

Cinthy Del Pilar Sevilla-Lomas; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

<https://doi.org/10.35381/s.v.v7i2.3511>

Modelos de afrontamiento e indicadores de salud en los colaboradores de una institución financiera

Coping patterns and health indicators in employees of a financial institution

Cinthy Del Pilar Sevilla-Lomas

pg.cinthyads187@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-5211-0346>

Darwin Raúl Noroña-Salcedo

pg.docentedns@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-0630-0456>

Vladimir Vega-Falcón

ua.vladimirvega@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-0140-4018>

Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

pg.docenteedna@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, Tungurahua Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-8424-7996>

Recepción: 15 de abril 2023

Revisado: 23 de junio 2023

Aprobación: 01 de agosto 2023

Publicado: 15 de agosto 2023

Cinthy Del Pilar Sevilla-Lomas; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

RESUMEN

Objetivo: analizar los modelos de afrontamiento e indicadores de salud en los colaboradores de una institución financiera. **Método:** Descriptiva observacional. **Resultados y conclusión:** Los estilos de afrontamiento influyen en el 33,3% de los indicadores de salud analizados en una población de 150 individuos del sector bancario. Las estrategias eugenésicas o positivas alcanzaron tan solo el 46,7% de las formas totales de resolución de conflictos, frente a una mayoría de estilos de intervención inadecuados o de riesgo que ascendieron al 53,3%. De ellas, el *distanciamiento* y la *confrontación* sumaron el 40% de los estilos de afrontamiento.

Descriptor: Intervención en la crisis (psiquiátrica); estrés psicológico; inteligencia emocional. (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: to analyze coping models and health indicators in the collaborators of a financial institution. **Method:** Descriptive observational study. **Results and Conclusion:** Coping styles influence 33.3% of the health indicators analyzed in a population of 150 individuals from the banking sector. Eugenic or positive strategies accounted for only 46.7% of the total forms of conflict resolution, compared to a majority of inadequate or risky intervention styles, which amounted to 53.3%. Of these, distancing and confrontation accounted for 40% of the coping styles.

Descriptors: Crisis intervention; stress, psychological; emotional intelligence. (Source: DeCS).

Cinthy Del Pilar Sevilla-Lomas; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es sin lugar a duda una de las consecuencias más significativa de la actuación de los factores de riesgo en el ambiente laboral. Su conceptualización, definición, clasificación, explicación y predicción, ha ocupado un sitio importante en el quehacer de las ciencias de la seguridad y salud ocupacional durante más de 5 décadas, y como resultado, actualmente se cuenta con una vasta cantidad de investigaciones del fenómeno en todo ámbito económico productivo.^{1 2 3 4 5}

En este conjunto de marcos teóricos, la conceptualización que dan dos autores: Lazarus y Folkman (1984) en su teoría denominada *modelo transaccional de estrés psicosocial*, ha sido el origen de muchas otras debido a su simplicidad y al impacto de los componentes intrapersonales. Para ellos el estrés es el resultado de la lucha de muchas fuerzas internas (necesidades – deseos) y externas (factores ambientales) al individuo. Todas ellas están condicionadas a ciertos procesos mediadores en los que la persona intercambia recursos con su medio (de ahí el nombre de transaccional en el modelo).⁶

El término de recursos, que se irá desarrollando a lo largo de esta teoría, como otro bien estará sujeto a terminarse o agotarse. Cuando una persona se enfrenta a un desafío, una situación nueva o complicada, como parte del funcionamiento de su cerebro, elabora una valoración de la situación. Esta apreciación ya viene influida por las experiencias y vivencias y características de vida y educación que la persona ha adquirido durante todos sus años. Este proceso cognitivo arroja, en la mayoría de los casos, percepciones de gusto, satisfacción, complacencia; siempre y cuando se tenga la certeza que el desafío es manejable y sujeto a control. Pero, por el contrario, si la valoración se caracteriza por ser amenazante, imposible de cumplir y peligrosa, el trabajador experimentará temor, miedo y tensión.^{7 8 9 10}

En este mismo aspecto, a manera de síntesis, se puede advertir tres valoraciones; serán irrelevantes las evaluaciones cuando exista la certeza que el evento es

Cintha Del Pilar Sevilla-Lomas; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

intranscendente, benigno - positiva cuando hay percepción favorable de que los estresores son susceptibles de ser sorteados, y estresantes cuando sea inminente que habrá un menoscabo o pérdida de algo. Esto se suscita aun cuando el evento real no haya sucedido realmente, para estos momentos, se ha producido un intercambio de energía y atención que ha servido para operar las emociones de miedo, alegría, negativismo u optimismo. Cabe mencionar que todas estas manifestaciones son parte de una valoración llamada *primaria* que es seguida por otra *secundaria* dirigida hacia comportamientos que puedan resolver la problemática presentada.¹¹

Se tiene por objetivo analizar los modelos de afrontamiento e indicadores de salud en los colaboradores de una institución financiera.

MÉTODO

Descriptiva observacional

El total de la población fue de 150 trabajadores de una institución financiera.

Como criterios de selección se incluyeron a todo el personal bajo relación de dependencia con más de seis meses en labores y que contaban con las fichas médicas al día. Se descartaron a quienes no firmaron el consentimiento informado o que al momento del levantamiento de información se encontraron ausentes y se eliminaron las encuestas incompletas.

Para valorar los estilos de afrontamiento, se utilizó la escala de modos de afrontamientos¹² desarrollado por Folkman & Lazarus (1984) que comprende 67 afirmaciones dispuestas en ocho dimensiones con escala de Likert que va del 0 al 3 (0=en absoluto, 1=en alguna medida, 2=bastante, 3=en gran medida).

Se obtuvieron resultados descriptivos en frecuencias y porcentajes del tipo de afrontamiento y de la forma de resolución del problema.

Cinthy Del Pilar Sevilla-Lomas; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

RESULTADOS

El distanciamiento es el estilo de afrontamiento de mayor frecuencia con el 23,3% (35 individuos). En esta estrategia de afrontamiento, se evita la ansiedad a corto plazo y el individuo busca la resolución del conflicto a través de sus propios esfuerzos, búsqueda de información o apoyo de redes sociales. En segundo término, la confrontación obtuvo el 16,7% (25 personas).

Esta estrategia de afrontamiento es considerada como negativa, dado que la persona no controla sus impulsos siendo evidente los comportamientos de ira que por lo general están relacionados con violencia. Por su parte, la aceptación de la responsabilidad (13,3%=20 personas), se admite como un mecanismo positivo dado que el trabajador racionaliza el compromiso que tiene con la institución como impulso de resolución.

La huida – evitación obtuvo el mismo porcentaje de la aceptación de responsabilidad. Esta táctica implica la indiferencia y apatía del laborante generando sentimientos de abandono y de una dudosa determinación del problema. Paradójicamente, los cuatro tipos de abordaje más eficaces, se ubicaron al final de este ordenamiento porcentual: reevaluación positiva (12,7%=19 participantes), autocontrol (10%=15 individuos), planificación (6%=9 encuestados) y búsqueda de apoyo social (4,7%=7 trabajadores).

Esto quiere decir que 50 personas (33%) valoran cognitivamente las oportunidades del problema, presentan dominio de sus emociones, se organizan y dirigen sus esfuerzos de resolución y buscan apoyo en otras personas.

DISCUSIÓN

En una aproximación descriptiva, analizó el tipo de afrontamiento que 169 estudiantes de los últimos años de diferentes carreras universitarias empleaban para la resolución del estrés ¹³. Las formas más frecuentes evidenciadas fueron: distanciamiento, huida, preocupación, búsqueda de apoyo, resolución del problema, fijarse en lo positivo, acción social y distracción. Si bien, este grupo humano pudiera diferir en la madurez

Cintha Del Pilar Sevilla-Lomas; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

psíquica en comparación con un grupo de trabajadores con una media de edad de 35 años, se pueden identificar ciertas similitudes como la evitación que es común con el presente estudio. Este impulso es automático y contrario al procesamiento ejecutivo del lóbulo prefrontal siendo la manifestación más común en estado de crisis. Similares valores fueron encontrados en una población de mujeres víctimas de violencia.¹⁴

CONCLUSIONES

Los estilos de afrontamiento influyen en el 33,3% de los indicadores de salud analizados en una población de 150 individuos del sector bancario. Las estrategias eugenésicas o positivas alcanzaron tan solo el 46,7% de las formas totales de resolución de conflictos, frente a una mayoría de estilos de intervención inadecuados o de riesgo que ascendieron al 53,3%. De ellas, el *distanciamiento* y la *confrontación* sumaron el 40% de los estilos de afrontamiento.

CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declaran que no tienen conflicto de interés en la publicación de este artículo.

FINANCIAMIENTO

Autofinanciado.

AGRADECIMIENTO

A todos los agentes sociales involucrados en el proceso investigativo.

REFERENCIAS

1. Kim JH, Kim AR, Kim MG, et al. Burnout Syndrome and Work-Related Stress in Physical and Occupational Therapists Working in Different Types of Hospitals: Which Group Is the Most Vulnerable? *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(14):5001. doi:[10.3390/ijerph17145001](https://doi.org/10.3390/ijerph17145001)

Cinthy Del Pilar Sevilla-Lomas; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

2. Ezenwaji IO, Eseadi C, Okide CC, et al. Work-related stress, burnout, and related sociodemographic factors among nurses: Implications for administrators, research, and policy. *Medicine (Baltimore)*. 2019;98(3):e13889. doi:[10.1097/MD.00000000000013889](https://doi.org/10.1097/MD.00000000000013889)
3. Bostock S, Crosswell AD, Prather AA, Steptoe A. Mindfulness on-the-go: Effects of a mindfulness meditation app on work stress and well-being. *J Occup Health Psychol*. 2019;24(1):127-138. doi:[10.1037/ocp0000118](https://doi.org/10.1037/ocp0000118)
4. Yang T, Qiao Y, Xiang S, Li W, Gan Y, Chen Y. Work stress and the risk of cancer: A meta-analysis of observational studies. *Int J Cancer*. 2019;144(10):2390-2400. doi:[10.1002/ijc.31955](https://doi.org/10.1002/ijc.31955)
5. Mo Y, Deng L, Zhang L, et al. Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. *J Nurs Manag*. 2020;28(5):1002-1009. doi:[10.1111/jonm.13014](https://doi.org/10.1111/jonm.13014)
6. Morrowati Sharifabad MA, Ghaffari M, Mehrabi Y, Askari J, Zare S, Alizadeh S. Effectiveness of interventions based on Lazarus and Folkman transactional model on improving stress appraisal for hemodialysis patients in Tehran. *Saudi J Kidney Dis Transpl*. 2020;31(1):150-159. doi:[10.4103/1319-2442.279935](https://doi.org/10.4103/1319-2442.279935)
7. Morán Astorga C, Torres Calles JM. Factores de personalidad y estrategias de afrontamiento en mujeres: relaciones y diferencias [Personality factors and coping strategies in women: relationships and differences]. *Revista INFAD de Psicología [Internet]*. 2019;4(1):139-50.
8. Ghaffari M, Morowatisharifabad MA, Jadgal MS, Mehrabi Y, Alizadeh S. The effectiveness of intervention based on the transactional model on improving coping efforts and stress moderators in hemodialysis patients in Tehran: a randomized controlled trial. *BMC Nephrol*. 2021;22(1):377. Published 2021 Nov 11. doi:[10.1186/s12882-021-02592-8](https://doi.org/10.1186/s12882-021-02592-8)
9. Obbarius N, Fischer F, Liegl G, Obbarius A, Rose M. A Modified Version of the Transactional Stress Concept According to Lazarus and Folkman Was Confirmed in a Psychosomatic Inpatient Sample. *Front Psychol*. 2021;12:584333. doi:[10.3389/fpsyg.2021.584333](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.584333)

Cinthy Del Pilar Sevilla-Lomas; Darwin Raúl Noroña-Salcedo; Vladimir Vega-Falcón; Edmundo Daniel Navarrete-Arboleda

10. Hulbert-Williams NJ, Morrison V, Wilkinson C, Neal RD. Investigating the cognitive precursors of emotional response to cancer stress: re-testing Lazarus's transactional model. *Br J Health Psychol.* 2013;18(1):97-121. doi:[10.1111/j.2044-8287.2012.02082.x](https://doi.org/10.1111/j.2044-8287.2012.02082.x)
11. Piergiovanni, L. F., Depaula, P. D. Estudio descriptivo de la autoeficacia y las estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios argentinos [Descriptive study of self-efficacy and coping strategies to stress in Argentine university students]. *Revista mexicana de investigación educativa*, 2018;23(77), 413-432.
12. Granado-Font E, Ferré-Grau C, Rey-Reñones C, et al. Coping Strategies and Social Support in a Mobile Phone Chat App Designed to Support Smoking Cessation: Qualitative Analysis. *JMIR Mhealth Uhealth.* 2018;6(12):e11071. doi:[10.2196/11071](https://doi.org/10.2196/11071)
13. Morales Rodríguez FM. Estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes universitarios [Coping strategies in a sample of university students]. *Revista INFAD de Psicología [Internet]*. 2018;2(1):289-94.
14. García, M. N., Vásquez, R. M. M. Josué, F. R. D. Un estudio sobre dependencia emocional y estrategias de afrontamiento en mujeres víctimas de violencia doméstica [A study on emotional dependence and coping strategies in female victims of domestic violence]. *Revista Muro de la Investigación*, 2021;6(1), 10-22.
15. Saporovskaia MV, Kryukova TL, Voronina ME, Tikhomirova EV, Samokhvalova AG, Khazova SA. A Decrease in Psycho-Emotional Health in Middle-Aged Russian Women Associated with Their Lifestyle. *Int J Environ Res Public Health.* 2021;18(2):388. doi:[10.3390/ijerph18020388](https://doi.org/10.3390/ijerph18020388)