetivo de generar estrategias de afrontamiento saludable. La metodología implicó inicialmente evaluar cuantitativamente el nivel de estrés de los participantes de las áreas administrativas, a través de la prueba de estrés laboral adaptado del Cuestionario de problemas psicosomáticos por el IMSS, (2006). Entre los principales resultados, se encontró que un 38,5% de los trabajadores del BCBG no presentaron estrés; mientras que el 38.5% presentaron estrés a nivel leve, el 15.3 % a nivel medio y 7.7 % se lo encontró en el nivel alto. Mientras la ejecución del plan de intervención tuvo como resultados el aprendizaje de habilidades para controlar el estrés adecuadamente, y aplicación de las estrategias de afrontamiento saludable.

**Palabras claves:** Estrés Laboral, estrategias de Afrontamiento, desempeño laboral, salud mental.

## ABSTRACT

---

The present work took place in the Institution of the Guayaquil Fire Department, specifically in the administrative area, where an instrument was applied to measure the levels of work stress present in the workers to later analyze the results and implement an intervention plan with the objective of generating healthy coping strategies. The methodology initially involved quantitatively evaluating the stress level of the participants in the administrative areas, through the work stress test adapted from the Questionnaire of psychosomatic problems by the IMSS, (2006). Among the main results, it was found that 38.5% of BCBG workers did not present stress; while 38.5% presented stress at a mild level, 15.3% at a medium level and 7.7% found it at a high level. While the execution of the intervention plan resulted in the learning of skills to adequately control stress, and the application of healthy coping strategies.

**Keywords:** Work stress, coping strategies, job performance, mental health.



# 1. INTRODUCCIÓN

---

El siguiente trabajo surge a partir de la labor realizada en el área de talento humano del Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, debido a la presencia de casos recurrentes de estrés en el personal administrativo, los cuales terminaban afectando su desempeño. Debido a este tema latente surge la necesidad de realizar el estudio de identificar el nivel de estrés laboral, y poder generar estrategias de afrontamiento saludables o adecuadas en los trabajadores ante cualquier situación estresante.

No todos los seres humanos reaccionan de la misma manera cuando viven periodos estresantes, ni todos tienen las mismas capacidades adaptativas para responder a estos eventos. Por ello, una vez realizada la valoración de los datos resultado de los instrumentos aplicados, se propondrá un plan de intervención orientado a desarrollar estrategias de afrontamiento adaptativas frente al estrés, y lograr reducir los niveles de estrés en los trabajadores de la institución bomberil .

Por tanto, el objetivo del presente estudio será; identificar el nivel de estrés y generar estrategias de afrontamiento que reduzcan los niveles de estrés presente en su trabajo diario, y así poder plantear un plan de intervención de estrategias adaptativas y control del estrés.

## 2.DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

---

El Cuerpo de Bomberos de Guayaquil es una noble institución, una de las más antiguas del Ecuador y América Latina. Su trabajo es la prevención de incendios y emisión de tasas de servicio contra incendios, trabajo que se viene realizando hace más de un siglo, y con la misión de salvaguardar la vida de los ciudadanos en los casos que la situación, así lo amerite.

Su matriz ubicada en pleno centro de Guayaquil en la avenida principal, 9 de octubre y Escobedo, laboran alrededor de 720 empleados en diferentes partes de la ciudad, sin embargo, su área administrativa comprende aproximadamente 220 personas, no se puede precisar una nómina exacta debido a los despidos y nuevas contrataciones durante el proceso de la investigación. Las áreas donde se autorizó la participación para la toma de baterías psicológicas fueron: Talento Humano, Legal, Tics, Comunicación, Auditoría, Compras públicas, Financiero y Secretaría general.

Durante el año 2022, en el proceso de capacitaciones post pandemia, en las áreas mencionadas; el personal expresaba sentir diferentes situaciones que no podían manejar, ni controlar y presentaban síntomas psicosomáticos como; presión en el pecho, cansancio físico y mental, afecciones a la piel, tensión muscular, dolor de cabeza entre otras características propias del estrés, datos de los reportes del médico de la institución.

Estas situaciones estaban sopesando en el comportamiento de estos trabajadores de forma negativa e influyendo directamente en lo laboral, teniendo retrasos en la entrega de informes, y tareas asignadas propias del cargo de cada colaborador.

---

Estos aspectos, constituyeron un factor motivacional para la realización del actual documento, no solo el área de talento humano, sino involucraría las demás áreas de la institución. Por ello se plantea como Objetivo general:

Implementar Plan de intervención orientado a generar estrategias de afrontamiento ante el estrés en el personal administrativo del cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Y como Objetivos Específicos:

1. Determinar el nivel de estrés que tienen el personal Administrativo del Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.
2. Ejecutar el plan de intervención con el personal seleccionado que presenta estrés y lograr generar estrategias de afrontamientos saludables.
3. Reducir los niveles de estrés en aquellos participantes del plan de intervención que resultaron identificados con estrés.

## 3. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### 3.1 Salud Mental

Desde la psicología podemos entender que es un estado que involucra el equilibrio de nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Sin embargo, para tener una idea de salud mental, es importante entender que es salud. Salud proviene del vocablo latín *salus* que significa “ El estado en que el ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones “(Davini et al., 1968).

En otras palabras, salud es un estado donde están ausentes las enfermedades, sin embargo, esto se logra como resultado de un proceso complejo de interacción, aspecto que no solo son biológicos sino también sociales, económicos y ambientales.

La salud no solo es la ausencia de la enfermedad, porque eso no garantiza un estado de bienestar, salud es igual a bienestar, también encierra aspectos positivos, de acuerdo con (Keyes, 2005) cuando dice: que la salud debe ser completa y deben observarse aspectos positivos en la persona. La salud “ Es algo que experimenta y percibe el sujeto dentro de sí y a su vez es un estado psicobiológico observable y medible”(Cortese,2021,p.19).

Estar sano involucra varias características como; tener una percepción de bienestar biológico, psicológico y social, libertad de poder actuar, no sentirse amenazado de su integridad y tener capacidad de comunicación como bien plantea (Cortese, 2021). Como podemos analizar el tema de salud tienen diferentes nociones, que involucra un estado de bienestar con aspectos positivos, donde la persona pueda cuidarse y valerse por sí misma y no solo la ausencia de enfermedad (Fierro ,2000).

Después de la pandemia sigue siendo considerado un tema clave en desarrollo humano de las personas, y en especial el poder desarrollar estrategias de afrontamiento ante el estrés; que permitan mejorar los niveles de salud bienestar y resiliencia en las personas que padecen algún tipo de estrés y lograr una mejor adaptación.

Ahora bien, si decimos que la salud es igual a bienestar, la Organización Mundial de la Salud en el 2022 publicó en su página oficial, que la salud mental es: “Un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial para afrontar las tensiones de la vida, poder trabajar de forma productiva y fructífera, y que pueda aportar algo a su comunidad”.

Sin embargo, la definición de la OMS explica muy poco sobre el estado de bienestar, y que variables deben tomarse en cuenta para conocer, y considerar a una persona mentalmente sana. Para Melian A. y Cabanyes J.(2017) “La definición de salud mental exige, delimitar los ámbitos de la normalidad, para así poder identificar el traspaso al ámbito de anómalo”. ¡Porque lo normal hace referencia a estar sano, y sano es lo que es más natural y adaptativo propio de este ser! (Cano-Vindel, 2011).

La salud mental es un compendio que involucra al ser humano; y que este pueda tener la capacidad de adaptarse al medio, ser original, poder trascender y que participe activamente de su crisis. Cortese (2021) plantea que “Es la capacidad para poder ser, para poder realizarnos como seres humanos” (p.20). Es poder enfrentar las situaciones diarias, aquellos conflictos o problemas a lo largo de nuestra vida.

Con lo expuesto queda claro que la salud mental no es solo la ausencia de enfermedades físicas o psíquicas sino un equilibrio entre el ser, el medio y sus vivencias para generar medidas de cuidado, es necesario conocer la dinámica.

### 3.1.1 Estrés

En el año de 1936 fue introducido por primera vez el término estrés, por el fisiólogo y médico Hans Selye quien estudió las reacciones de los animales frente a situaciones estresantes. Concluyó con sus aportes más relevantes, que sirvió de guía para futuros estudios en seres humanos. El estrés en la literatura suele encontrarse como; el agente, estímulo, factor que provoca o genera malestar en las personas afectando su comportamiento. Es la reacción a una demanda, pensamiento o situación que puede causar tensión física o emocional porque sobrepasan las capacidades de respuesta de las personas (Ávila, 2014).

Por tanto “El estrés no solo es un estímulo o una respuesta, sino que es el proceso por el cual evaluamos o hacemos frente a las amenazas y desafíos ambientales”(Mayer, 2006).

El estrés tiene una parte fisiológica, una parte evolutiva indispensable para la supervivencia; un animal frente a un depredador tiene una respuesta fisiológica, aquella que libera la energía necesaria para enfrentar esta amenaza. Sin embargo, este exceso de energía que se restaura en los animales no es tan simple en los seres humanos, en nosotros se rompe la homeostasis como respuesta al estrés, involucrando dos fases, una de tensión y una de restauración (Medrano,2020).

Cabe añadir que Selye (1960), menciona que consta de tres fases, una de alarma, otra de resistencia y la fase de agotamiento. En esta última fase de acuerdo con Pérez,et al., (2014) Las personas son incapaces de poder hacerle frente al estresor provocando desequilibrio y llevándolo a somatizaciones y patologías como hipertensión, ataque al corazón, úlceras, molestias gastrointestinales y alteraciones dermatológicas, migraña,

ansiedad y presión entre otras, y mientras mayor sea la duración del estrés mayor son las consecuencias físicas y psicológicas ya mencionadas.

La pandemia tuvo un impacto en la salud física y psicológica, en el mundo entero y en general a muchas personas les generó estrés, sobre todo en lo laboral el cual, además del aspecto emocional, afectó en como realizamos los procesos cognitivos y respuestas fisiológicas de los trabajadores y cambió la forma de trabajar de los profesionales en las empresas debido a la pandemia (Cirami. L. y Córdoba. E. 2020).

Frente al estrés nuestro cuerpo tiene una reacción de forma instintiva y una respuesta psicológica, esta puede ser una respuesta positiva, distrés o puede ser respuesta negativa, eustres. El Eustres es adaptativo, positivo, de activación emocional, es decir hay creatividad, entusiasmo, puedes hacer ejercicio o asumir un reto. Por otro lado, el distrés es negativo, activación excesiva desregulada y provoca sufrimiento (Vidal, 2019). Este tipo de estrés provoca estados de fatiga o agotamiento físico y mental que impide que una persona pueda solucionar una situación en el ámbito laboral, y en consecuencia aumenta el riesgo de padecimiento de enfermedades o accidentes (Arce, et al., 2020).

Ahora bien, son los estresores los que provocan que las personas estén alertas, en tensión o estresadas. Se denomina estresores a los estímulos que provocan las respuestas biológicas y psicológicas tanto del estrés normal como el de los desarreglos que llegan a convertirse en enfermedades (Orlandini, 2012).

De acuerdo con Fuertes ( 2016) “Una persona estresada es aquella que se encuentra sometida a una gran cantidad de presiones, problemas o amenazas. Pero también puede serlo, aquella otra persona que es subjetivamente incapaz de enfrentarse

a las dificultades que tiene”.(p.51). Estos estresores pueden ser, cambios significativos en la vida de las personas, tensión y sucesos ambientales cargados de altos niveles de estrés como por ejemplo un accidente de tránsito.

### **3.1.2 Estrés Laboral**

El estrés laboral se ha convertido en un tema muy relevante, por las repercusiones en la salud de los trabajadores hoy por hoy, debemos entenderlo como el “Resultado de la relación o transacción entre el individuo y el entorno laboral” (Vidal, 2019, p. 35).

Tenemos claro que, es aquella reacción que tiene un individuo frente a las exigencias laborales, y que tiene repercusiones emocionales, físicas, cognitivas y sociales, y estas sintomatologías impiden realizar de forma adecuada una conexión entre su capacidad y las expectativas de lo que va a realizar en el ámbito laboral, afirman (Mejía, et al.,2019). Este tipo de estrés está ligado al ámbito laboral y en muchas ocasiones tiene consecuencias muy graves para la salud y la calidad de vida (De Pablo, 2021).

Cabe mencionar que dentro de esa interacción sujeto-trabajo existen estresores dentro del área de trabajo tales como; los estructurales, ejemplo; conflictos de roles, los específicos ejemplo; ambiente, ruido, espacio etc., los de contenido como la autonomía y las relaciones interpersonales ejemplo; cohesión, presión de grupo y conflicto grupal como bien lo expresa (Cólica, 2017). El estrés laboral, no solo está relacionado con problemas emocionales y fisiológicos, sino también la satisfacción laboral (Osorio y Cárdenas 2016).



### 3.1.3 Afectación del Estrés

El estrés laboral afecta no solo nuestra parte física sino mental, desde lo físico tenemos afecciones como irritabilidad, dolores de espalda, insomnio, fatiga entre otros. Desde la parte mental puede provocar desorden emocional tales como ansiedad y depresión debido al exceso de energía o activación emocional (Cano-Vindel, 2011). O denominados “Trastornos Comunes” por (Endley ,Weobong y Nadkarni 2017).

Es importante señalar que este agotamiento laboral es debido al estrés cuando es crónico, se va a caracterizar por pensamientos negativos, fatiga y desempeño laboral deficiente, lo que hace necesario que, las empresas para mejorar el desempeño y la productividad de sus empleados deban generar sentido de bienestar (Cordero, 2020).

### 3.2 Desempeño Laboral

Como hemos expresado con anterioridad, el estrés laboral influye en el desempeño, Flores, Martínez y Flores (2020) afirman que el “Desempeño Laboral es la capacidad que posee el colaborador al realizar su trabajo y optimizar sus recursos para hacer sus tareas en menos tiempo y con mayor calidad, lo cual resulta beneficioso para la organización”.(p.,7). Cada empleado tiene competencias que debe cumplir de acuerdo con las funciones y cargos establecidos, mismas que son muy importantes para el cumplimiento de los objetivos de la institución (Paz ,2020).

Para medir los objetivos, Quispe (2015) menciona que existen tres dimensiones para tener en cuenta; la productividad, la eficacia y la eficiencia. Robbins y Judge (2013)

afirman que el “Desempeño Laboral” es un proceso eficaz del personal que desarrolla dentro de las organizaciones. Significa trabajo efectivo, nivel de consecución de las metas, tareas y logros que espera la organización, esta realización de los objetivos refleja efectividad y los recursos utilizados de forma eficaz se denomina eficiencia (Mejia,2013).

Sin embargo, este trabajo no va en dirección de detallar actividades, funciones y rendimiento del personal sino en las consecuencias, en el malestar generado producto de las actividades propias del trabajo, y por consecuencia pueden provocar desempeño laboral deficiente. Por lo ya mencionado, es relevante determinar el nivel de estrés y así poder realizar, un plan de intervención sobre las estrategias de afrontamientos y tener una medida de actuación.

Cabe señalar que la sintomatología como: insomnio, dolor, fatigas, y molestias gastro-intestinales, son reacciones del sujeto vinculados a la ansiedad; un estado de estrés temporal o leve, y pueden ser aliviados a través de técnicas de relajación, evitación, respiración etc., pero aquellos estados de estrés crónico, por ejemplo: que conducen a la depresión ya requieren otro tipo de intervención, posiblemente médica, psicológica y psiquiátrica.( Noya & Noya 2017).

### ***3.3 Estrategias de Afrontamiento***

Las estrategias de afrontamiento han sido definidas como la capacidad de responder a demandas internas y ambientales, unido a esto encontramos a la resiliencia, aquella capacidad de responder del ser humano, y las diferentes reacciones de las personas para soportar situaciones bajo presión de eventos estresantes o traumáticos (Morán, Fínez y Fernández-Abascal, 2017).

Según un estudio realizado de Morán et. al. (2019) “Cada persona tiene

capacidades diferentes para afrontar situaciones que nos genera estrés, y señalan que por lo menos una vez en la vida todas las personas pasamos por un evento traumático en nuestras vidas". (p.184) También incluían en su estudio temas en que el autoconcepto sano y la autoestima alta promueve una mejor adaptación en las situaciones adversas que se le presente al individuo. "Las estrategias de afrontamiento son formas de reaccionar y de comportarnos para afrontar las situaciones difíciles, dolorosos o estresantes" (Linares 2020,párr.1).

Por otro lado, las estrategias de afrontamiento engloban esfuerzo cognitivo y conductual frente a las demandas externas por parte de las personas, cuya respuesta puede ser frente a la tarea, emocional y de huida. Estas respuestas cuando no son positivas frente a las exigencias ambientales; psicológicas o sociales tienden a deteriorar la salud de las personas, concluyendo posiblemente en enfermedades físicas, tales como: gastrointestinales, respiratorios y cutáneos, trastornos psicológicos más comunes actualmente como la depresión, ansiedad entre otros. (Gaeta y Martin, 2016).

Como plantea Carr (2007), sustentado en Zeinder y Endler (1996), afirma que son tres las formas de afrontar una situación de mucha exigencia, tenemos "Las estrategias centradas en el problema, las estrategias centradas en las emociones y las estrategias basadas en la evitación" (p. 271).

Siguiendo esta idea Peñaherrera (2019) menciona que "En cada una de estas clases de afrontamiento pueden utilizarse estrategias de carácter funcional y/o disfuncional", aquellas utilizadas en la resolución del problema que hasta cierto punto puede ser controlados por el sujeto o aquellas centradas en las emociones, cuando la situación parece no poder controlarse porque la exigencia percibida es muy alta, o en

última instancia la acción del sujeto para poder evitar aquel evento demandante. En ambos casos, conocer o tener estrategias de afrontamiento “No garantiza siempre una solución, sirven para generar, evitar o disminuir conflictos”(Macias et al.,2013,p.125).

De esta forma podemos tener una idea más clara que, si bien las estrategias de afrontamiento brindan al individuo una herramienta para enfrentar el estrés, estas no son una solución real al evento demandante. Obtenidos los resultados se propondrá un plan de intervención que permitirá socializar y cambiar las estrategias de afrontamiento al estrés negativo por los más adaptativos.

Además, se buscará potencializar el uso de estrategias de afrontamiento adecuadas ante el estrés, lo cual aportará progresos e impulsará el desarrollo de planes y proyectos para la salud mental; considerando que las estrategias desadaptativas son más frecuentes y causan deterioro en la salud mental.

## 4. MATERIALES Y METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño

EL presente capítulo proporciona la metodología utilizada en el trabajo realizado, con el objetivo de desarrollar un plan de intervención que permita reducir el estrés y a su vez genere estrategias de afrontamiento saludables en el personal administrativo del “Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil”. Se utiliza metodología cuantitativa, de corte no experimental- transeccional, finalidad descriptiva. No hay intención de manipular ninguna variable y son analizadas en su forma natural (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Paso previo a alcanzar la propuesta, se orientó a identificar los niveles de estrés que presentaban los participantes mediante la aplicación de la prueba de estrés laboral adaptado del Cuestionario de problemas psicosomáticos por el IMSS(2006), a los empleados de las áreas administrativas autorizadas a participar. Es decir, el conocimiento de los niveles de estrés de los participantes fue necesario para poder ejecutar el plan de intervención orientado a desarrollar estrategias de afrontamiento saludables para el manejo del estrés en el personal de BCBG.

### 4.2 Participantes

La muestra es no probabilística por conveniencia donde se evaluó al 26% del total de los empleados de la institución, entre hombres y mujeres personal referido de los diferentes departamentos del área administrativa del Cuerpo de Bomberos de Guayaquil para aplicar el test de estrés laboral e identificar a los destinatarios del plan interventivo.

### 4.3 Instrumentos

Se utilizó el test de estrés laboral, un instrumento adaptado del cuestionario de problemas psicosomáticos, el cual consta de una escala de tipo liker que posee 5 niveles de frecuencia que determinan si una persona tiene estrés o no, este instrumento permite conocer el nivel que un sujeto presenta sintomatología asociadas al estrés, consta de 12 preguntas sobre la frecuencia de dichos síntomas cada pregunta tiene una puntuación del uno al cinco, siendo 1 (nunca ) y 6 (muy frecuente). Con una puntuación que va del 12 a los 72 indicadores de menor a mayor estrés percibido (González 2017).

**Tabla 1**

*Baremos del Nivel de Estrés*

Nivel	Intervalo
Sin estrés	12 – 24
Estrés leve	25 – 36
Estrés Medio	37 – 48
Estrés Alto	48 – 60
Estrés muy Alto	61 – 72

Fuente: Elaboración propia

El segundo instrumento para utilizar es el Inventario de Estrategias de Afrontamiento de Cano, Rodríguez y García (2007), el cual sirve de instrumento evaluatorio del plan de intervención por variable de análisis, La segunda parte consta de 40 ítems tipo liker, a ser contestados escogiendo un número del 0 (en absoluto) al 5 (totalmente).

Este inventario consta de 8 factores cada uno con un bloque determinado de preguntas el cual arrojará o asignará las estrategias de afrontamiento utilizadas por el sujeto participante. Este instrumento permite evaluar con ocho escalas primarias los siguientes ítems; resolución de problemas, autocrítica, expresión emocional, pensamiento desiderativo, apoyo social, reestructuración cognitiva, evitación de problemas y retirada social. A continuación, en la Tabla.2 se detallan los factores del inventario CSI.

**Tabla. 2**

Estrategias de Afrontamiento CSI

Factores del Inventario CSI		
Resolución de Problemas(REP)	Manejo adecuado centrado en el problema	Estrategias de afrontamiento adecuadas
Reestructuración(REC)		
Apoyo Social(APS)	Manejo adecuado centrado en la emoción	
Expresión emocional(EEM)		
Evitación de Problemas(EVP)	Manejo inadecuado centrado en el problema	Estrategias de afrontamiento inadecuadas
Pensamiento Desiderativo(PSD)		
Retirada Social(RES)	Manejo inadecuado centrado en la emoción	
Autocrítica(AUT)		

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.4 Procedimiento**

El trabajo contó con las respectivas autorizaciones por parte de las autoridades de la institución y se procedió en el día planificado a la aplicación de los instrumentos cuya información permitió seleccionar a los destinatarios del plan de intervención. Luego se procedió con la parte teórica, revisión bibliográfica para poder generar el plan de intervención con los resultados obtenidos del test aplicado. No hubo mayor contratiempo en la toma de la prueba de estrés laboral.



## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se realiza el análisis de los instrumentos aplicados, haciendo una descripción de los datos encontrados, los mismos que servirán para identificar los participantes que presenten estrés y poder generar el plan de intervención y los resultados del mismo.

**Tabla 3**

*Participantes sexo*

	N	%
Hombres	11	42
Mujeres	15	58
Total	26	100

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla se observa que la variable sexo del Cuerpo de Bomberos de Guayaquil representa como resultado un 58 % de sexo femenino y 42 % de sexo masculino.

**Tabla 4**

*Niveles de estrés identificados en trabajadores del área  
administrativa del BCBG*

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sin estrés	10	38,5
Estrés leve	10	38,5
Estrés Medio	4	15,3
Estrés Alto	2	7,7
Estrés muy Alto	0	
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

Se observa un 38,5% de los trabajadores del BCBG que no presenta estrés, un 38,5% presentan nivel leve, un 15,3 % presenta estrés medio, mientras que un 7.7 % presenta nivel de estrés alto. Del total de los empleados parte de este trabajo se pudo identificar que más de la mitad presentan estrés, por ello ha sido frecuente que expresen en sus entornos laborales, sentir cansancio y síntomas psicossomáticos como disminución del apetito, molestias gastrointestinales y jaquecas.

El estrés como objeto de estudio antes, durante y post pandemia, ha sido muy relevante poder identificar sus implicaciones en la salud de las personas sea en ámbito familiar o laboral. En el caso de la muestra de nuestra investigación no fue la excepción, durante este año los trabajadores de la institución han pasado por múltiples problemas relacionados con el estrés, como despidos, renunciaciones,

sobrecarga laboral, jubilaciones prematuras y fallecimientos de algunos compañeros. A lo cual se ha unido, la presencia de factores poco motivadores como el congelamiento de los salarios, la falta de promociones o ascensos. Estas problemáticas tienen consecuencias físicas y mentales tal y como afirma Ávila,(2014); y como menciona Medrano (2020) terminan afectando directamente el comportamiento laboral.

Por su parte Pérez et al., (2014) afirma que cuando existe estrés en nuestro cuerpo hay desequilibrio que provoca patologías y somatizaciones de la ansiedad tales como la que se identificaron en la prueba de estrés laboral, pues los que lo presentaron en los diferentes niveles han tenido que tramitar permisos médicos por molestias gastrointestinales, dolores, fatiga, insomnio. Estas sintomatologías sí son de corta duración o de tipo temporal está asociada a la ansiedad por tanto pueden ser tratadas o aliviadas con tratamiento psicológico menciona (Noya & Noya, 2017).

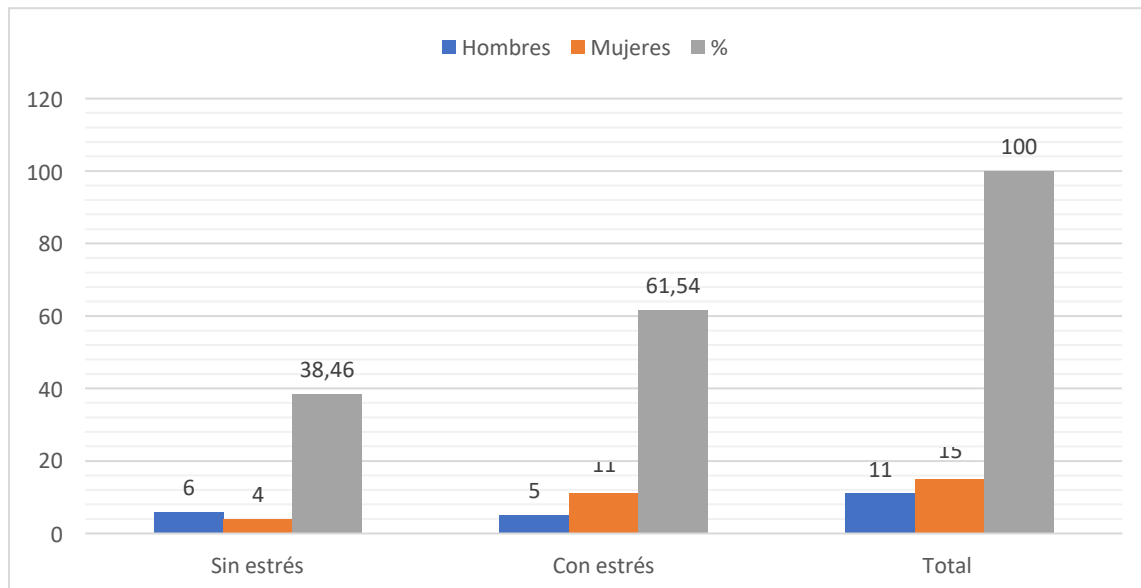
También, se considera que la organización debe estar atenta y generar procesos de apoyo social al personal que se logró identificar con un nivel de estrés alto, pues con seguridad lo están viviendo con mayor intensidad; y en este sentido Noya y Noya (2017), han referido que cuando esta categoría se presenta en ese nivel, puede tornarse crónico y provocar depresión. Así mismo la Clínica Mayo (2019), en su portal refiere que, los estados de estrés con mayor duración afectan el cuerpo, el estado de ánimo y por ende el comportamiento.

Que generalmente al somatizarse provoca dolor de cabeza, malestar estomacal, ingesta de alimentos en exceso (sobrepeso) o por debajo de lo normal y menos actividad física. Además, podría generar hipertensión, ataques al corazón, úlceras, molestias

gastrointestinales, alteraciones dermatológicas, migraña, ansiedad y presión entre otras, y mientras mayor sea la duración del estrés, son mayores las consecuencias físicas y psicológicas ya mencionadas.

### Figura 1

*Niveles de estrés de acuerdo con el sexo identificados en trabajadores del área administrativa del BCBG , pre-intervención*

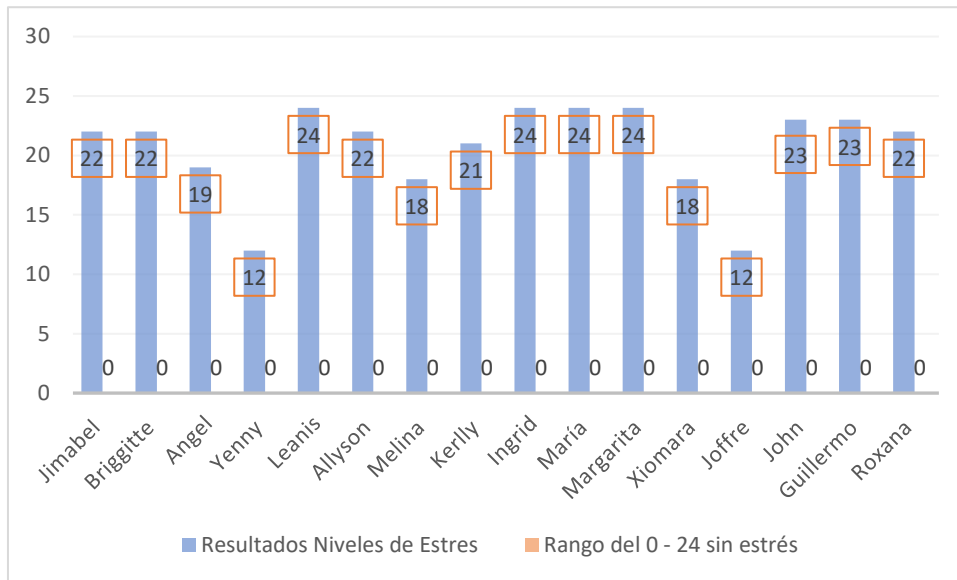


**Nota:** Elaboración propia

Por otro lado, se pudo identificar que un 61,54 % del total de los participantes presentaron estrés sea leve, medio, o alto. Y el 60% de las personas con estrés son de sexo femenino y un 40 % de sexo masculino.

**Figura 2**

*Niveles de estrés de acuerdo con el sexo identificados en trabajadores del área administrativa del BCBG , post intervención*



**Nota:** elaboración propia

**Tabla. 5**

*Estrategias de afrontamiento/ Resultados pos-intervención*

	P 1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	<i>E.A más frecuente x persona</i>
REP	X	x	X	x	x			X	x	X	x	X		X	x	X	13
AUT																	0
EEM	x	X	x				x	x	X							X	7
PSD																	0
APS			x		x				x		X		x		X		6
REC		x		x	X	X	X	X		x		x	X	X		X	11
EVP																	0
RES																	0
Total E.A	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	

Fuente: Elaboracion propia

De acuerdo con el instrumento se identificaron las estrategias utilizadas con más frecuencia por parte de los empleados del BCBG que participaron del plan de intervención para generar estrategias de afrontamiento, estas son las siguientes:

Resolución de Problemas (REP), Restructuración Cognitiva(REC), Expresión Emocional(EEM) y Apoyo Social(APS).

Se evidencia la utilización de estrategias de afrontamiento, dos centradas en la resolución del problema y dos centradas en las emociones, todas estrategias de afrontamiento adecuado.

## 5.1 Propuesta del Plan de Intervención en Salud Mental para Generar Estrategias de Afrontamiento al Estrés Laboral, en Personal Administrativo del Cuerpo De Bomberos de la Ciudad de Guayaquil, Periodo 2022

### 5.1.2 Antecedentes:

Con la información obtenida del test de estrés laboral se pudo realizar un plan de intervención, para atender las necesidades de los trabajadores del BCBG de los empleados que presentaban estrés. El plan de intervención cuenta con varias técnicas y actividades que permitirá reducir el estrés y generar estrategias de afrontamiento saludables desde un enfoque cognitivo–conductual.

El modelo cognitivo conductual ha mostrado tener gran eficacia frente al estrés, de acuerdo con Teixeira(2021) explica que la forma en que piensan y como perciben esta realidad inciden directamente en el comportamiento de las personas.

Este enfoque es objetivo y se caracteriza en sus factores causales de síntomas asociados al estrés, monitorea la forma en que cada sujeto percibe sus pensamientos y como estos influyen es sus emociones, relaciones y conducta. Una herramienta muy importante en este proceso es la psicoeducación, proceso que proporciona conocimiento de la afección o situación para que el sujeto pueda mantener cogniciones y conductas saludables (Godoy, Eberhard, Abarca, Acuña & Muñoz, 2020).

De esta manera la psicoeducación no solo busca enseñar al sujeto estrategias que faciliten el enfrentamiento ante el estrés, sino busca transformar el comportamiento, los pensamientos y las emociones a fin de reducir la sintomatología del estrés (Montiel & Guerra, 2016). La TCC incluye los siguientes pasos de acuerdo con la Clínica Mayo (2021):

- Identificación del problema o trastorno
- Prestar atención a tus pensamientos y emociones con relación a tu problema
- Identifica pensamientos negativos
- Reestructura pensamientos negativos

“La terapia cognitivo conductual puede ser un instrumento eficaz para ayudar a cualquier persona a aprender cómo controlar mejor las situaciones estresantes de la vida” (Clínica Mayo, 2021). Aprendes sobre tu problema o trastorno y pones en práctica las técnicas como afrontamiento y control del estrés.

### **5.1.3 Objetivo general**

- Desarrollar un plan de intervención para reducir el nivel de estrés y generar estrategias de afrontamiento saludables en los empleados del área administrativa del Cuerpo de Bomberos de Guayaquil

### **5.2 Objetivos específicos**

- Brindar habilidades de manejo de las emociones con el fin de reducir las conductas automáticas disfuncionales derivadas del control inadecuado del estrés.
- Generar estrategias de afrontamiento saludables que brinden conocimiento de los diferentes estilos afrontamiento ante el estrés

#### **5.2.1 Justificación**

Problemática: La ira, tristeza y el temor son emociones negativas que de forma intensa y habituales, afectan la calidad de vida de las personas, estas surgen como respuesta ante situaciones estresantes; además, en caso de que no sea gestionada de



manera adecuada o por medio de estrategias de afrontamiento centradas en la resolución del problema, o centradas en las emociones pueden desencadenar actos impulsivos y conductas agresivas hacia objetos del entorno u otras personas (Fundación ONCE, 2017; Lazarus & Folkman, 1984).

Un estudio realizado de Morán et. al. (2019), reveló que “Cada persona tiene capacidades diferentes para afrontar situaciones que nos genera estrés o eventos traumáticos, y señalan que por lo menos una vez en la vida todas las personas pasamos por un evento traumático en nuestras vidas”. (p.184). “Las estrategias de afrontamiento son forma de reaccionar y de comportarnos para afrontar las situaciones difíciles, dolorosos o estresantes” (Linares 2020,párr.1).

### ***5.3 Desarrollo***

El plan de intervención consta de 3 fases, una de psicoeducación, la segunda de aplicación y la tercera de valoración. Tiene una duración de 9 semanas consecutivas, la cual se divide en 9 sesiones, una cada semana, con duración de una hora y treinta minutos. La intervención está dirigida a las 16 personas, hombres y mujeres a quienes se les identificó niveles de estrés bajo, medio y alto.

**PLAN DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA**

**Objetivo general:** Reducir los niveles de estrés y generar estrategias de afrontamiento saludable en los trabajadores del BCBG para mejorar su calidad de vida y rendimiento laboral.

**Objetivos específicos:**

- Brindar habilidades que permitan un mejor control de las emociones para disminuir el estrés.
- Desarrollar habilidades de afrontamiento.

**Enfoque:** Cognitivo- Conductual

Sesión	Contenido	Técnica	Objetivo de la Sesión
1	<p>Bienvenida, presentación de la sesión y dinámica.</p> <p>Proporcionar al paciente la información que necesita conocer sobre su problema o trastorno (el origen, los aspectos que lo mantienen y las técnicas que los modifican) la manera en cómo se produce el estrés y cómo influye en las emociones y la conducta desde el enfoque cognitivo- conductual.</p> <p>Explicar el enfoque del modelo cognitivo conductual para las respectivas sesiones terapéuticas.</p>	<p><b>Psicoeducación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer empatía</li> <li>✓ Familiarizar a los participantes con el enfoque de terapia cognitivo conductual.</li> </ul>
2	<p>Bienvenida, presentación de la sesión y dinámica.</p> <p>Enseñar a llenar cuadro de autorregistro al paciente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha y hora</li> <li>• Lugar y personas que están presentes.</li> <li>• ¿Qué está haciendo?</li> <li>• ¿Qué está pensando?</li> <li>• ¿Qué siente?</li> <li>• ¿Cómo se comporta?</li> <li>• Intensidad del sentimiento</li> <li>• Duración del pensamiento</li> </ul>	<p><b>Autorregistro de Pensamiento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar los esquemas mentales y sistema de creencias del paciente para empezar a trabajarlos en sesión.</li> </ul>

<p><b>3</b></p>	<p>Bienvenida, presentación de la sesión y dinámica.</p> <p>Realizar en conjunto con los participantes el cuadro de actividades placenteras y concientizarlo sobre tareas que le producirán gratificación y disminución de los episodios estresantes.</p>	<p><b>Planificación de Actividades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Motivar al paciente a realizar actividades placenteras que eliminen pensamientos estresantes.</li> </ul>
<p><b>4</b></p>	<p>Bienvenida, presentación de la sesión y dinámica.</p> <p>Identificar pensamientos negativos y estresantes para trabajar la triada cognitiva en base a la evidencia, la gravedad y la utilidad de la creencia.</p> <p>Detectar si sus pensamientos son erróneos y carentes de razón y buscar respuestas más “Acertadas” y funcionales.</p>	<p><b>Reestructuración Cognitiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Moldear y cambiar pensamientos nocivos en los participantes</li> <li>✓ Buscar respuestas más sanas a pensamientos carentes de razón con base en evidencias.</li> </ul>
<p><b>5</b></p>	<p>Bienvenida, presentación de la sesión y dinámica.</p> <p>Aprender a regular las emociones a partir de técnicas de respiración. Dinámica del globo.</p> <p>(Hernández &amp; Mata, 2008):</p> <p>Esta dinámica tiene como objetivo introducir a los participantes en las técnicas de respiración y su efectividad en el manejo de la ira.</p> <p>Practicar técnicas de respiración (Pitot,</p>	<p><b>Introducción a las técnicas de relajación: Respiración Diafragmática</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejor comprensión de las distintas formas que existen para gestionar las emociones desde la respiración. Las personas reconocen y</li> </ul>

	<p>2020; Olivares &amp; Méndez, 1998:</p> <p>Respiración diafragmática</p> <p>-En círculo y de pie se les invita a respirar de forma larga y profunda desde el diafragma (se les indica donde está el diafragma).</p>		<p>aprenden técnicas de respiración como medio de regulación y relajación frente el estrés.</p>
6	<p>Bienvenida, presentación de la sesión y dinámica.</p> <p>Enseñar al paciente a decirse a sí mismo un conjunto de órdenes o instrucciones para la regulación autónoma de la propia conducta. El objetivo de este entrenamiento es enseñarle la forma de actuación eficaz para lograr el éxito en una tarea o en una conducta.</p>	<p><b>Autoinstrucciones</b></p>	<p>✓ Desarrollar estrategias de afrontamiento.</p>
7	<p>Bienvenida, presentación de la sesión y dinámica.</p> <p>El terapeuta se colocará en el papel del paciente y el paciente en el del terapeuta o de otra persona para simular situaciones que le preocupan al paciente para practicarla en la sesión.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparación previa del supuesto y contexto.</li> <li>2. Preparación de Roles.</li> <li>3. Ejecución de la Simulación.</li> <li>4. Reflexión entre las Partes.</li> <li>5. Finalización.</li> </ol>	<p><b>Role Playing</b></p>	<p>✓ Observar cómo se desenvolvería el paciente ante determinadas situaciones</p> <p>✓ Comprobar si el paciente tiene mejor respuesta ante situaciones estresantes.</p>
8	<p>Bienvenida, presentación de la sesión y dinámica.</p>		

	<p>Enseñar ante problemas a indagar nuevas alternativas de solución a los problemas; para ello primero deberá definir el problema; luego entre el terapeuta y el paciente realizarán una lluvia de ideas para tener en varias soluciones y así elegir la más adecuada; y finalmente se practicará cómo realizarla.</p>	<p><b>Resolución de Problemas</b></p> <p><b>Lluvia de ideas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollar habilidades de afrontamiento.</li> <li>✓ Buscar nuevas formas de solución a los problemas.</li> </ul>
<p>9</p>	<p>Repasar alguna técnica que no se haya entendido y evaluar los resultados.</p> <p>Aplicación del test de estrés laboral y el cuestionario de estrategias de afrontamiento .</p> <p>Cierre y despedida.</p>	<p><b>Reevaluación de Técnicas cognitivas-conductuales y Evaluación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplicación de la prueba de estrés laboral.</li> <li>✓ Aplicación del cuestionario de estrategias de afrontamiento.</li> <li>✓ Despedida y agradecimiento.</li> <li>✓ Se espera que la valoración permita identificar la reducción de los niveles de estrés y utilización de estrategias de afrontamiento adecuadas ante el estrés.</li> </ul>

Fuente: Elaboracion propia

## 6. CONCLUSIONES

---

El presente trabajo determinó que dentro los participantes, la mayoría atravesaba estrés, el cual oscilaba entre nivel leve, medio o alto; producto del cual algunos venían presentando síntomas psicosomáticos que derivaban en la solicitud de consultas médicas al interior de la organización. Con los resultados de la prueba de estrés laboral se identificó a los 16 destinatarios del plan, los mismos con los que se ejecutó intervención destinados a generar estrategias de afrontamiento saludables ante la presencia del estrés.

La ejecución del plan de intervención tuvo como resultados el aprendizaje de habilidades para controlar el estrés adecuadamente, El personal destinado al plan pasó de tener estrés en niveles leve, medio y alto a reducir esos niveles, ninguno sobrepasó esta puntuación o rango 0 -24, sin estrés. El plan les permitió aprender a manejar sus emociones de forma adecuada y conocer técnicas de la relajación y respiración las mismas que influyen en la reducción del estrés.

Como resultado del trabajo realizado, los participantes de acuerdo con el instrumento aplicado aprendieron a utilizar estrategias de afrontamiento adecuadas centradas en la resolución de problemas y centradas en las emociones, las utilizadas con más frecuencia por parte de los empleados del BCBG que participaron del plan de intervención para generar estrategias de afrontamiento fueron, Resolución de Problemas (REP), Restructuración Cognitiva (REC), y en menor frecuencia , Expresión Emocional (EEM) y Apoyo Social (APS).

## RECOMENDACIONES

---

- Se recomienda tener presente y aplicar el plan de intervención para reducir el estrés en los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, de forma periódica.
- Se recomienda también tomar en consideración otras variables posibles relacionadas con el estrés, como la ansiedad y la depresión a fin de tomar las medidas preventivas necesarias.
- Se recomienda promover espacios dentro del trabajo o tiempo de descanso para aplicar técnicas de respiración, estiramientos, meditación, visualización entre otras para disminuir o prevenir el estrés en los empleados del Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

## REFERENCIAS

---

- Arce, R., Rubio, K., Cuadro ,H., Fonseca, R., León, M., & Rodríguez, P. (2020). *Relación entre el nivel de estreslaboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia*. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 29(1), 42-56.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n1/1132-6255-medtra-29-01-42.pdf>
- Ávila, J.(2014). *El Estrés un problema de Salud del Mundo actual* .Revista consciencia, 2(1),117-125.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-02652014000100013](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652014000100013)
- Cabanyes, J., & Monge, M. Á. (Eds.). (2017). *La Salud Mental y sus Cuidados*. (4a. ed.).UENSA.
- Cano-Vindel .(2011). *Ansiedad, estrés, emociones negativas y salud* [Archivo PDF].  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3288817>
- Cano, Rodríguez, y García (2007). Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. Universidad de Sevilla .Actas Españolas de Psiquiatría 2007.
- Carr, A. (2007). *Psicología Positiva*. Barcelona. Paidós
- Clínica Mayo . (4, abril 2019). *Síntomas de estrés : consecuencias en tu cuerpo y conducta*.<https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress-symptoms/art-20050987>



Clínica Mayo . (29, julio 2021 ). *Terapia Cognitivo conductual : descripción general.*

[https://www.mayoclinic.org/es/tests-procedures/cognitive-behavioral-therapy/about/pac-](https://www.mayoclinic.org/es/tests-procedures/cognitive-behavioral-therapy/about/pac-20384610#:~:text=La%20terapia%20cognitivo%20conductual%20puede%20ser%20un%20instrumento%20eficaz%20para,situaciones%20estresantes%20de%20la%20vida.)

[20384610#:~:text=La%20terapia%20cognitivo%20conductual%20puede%20ser%20un%20instrumento%20eficaz%20para,situaciones%20estresantes%20de%20la%20vida.](https://www.mayoclinic.org/es/tests-procedures/cognitive-behavioral-therapy/about/pac-20384610#:~:text=La%20terapia%20cognitivo%20conductual%20puede%20ser%20un%20instrumento%20eficaz%20para,situaciones%20estresantes%20de%20la%20vida.)

Cólica. (2017). *Neurociencias y psicobiología del del Estrés Laboral ;Burnout en docentes. Personal de salud. Hostigamiento laboral "mobbing".1a ed.*Córdoba.Brujas,2017.

Cordero, C. (2020).Cuatro formas de incrementar el desempeño de sus colaboradores en la pyme durante este 2020: Las cargas laborales, el estrés y el ambiente afectan la productividad. *La Nación.*

<https://www.proquest.com/docview/2333653558/fulltext/123CA5E71F414394PQ/7?accountid=32861>

Cortese, E. (2021). *Manual de Psiquiatría y Salud Mental.*(2da.ed.).Nobuko.

Davini, Gellon de Salluzi, Rossi. (1978). *Psicología General.* Argentina: Kapelusz.

De Pablo, Carmela. (2021). *Síndrome de burnout y estrés laboral,* Formación Alcala,2021.

Endsley, P., Weobong, B., Nadkarni, A. (2017). *Psychometric properties of the AUDIT among men in Goa, India. Asian journal of psychiatry,* 29. pp. 54-58. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2017.03.006>

- Fierro, A. (2000). *Salud comportamental: un Modelo Conceptual*. Revista de Psicología general y aplicada, 53, 147-164.
- Flores,H.D., Martínez, AL., y Flores ,H.B (2020). *Talento humano en las Mi pymes e instituciones del departamento de Chontales: Desempeño laboral en las Mis pymes.Seminario de Graduación para optar al título de Licenciado en Administración de Empresa. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua*.
- Robbins,S.P. y Judge,T.A.(2013) *Desarrollo organizacional*,(15ª.,ed).Pearson.
- Fuertes, J. (2016). *Aprenda a Estresarse*, Ediciones Diaz de Santos S.A., 2016.
- Gaeta, M. y Martin, H. (2016). *Estrés y adolescencia: Estrategias de afrontamientos u autorregulación en el contexto escolar*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3074506>
- Godoy, D., Eberhard, A., Abarca, F., Acuña, B., & Muñoz, R. (2020). *Psicoeducación en salud mental: una herramienta para pacientes y familiares*. Revista Médica Clínica
- González, M.C. (2017). *Síndrome Burnout en los profesionales de medicina de Urgencias de atención hospitalaria de Asturias. Trabajo para obtención del título de Master en Análisis y Gestión de Emergencia y Desastre*. Universidad de Oviedo
- Hernández, R., Fernández., & Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. Hernández Sampieri 6a edición
- Keyes, C.L.M. (2005). *Mental Illness and/or Mental Health? Investigating Axioms of the Complete State Model of Health*. journal of Consulting and Clinical Psychology, 73(3), 539–548.

Linares, R. (2020). *Estrategias de Afrontamiento eficaces vs Estrategias De Afrontamiento dañinas*. El prado psicólogos .

<https://www.elpradopsicologos.es/blog/estrategias-de-afrentamiento/>

Ludo Prevención. (2021, 23 de octubre). *El estrés explicado desde las emociones*

[Archivo de Vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=6xjRKjPlwDk>

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2684/1/76882.pdf>

Macías, M., Madariaga, C., Valle, M. & Zambrano, J. (2013). *Estrategias de*

*Afrontamiento Individual y Familiar frente a situaciones de estrés psicológico*.

Psicología desde el Caribe, 30(1), 123-145.

Mayer, D.(2006). *Psicología*.(7a.ed.).Panamericana

Medrano, L. (2020). *Regulación del Estrés en tiempos de Pandemia: Pautas para Resiliencia organizacional*. Editorial Brujas.

Mejía, C. A. (2013). *Indicadores de efectividad y Eficacia*. Documentos

Planing:[www.planning.com.co](http://www.planning.com.co)

Mejía, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A.,&

García-Espinosa, Y. A. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 28(3), 204-211.

<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>

Montiel, V., & Guerra, V. (2016). *Aproximaciones teóricas sobre Psicoeducación*.

Análisis de su aplicación en mujeres con cáncer de mama\*. Psicogente, 19(36), 324-335. doi:<http://doi.org/10.17081/psico.19.36.130>

- Morán, M. C., Fínez, M. J., & Fernández-Abascal, E. G. (2019). *Sobre la felicidad y su relación con tipos y Rasgos de Personalidad*. *Clínica y Salud*, 28(2), 59-63.
- Moreno, J. C., Gonzales, J. L., & Garrosa, E. (2015). *Estrés Laboral*. *Info-Estrés laboral en México*. <http://www.estreslaboral.info/index.html>.  
<https://www.piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1625029407-5%20Ensayo.pdf>
- Muñoz Soto, B. G. (2018). *Evaluar el nivel de Estrés Laboral de los empleados de la Empresa Multicable del Ecuador* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14854/1/T-UCE-0007-PIO51-2018.pdf>
- Noya, M.E., & Noya, N. G. (2017). *Roca Goderich : Temas De Medicina Interna*.(5ª.,ed).Ciencias Médicas.
- Orlandini, A. (2012). *El Estrés; qué es y cómo evitarlo*. *Fondo para la cultura*.
- Osorio, J.E. & Cárdenas, N.L. 2016) Estrés laboral: estudio de revisión.*Diversitas:perspectivas en psicología*,vol.13,1,pp81-90,2017  
<https://www.redalyc.org/journal/679/67952833006/html/>
- Paz, F. M.(2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes educational management and improvement of teachers' work performance.Vol.(1)(4).20-26  
<https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/21/35>

- Peñaherrera, M. (2019). Estrategias de Afrontamiento y Validad de vida: Análisis comparativo entre pacientes oncológicos y sus cuidadores en el hospital Ambato.(tesis) Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Clínica.
- Pérez, N.D.,Garcia,V.J., García, G.T.,Ortiz,V.D.,Centelles,C.M. (2014). Conocimiento Sobre Estrés, Salud Y Creencias de Control para la Atención Primaria de Salud. Revista cubana de medicina general, integral.2014,30(3):354-363.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v30n3/mgi09314.pdf>
- Quispe,V. E. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015 [.Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas]
- Silla, J. M. P. (2001). *El Estrés Laboral: una Perspectiva Individual y colectiva*. Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo,(13), 18, 38.  
<https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Estres-Laboral.pdf>
- Teixeira, P. (2021). *La terapia cognitivo-conductual y su relevancia en el proceso terapéutico*. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, 1(3), 86-97.  
Obtenido de <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/psicologia-es/la-terapia-cognitivo>
- Vidal, V. (2019). *Estrés Laboral: Análisis y Prevención* .Prensas de la Universidad de Zaragoza.