



Especialización en Psicología Laboral

TÍTULO: Factores psicosociales protectores y estrategias de afrontamiento: Una revisión de alcance

CANDIDATO A ESPECIALISTA

Verónica Fabiola Contreras Flores
verocontrerasflores@gmail.com

DIRECTOR/A

Gloria Villalobos
gvillalo@javeriana.edu.co

Fecha: 08 de marzo del 2022

RESUMEN

Es imperante que los responsables de los programas SST tengan claro que el bienestar de los colaboradores no solo deriva de la prevención de riesgos o de la ausencia de patologías, sino también de la promoción de habilidades psicosociales (individuales, sociales y organizacionales), es decir, del fortalecimiento de los recursos que proporcione la empresa para enfrentar las demandas.

Por ello, esta revisión de alcance busca recopilar las estrategias de afrontamiento con énfasis en el aprovechamiento de los factores psicosociales protectores que permitan gestionar los recursos organizacionales disponibles. La revisión se basó en las orientaciones metodológicas de Arksey y O'Malley. Se analizaron 14 estudios que señalan los estilos de afrontamiento de las condiciones tensionantes propias del trabajo, que podrían ayudar a aumentar el bienestar emocional, la satisfacción laboral y al mismo tiempo equilibrar los factores psicosociales de riesgo. El estudio permite concluir que trabajar sobre los factores protectores genera un efecto positivo que reduce el estrés laboral.

Palabras clave: Estrategias de afrontamiento, factores psicosociales protectores, recursos psicosociales (individuales, sociales y organizacionales), bienestar emocional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

It is imperative that those responsible for OSH programs be clear that the well-being of employees not only derives from the prevention of risks or the absence of pathologies, but also from the promotion of psychosocial skills (individual, social and organizational), that is, of the strengthening of the resources that the company provides to face the demands.

Therefore, this scope review seeks to collect coping strategies with an emphasis on taking advantage of protective psychosocial factors that allow managing available organizational resources. The review was based on the methodological guidelines of Arksey and O'Malley. Fifteen studies were analyzed that indicate the coping styles of stressful work conditions, which could help increase emotional well-being, job satisfaction and at the same time balance psychosocial risk factors. The study allows us to conclude that working on protective factors generates a positive effect that reduces work stress.

Keywords: Coping strategies, protective psychosocial factors, psychosocial resources (individual, social and organizational), emotional welfare, job satisfaction.

Introducción

La acción recíproca de los rasgos individuales y las condiciones laborales influidas además por el entorno extralaboral (situaciones familiares, económicas, socioculturales, demográficas y políticas), son elementos que interrelacionados conforman los factores psicosociales que pueden ser de riesgo o protectores (Pinos, 2017).

Dado que el riesgo psicosocial se encuentra presente en las características propias del trabajo, existe la probabilidad de que se materialice el daño a la integridad y genere perturbaciones en la salud del colaborador a través de los mecanismos fisiológicos y/o psicosociológicos del estrés crónico.

Equilibrando con los factores psicosociales de riesgo, existen también factores protectores que promueven las habilidades psicosociales (individuales, sociales y organizacionales) y que aumentan la probabilidad de sobrellevar las situaciones de riesgo, es decir, permiten compensar los efectos nocivos de los riesgos a los que están expuestos los colaboradores en el desarrollo de sus funciones. La interacción de estos factores está determinada por la valoración cognitiva, emocional y conductual que hace el individuo frente a la situación, por lo que Salanova (como se citó en Cruz y Puentes, 2017) plantea que “la percepción de la misma podrá ser positiva, negativa o neutral y por ello el proceso de estrés puede moderarse a través de las estrategias de Coping o afrontamiento”.

Para gestionar los factores psicosociales es necesario tener claro que el bienestar de los colaboradores no solo deriva de la prevención de riesgos, ni de la ausencia de patologías, sino también del fortalecimiento de los factores protectores que permitan:

Detectar las características en un individuo, familia, grupo o comunidad que favorezcan el desarrollo humano, el mantenimiento o la recuperación de la salud y que puedan contrarrestar los posibles efectos de los factores y de las conductas de riesgo, y por lo tanto reducir la vulnerabilidad, ya sea general o específica. (Hidrobo et al., 2021)

De este modo, establecer las estrategias de afrontamiento de las condiciones tensionantes o de las otras situaciones de peligros psicosociales presentes en la ejecución de la tarea, no solo dependerá de la identificación de los mismos, sino también del fortalecimiento de los factores protectores con los que ya cuenta la organización y el colaborador, para generar una cultura de corresponsabilidad que permita gestionar los recursos disponible en la empresa, y fortalecer el bienestar y la calidad de vida como un objetivo viable y perceptible.

De acuerdo con Lazarus y Folkman (como se citó en Cruz y Puentes, 2017) la capacidad para afrontar la situación depende de algunas variables como la salud, energía, creencias positivas, resolución de problemas, recursos materiales y habilidades sociales, las cuales, ante situaciones tensionantes, determinan la manera en que se comporta la persona y las posibles consecuencias que le traerá la situación estresante que experimenta.

Parece ser que cuando se encuentran medios “el estrés laboral puede modificarse (reducirse o aumentarse) mediante cambios en las condiciones de trabajo y a través de cambios en los recursos y habilidades del trabajador para hacerles frente” (Vidal, 2019, p. 33). Las medidas de

afrontamiento permitirán establecer lineamientos y políticas de actuación que se encuentran al alcance no solo para los responsables del proceso, sino además para todos los colaboradores.

El presente estudio se centra en responder a la pregunta ¿cuáles son las mejores estrategias de afrontamiento de las condiciones tensionantes propias del trabajo? Como beneficio, se tendrá información sobre métodos de intervención para gestionar los recursos organizacionales disponibles, gracias a una revisión de alcance de la información disponible en bases de datos de revistas y documentos técnicos. Esta revisión de alcance recopila la información de estudios relevantes sobre el tema publicados en las bases de datos disponibles electrónicamente en los últimos 10 años.

Usualmente los responsables del levantar los programas de SST (seguridad y salud en el trabajo) solo se enfocan en evaluar, identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial para gestionarlos a través de propuestas que contribuyan a la prevención, control de enfermedades y/o accidentes laborales centrados en el problema y no en las fortalezas de sus colaboradores y de la organización, restando valor a las habilidades y competencias individuales o colectivas que les permitan mantener o promover la salud y el bienestar laboral como estrategia de afrontamiento.

Tener claro que los factores psicosociales pueden ser de riesgo o protectores concede una mejor visión del panorama para establecer acciones factibles y efectivas que permitan gestionarlos con estrategias de afrontamiento a modo que se adoptante los cambios propuestos. Salanova (como se citó en Cruz y Puentes, 2017) plantea:

Lo fundamental es la percepción generada ante la situación que se enfrenta, valorándola de manera positiva, negativa o neutra; es decir, que el proceso de estrés puede moderarse a través de las estrategias de Coping o afrontamiento que asume la persona ante aquellas situaciones que percibe como estresantes.

El valor teórico del presente trabajo se configura por ser una síntesis del conocimiento como soporte práctico para futuros estudios o proyectos que planteen los investigadores, pues el mismo dará a conocer las mejores estrategias de afrontamiento en el marco de los recursos disponibles en la organización, por lo que beneficiará a los gerentes y a los responsables de la implementación de procesos de salud y seguridad ocupacional y a otras áreas de relacionadas, además servirá como aporte práctico para futuros estudios o proyectos que se planteen.

El objetivo central que pretende lograr esta investigación es revisar el avance del conocimiento acerca de las estrategias de afrontamiento con énfasis en el aprovechamiento de los factores psicosociales protectores que permitan gestionar los recursos organizacionales disponibles, a través de la revisión de bibliografía relevante publicada en los últimos diez años.

Método

Esta investigación es un estudio de tipo revisión de alcance, con un diseño descriptivo, que permite referir la información disponible en las bases de datos electrónicas, siguiendo la metodología propuesta por Arksey y O'Malley, para lograr una síntesis de conocimiento a través de las siguientes fases: 1. Determinar la pregunta del estudio; 2. Determinar los estudios relevantes; 3. Elegir, bajo los criterios de inclusión y exclusión, los estudios científicos y académicos de las bases de datos electrónicas que respondan a la pregunta del estudio; 4. Graficar los datos del desarrollo del proceso; 5. Sistematizar la información e informar los resultados.

La selección de la literatura considera los artículos académicos y científicos que se encuentran publicados entre los años 2012 y 2022, en diversas bases de datos electrónicas como: Scielo, Scopus, ScienceDirect, entre otras bases de datos académicas, empleando las palabras que se relacionan con los temas: Factores psicosociales protectores como estrategia de afrontamiento, Estrategias de afrontamiento o coping del estrés en el trabajo, bienestar psicosocial

Como criterios de inclusión de los artículos se considerarán los siguientes: que respondan a la pregunta planteadas en el estudio, que los temas estén relacionados en el contexto laboral, que sean artículos académicos y científicos, que los documentos estén relacionados con las palabras claves y que los conceptos que sean relevantes para el estudio, además de que estén escritos en idioma español e inglés.

Resultados

De la búsqueda se identificaron 85 documentos relacionados, 80 en la base de datos y 5 en otras fuentes, de los cuales se excluyeron 71 artículos mediante una revisión del título, el resumen, incompletos, duplicados, a los que no fue posible el acceso, así como aquellos artículos que no presentaron información relevante para la esencia del presente estudio y se determinaron 14 estudios elegibles para la síntesis cualitativa de información (Figura 1).

Figura 1.
Diagrama de flujo. Criterios de inclusión de artículos

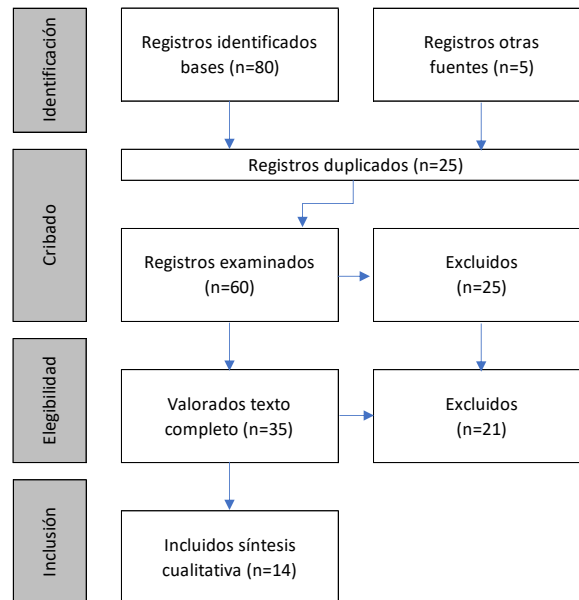


Tabla 1.

Hallazgos. Descripción de diferentes estilos de afrontamiento del estrés laboral que podrían actuar como factores psicosociales protectores.

#	Autores	Tipo	Año y país de publicación	Característica - Población	Objetivo	Principales Hallazgos
1	Xavier Montaner Salomé Tárrega Jenny Moix	Estudio observacional transversal descriptivo de carácter cuantitativo	España, 2021	Profesionales de la salud que trabajan con personas afectadas de demencia	"Describir los niveles de flexibilidad psicológica, el burnout, satisfacción vital, ansiedad y las actitudes hacia la demencia en una muestra de profesionales que trabajan con personas afectadas de demencia" (Montaner et al., 2021, p. 3).	"Aquellas personas con un estilo de afrontamiento inflexible mostraron un mayor grado de ansiedad - rasgo y AEy DP y con relación a la satisfacción vital, se observó que aquellos trabajadores más satisfechos con su propia vida no solo presentan mayores grados de FP, sino que también menores niveles de agotamiento y mayores niveles de eficacia profesional, y el centrarse en aspectos positivos, aprender de las dificultades y generar pensamientos que favorecen a la disminución, así como la creencia en Dios, son estrategias que ayudan a disminuir el componente emocional". (Montaner et al., 2021, pp. 5 - 6).
2	Diana Marcela Cruz Alexandra Puentes Suárez	Estudio cuantitativo, con diseño no experimental de tipo correlacional descriptivo	Colombia, 2017	Guardias de seguridad	"Identificar la presencia del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en guardas de seguridad, y evaluar la relación de las dimensiones del síndrome con las diferentes estrategias de afrontamiento"	"El síndrome del burnout es un mecanismo de afrontamiento y autoprotección para responder al estrés generado por las relaciones laborales" (Gil-Monte, como se citó en Cruz y Puentes, 2017, p. 3). "El constructo de afrontamiento es el hecho de que el tipo de afrontamiento utilizado por la persona, ante diversas situaciones, pueda resultar un factor protector para el síndrome del burnout" (Rojas y Ramos, como se citó en Cruz y Puentes, 2017, p. 4). "A mayor uso de la estrategia de solución de problemas, se presenta menores niveles de agotamiento y mayores niveles de eficacia profesional" (Cruz y Puentes, 2017, p. 9). "Centrarse en aspectos positivos, aprender de las dificultades y generar pensamientos que favorecen a la situación, así como la creencia en Dios, son estrategias que ayudan a disminuir el componente emocional" (Cruz y Puentes, 2017, p. 10).
3	Elena Mirela Samfira Ramona Palos	Estudio cuantitativo de tipo correlacional descriptivo	Rumania, 2021	Docentes	"Investigar la relación entre los rasgos de personalidad, las facetas positivas del perfeccionismo, y la autoeficacia, y como estas variables predicen que predicen los diferentes tipos de afrontamiento proactivo en función de los recursos personales en futuros docentes" (Smáfira y Palos, 2021, p. 2).	"Hambrick y McCord afirmaron que las personas que afrontan situaciones estresantes de forma proactiva tienen más probabilidades de tener rasgos de personalidad específicos que les permiten afrontarlas con éxito" (como se citó en Samfira y Palos, 2021, p. 2). "El primer tipo de estrategia es el 1. afrontamiento proactivo, vinculado a las conductas y cogniciones asociadas con el logro de metas de autorregulación; 2. el afrontamiento reflexivo caracteriza a las personas que analizan una variedad de posibles alternativas de comportamiento para ver cuál de ellas son más efectivas; 3. la estrategia de planificación estratégica se centra en dividir tareas extensas en componentes manejables; 4. el afrontamiento preventivo se centra en como estar preparado para los factores estresores; 5. la búsqueda de apoyo emocional se concentra en como regular las emociones a través de la revelación de los propios sentimientos a los demás; y 6. el afrontamiento de evitación se refiere a evitar la acción en una situación" (Samfira y Palos, 2021, pp. 2 - 3).

#	Autores	Tipo	Año y país de publicación	Característica - Población	Objetivo	Principales Hallazgos
4	Lourdes Moreno Beatriz Velasco Jesús Martín García Sergio Escorial Martín Luceño Talavera	Muestreo no probabilístico por cuotas	España, 2017	Trabajadores de distintas empresas del sector terciario	"Validar un modelo de bienestar laboral a partir de la evaluación de la percepción de los factores de riesgo psicosocial" (Luceño et al., 2017)	<p>"La teoría de las DRL (demandas y recursos laborales) de Bakker y Demerouti sostiene que el entorno laboral y el trabajador pronostican el bienestar laboral y tiene como efectos directos e indirectos sobre el estrés en el trabajo, la motivación y el compromiso" (como se citó en Ludeño et al., 2017, p. 2).</p> <p>"El modelo de las Características del puesto del trabajo propuesta por Hackman y Oldman considera cinco características del trabajo fundamentales: 1. variedad de habilidades, 2. identificación y 3. significación de la tarea, 4. autonomía y 5. retroalimentación del trabajo en sí (a diferencia de la retroalimentación del trabajo en sí) generan estados internos en el trabajador que tienen como consecuencia una serie de resultados importantes". (como se citó en Ludeño et al., 2017, p. 2)</p> <p>"De acuerdo con Warr y Inceoglu, la satisfacción laboral se considera un predictor importante de la salud en el trabajo y se ha asociado con el término engagement o sensación de energía y entusiasmo vinculada con sentimientos positivos" (como se citó en Ludeño et al., 2017, p. 2)</p> <p>"A su vez, el modelo señala que los factores de riesgo psicosocial actúan como predictores del bienestar laboral, pudiéndose mejorar la salud de los colaboradores" (Ludeño et al., 2017, pp.4 -5)</p> <p>"Los recursos son por lo general los predictores más importantes que la satisfacción en el trabajo, la motivación y el engagement" y satisfacen las necesidades humanas básicas como autonomía, relación y autoeficacia" (Bakker y Demerouti, 2013, p. 2).</p> <p>"El apoyo social, la autonomía, la retroalimentación, sobre el desempeño y las oportunidades de desarrollo pueden mitigar el impacto de las demandas laborales" (Bakker y Demerouti, 2013, p. 2).</p> <p>"Los trabajadores que disponen de muchos recursos pueden afrontar mejor sus demandas laborales diarias, siendo un recurso el de conocimiento profesional que aumenta el engagement cuando la sobre carga era elevada y a su vez mitigaba el efecto negativo de la sobre carga sobre el engagement" (Bakker y Demerouti, 2013, p. 3).</p> <p>"la variedad de conocimientos, son los que más benefician al mantenimiento del engagement en condiciones de demandas laborales elevadas" (Bakker y Demerouti, 2013, p. 3).</p> <p>"La motivación de job crafting surge de tres necesidades: Los empleados participan en este proceso porque tienen la necesidad de controlar ciertos aspectos del trabajo, se encuentran motivados para así tener una sensación más positiva en el desarrollo de la tarea y permite a los empleados cumplir con las necesidades humana básicas" (Bakker y Demerouti, 2013, p. 4).</p>
5	Arnold B. Bakker Evangelia Demerouti	Documento técnico	España, 2013		<p>"Exponer la teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL), que supone una extensión del modelo de Demandas y Recursos Laborales propuesta por Bakker & Demerouti, 2007y Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001". (Bakker y Demerouti, 2013 p. 1)</p>	

#	Autores	Tipo	Año y país de publicación	Característica - Población	Objetivo	Principales Hallazgos
						"Según estos autores, el job crafting puede dividirse en cuatro comportamientos distintos: (a) aumentar los recursos laborales estructurales, (b) aumentar los recursos laborales sociales, (c) aumentar las demandas laborales que suponen un reto y (d) disminuir las demandas laborales que suponen un obstáculo" (Bakker y Demerouti, 2013, p. 4)
6	Luis Manuel Blanco-Donoso Isabel Carmona Cobo Bernardo Moreno Jiménez María Luisa Rodríguez de la Pinta Elton Carlos de Almeida Eva Garrosa	Estudio empírico	España, 2018	Profesionales de enfermería dentro del ámbito de la donación y el trasplante de órganos	"Integrar los conocimientos más actuales sobre psicología de la salud ocupacional al ámbito del estrés y el afrontamiento de los profesionales de enfermería que participan de las actividades relacionadas con la donación y el trasplante de órganos y tejidos. En concreto se hace una propuesta de factores específicos de riesgo y de protección, y de los riesgos psicosociales laborales a los que podrían estar expuestos el personal de enfermería por dedicarse a este tipo de actividades" (Blanco et al., 2018, p. 2)	"Los trabajadores que cuentan con recursos emocionales para lidiar con ciertas demandas emocionales, éstas pueden llegar a convertirse incluso en una fuente de satisfacción, aprendizaje y bienestar" (Blanco et al., 2018, p. 8) "Según Hobfoll, las personas tienen una tendencia a retener, proteger y construir recursos para hacer frente a las demandas de su medio ambiente". (como se citó en Blanco et al., 2018, p. 11) A continuación, se enlista una serie de propuestas de recursos descritas en el estudio de Blanco et al: "1.- Recursos personales: a) Personalidad resistente (dimensión de compromiso, control y reto), b) Competencias emocionales, c) Flexibilidad psicológica, d) Atención plena (mindfulness) como autorregulación de la realidad; e) Recuperación del estrés (experiencia de recuperación, distanciamiento psicológico del trabajo y control del tiempo libre); 2.- Recursos laborales: a) Apoyo de compañeros (comunicación, apoyo y respeto), b) Apoyo de supervisores (feedback positivo, apoyo y reconocimiento), c) Apoyo de la organización (facilidades en los procedimientos y en la comunicación entre las unidades, provisión de recursos materiales y humanos, reducir la burocracia, proporcionar ambientes seguros y confortables de trabajo)" (2018, p. 12 -15)
7	Gerardo Villacreses Alvarez Adalberto Ávila Vidal	Estudio mixto con enfoque descriptivo	Ecuador, 2022	Docentes, administrativos y trabajadores de la Universidad "Laica Eloy Alfaro"	"identificar las afectaciones a la salud mental de los funcionarios durante el teletrabajo, por la pandemia del COVID-19" (Villacreses y Ávila, 2022, p. 2)	"No todas las personas reaccionan igual y se deben observar algunas variables que pueden ser factores de riesgo y las mismas dependen de las características propias de la personalidad de cada individuo, cómo enfrenta la incertidumbre o cómo es su nivel de propensión a la ansiedad y el estrés" (Villacreses y Ávila, 2022, p. 9) "Para poder enfrentarnos a las demandas del estrés, nuestro cuerpo moviliza una serie de recursos, tanto a nivel mental como físico y conductual, es decir, es un mecanismo de escape del individuo conocido como una reacción de lucha y huida" (Villacreses y Ávila, 2022, p. 10) "La población universitaria se ha enfrentado a situaciones complejas y estresantes producto de la pandemia por COVID-19, que le han exigido buscar nuevos "mecanismos de regulación emocional y capacidad de adaptación a la vida cotidiana" (Muñoz et al. citado en Villacreses y Ávila, 2022, p. 13)

#	Autores	Tipo	Año y país de publicación	Característica - Población	Objetivo	Principales Hallazgos
8	Roxana Marsollier Cristián Expósito	Estudio cuantitativo de tipo descriptivo correlacional.	Argentina, 2020	Docentes y directivos de instituciones de distintos niveles educativos de la provincia de Mendoza, Argentina.	"Indagar sobre las estrategias de afrontamiento que utilizaron los docentes de distintos niveles educativos de la provincia de Mendoza, Argentina, frente a la disposición de aislamiento social preventivo y obligatorio - ASPO-dispuesto ante la pandemia por COVID-19 y la consecuente puesta en marcha de un sistema educativo virtual de emergencia". (Marsollier y Expósito, 2020, p. 5)	"Marsollier y Expósito, analizó catorce estilos de afrontamiento para mitigar el desgaste profesional: 1. Afrontamiento activo (acciones concretas para mitigar el factor detonante); 2. Planificación (diseñar estrategias y acciones concernientes para afrontar una situación hostil); 3. Apoyo emocional (búsqueda de simpatía y comprensión que permita la contención emocional por parte de ellas); 4. Apoyo social (procura ayuda de otras personas o apoyo instrumental respecto de qué debe hacer frente a la situación conflictiva) 5. Aceptación (admitir que la situación estresante es real); 6. Reinterpretación Positiva (ver el lado positivo de la realidad); 7. Humor (permite reírse y hacer bromas sobre la situación adversa); 8. Religión (es intensificar las creencias y actividades religiosas); 9. Auto distracción (concentrarse en otras actividades); 10. Desahogo (expresar y descargar los sentimientos de malestar emocional que ocasiona el estresor); 11. Desconexión (desconexión conductual); 12. Negación (negar que ha ocurrido); 13. Uso de sustancias (como paliativo para sentirse mejor y poder soportar lo que causa estrés); 14. Autoinculpación (significa criticarse o culparse a sí mismo por la presencia del estresor)" (2020, pp. 6 -7) "Los resultados descriptivos señalan que las estrategias de mayor uso por parte de los educadores se ajustan principalmente a lo que puede considerarse un estilo efectivo, caracterizado por el amplio uso del afrontamiento activo, la aceptación, la planificación y la reinterpretación positiva. Por otra parte, entre las estrategias de afrontamiento menos utilizadas por los participantes, contamos el uso de sustancias, la desconexión, la negación, el humor, el desahogo y la autoinculpación, las que corresponderían a un estilo poco eficaz o negativo para afrontar la situación de crisis" (2020, p. 12)
9	Lautaro Esteban Córdoba Cirami Hernán Liliana Edith Ferrar	El diseño muestral fue no probabilístico intencional	España, 2020	Trabajadores de la salud	"Describir el modo en el que los profesionales de la salud despliegan sus estrategias de afrontamiento del estrés, así como también, evaluar la relación entre estos afrontamientos y los niveles de estrés percibido y de sintomatología"	"Se hallaron en primer lugar, Afrontamiento de Evitación, el cual consiste en un descompromiso con los estresores y con el proceso activo de las emociones y suelen ser beneficiosas en lo inmediato, pero no actúan sobre los estresores o los modos de procesar los mismos" "El problema y las emociones displacenteras siguen presentes una vez que deje de desplegarse la estrategia en cuestión, por lo que los resultados os resultados hallados, convergen con investigaciones previas acerca del estrés y del Burnout"

#	Autores	Tipo	Año y país de publicación	Característica - Población	Objetivo	Principales Hallazgos
10	El conflicto entre el trabajo y la familia, las estrategias de afrontamiento y el agotamiento: análisis de género y pareja	Laura Heras Recuero Amparo Osca Segovia	Estudio cuantitativo no probabilística e incidental.	España, 2021	Trabajadores	<p>"La evidencia sugiere que las mujeres tienen mayores demandas familiares mientras los hombres sufren más por las demandas laborales por lo que los hombres y mujeres tienen diferentes maneras de interpretar y responder a las demandas sociales y que pueden ser explicado por la influencia de los roles de género" (Heras y Osca, 2021, p.2).</p> <p>"Ptacek et al. (1992) sugirieron que los hombres tienden a evitar el uso estrategias centradas en la emoción en contraste con las mujeres que predominantemente lo utilizan" (como se citó en Heras y Osca, 2021, p.2).</p> <p>"Caruso et al. (2017) manifiesta que las mujeres utilizan la solicitud de apoyo social (afrontamiento negativo) como estrategia de afrontamiento más que los hombres, mientras que Shimano et al. (2015) informan que los hombres usan estrategias de afrontamiento más positivas y las mujeres emplean principalmente estrategias de afrontamiento negativas. Sin embargo, Menéndez-Espina, et. Alabama. (2019) encontraron que las mujeres implementan un mayor número de estrategias de afrontamiento estrategias, con resultados más positivos para la salud psicológica" (como se citó en Heras y Osca, 2021, p.2).</p>
11	Familias en el trabajo: Estrategias de afrontamiento y supervivencia de grupos microempresariales familiares	Amaris, M. Polo Vargas, JD Gutiérrez González, L.	Estudio de corte cualitativo	Colombia, 2015	Empresas familiares	<p>"En relación con el apoyo social, los participantes manifiestan la importancia que este recurso tiene para enfrentar y buscar solución a los problemas que se presentan en su cotidianidad del empleo y la familia" (Amaris, 2015, p. 8)</p> <p>"La actitud decidida de salir adelante se muestra como un indicador de la reestructuración como estrategia de afrontamiento" (Amaris, 2015, p. 8)</p> <p>"La búsqueda de ser resilientes ahondando en el deseo de mejora para la familia" (Amaris, 2015, p. 8)</p>
12	Omaira Alexandra Narváez López	Estudio teórico descriptiva de tipo documental	Colombia, 2019	Docentes	<p>"El objetivo del presente artículo es presentar los aportes que realizan varios autores sobre el tema de estrés y cómo los programas o estrategias de prevención y manejo del estrés generan un impacto positivo en el bienestar físico y psicológico del docente" (Narváez, 2019, p. 3)</p>	<p>"Las estrategias de afrontamiento, las cuales son esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para abordar aquellas demandas internas y externas" (Narváez, 2019, p. 19)</p> <p>"La relación existente entre el proceso de afrontamiento y la valoración cognitiva, donde evidencian que estos varían dependiendo de lo que las personas consideran evidenciando que cuando las personas se ven amenazadas implementan estrategias de confrontación, autocontrol, y evitación" (Narváez, 2019, p. 19)</p> <p>"Ante una situación de estrés hay que tener en cuenta: a) la valoración o apreciación que la persona hace de los estresores, b) las emociones y afectos asociados a dicha apreciación y c) los esfuerzos conductuales y cognitivos empleados para afrontar dichos estresores" (Narváez, 2019, p. 20)</p>

#	Autores	Tipo	Año y país de publicación	Característica - Población	Objetivo	Principales Hallazgos
13	María Cristina Hidrobo Revelo Diana Nathalie Melo Salguero Ángela María Montoya Espinosa	Estudio de fuente secundaria y de tipo agregativo, mediante una revisión sistemática	Colombia, 2021		"Objetivo principal analizar el bienestar laboral como factor protector del riesgo psicosocial en las organizaciones" (Hidrobo et al., 2021 p. 1)	"Donas (como se citó en Hidrobo et al., 2021 p. 10) plantea que existen dos tipos de factores protectores: a) Amplio Espectro: Indicativos de mayor probabilidad de conductas protectoras que favorecen el no acontecer de daños o riesgos y b) Específicos a ciertas conductas de riesgo" "Se consideran protectores necesarios para el bienestar laboral: a) <i>la inteligencia emocional</i> (habilidad para percibir, comprender y regular emociones); b) <i>el bienestar psicológico</i> (describe como el hecho de sentirse realizado y satisfecho con la vida desde un estado de salud emocional, física y psicológica); c) <i>la terapia ocupacional</i> (permite crear conservar el medio ambiente laboral seguro); d) <i>Recuperación</i> (proceso de relajación fisiológica); e) empowerment (factor indispensable para fomentar la participación de los trabajadores). Este último factor es propio de la psicología cognitiva conductual, donde el reforzamiento constante y el reconocimiento de este genera un efecto transformador de las conductas" (Hidrobo et al., 2021 pp. 13 - 15)
14	Jean David Polo-Vargas Jorge Enrique Palacio Sañudo Alberto Mario De Castro Moisés Roberto Mebarak Jorge Luis Velilla Guardela	Estudio de corte cualitativo	España, 2013	Ámbito laboral	"El objetivo de este trabajo fue conceptualizar las bases de una psicología organizacional positiva para la prevención de problemas y riesgos psicosociales en el contexto organizacional"	"La psicología positiva tiene como interés catalizar un cambio de enfoque de la Psicología desde la preocupación solo en solucionar las cosas que van mal en la vida, a construir cualidades positivas (Polo et al., 2013, p.4)" "Las empresas inviertan en la salud mental y el bienestar de sus trabajadores, serán más competitivos a nivel global" (Polo et al., 2013, p. 5) "La psicología organizacional positiva ofrece una mirada hacia la potencialización de la satisfacción, la motivación y la productividad en el lugar de trabajo" (Polo et al., 2013, p. 10)

Discusión

Los 14 artículos incluidos en la presente revisión permitieron identificar los diferentes estilos de afrontamiento del estrés laboral que juegan un papel importante como factores psicosociales protectores en los contextos laborales.

De los estudios analizados es importante subrayar que el constructo de afrontamiento involucra los esfuerzos del colaborador para controlar una situación que puede ser percibida como nociva o desafiante, que le conlleva a fijarse metas. Según sea la respuesta por la que adopte el colaborador, se definirá si se trata de un factor psicosocial protector o de riesgo. En este sentido es importante abordar este apartado describiendo los diferentes estilos de afrontamiento detallados en el estudio de Samfira y Palos:

El primer tipo de estrategia es el 1. afrontamiento proactivo, vinculado a las conductas y cogniciones asociadas con el logro de metas de autorregulación; 2. el afrontamiento reflexivo caracteriza a las personas que analizan una variedad de posibles alternativas de comportamiento para ver cuál de ellas son más efectivas; 3. la estrategia de planificación estratégica se centra en dividir tareas extensas en componentes manejables; 4. el afrontamiento preventivo se centra en como estar preparado para los factores estresores; 5. la búsqueda de apoyo emocional se concentra en como regular las emociones a través de la revelación de los propios sentimientos a los demás; y 6. el afrontamiento de evitación se refiere a evitar la acción en una situación. (2021, pp. 2 - 3)

De las seis estrategias definidas, los cuatro estilos de afrontamiento: proactivo, reflexivo, estratégico, preventivo, se centran en recursos individuales positivos y tan solo el estilo de afrontamiento personal de evitación se enfoca en conductas disfuncionales; mientras que la estrategia de búsqueda de apoyo emocional se centra en recursos sociales o colectivos (familia, amigos, compañeros) y los mismos pueden valorarse como efectivos, nocivos o indiferentes, pues su efecto depende de la situación.

Por cuanto, Gil-Monte señala que: "el síndrome del burnout es un mecanismo de afrontamiento y autoprotección para responder al estrés generado por las relaciones laborales" (como se citó en Cruz y Puentes, 2017, p. 4), exteriorizando un estilo de afrontamiento disfuncional del estrés por las demandas, sean estas actitudes propias del colaborador o intra o extralaborales, para hacer frente a las mismas.

De esta manera, impedir que se forme un vínculo con la persona permite aminorar el sentimiento de afecto que podría llegar a experimentar un colaborador, por lo que "La despersonalización se equipará a una estrategia de inflexibilidad psicológica en la que el trabajador evita el contacto directo con el paciente con la ganancia secundaria de no sentir emociones desagradables (Montaner et al., 2021, p. 6).

No obstante, estimular recursos o estilos de afrontamiento positivos permitirá que los colaboradores reduzcan la percepción de eminentes demandas, expresión alineada a los resultados del artículo de Ludeño et al. (2017) donde señala que "el bienestar laboral se define como la experimentación por parte del trabajador, de altos niveles de satisfacción, motivación y bajos niveles de estrés" (pp. 4- 5); así también coincidieron los estudios de los modelos de DRL (demandas y recursos laborales) de Bakker y Demerouti (2011); y el modelo de las características fundamentales del puesto del trabajo propuesta por Hackman y Oldman (1980) que tanto la *autonomía e influencia en el trabajo para ejecutar la tarea* (job crafting), como el *apoyo del supervisor y entre compañeros, la innovación, el reconocimiento, las autoevaluaciones positivas vinculadas a la residencia, la variedad de conocimientos, la formación, el compromiso organizacional, los niveles de energía, el disfrutar de la tarea, el rendimiento laboral, la*

satisfacción de haber cumplido, estados afectivos positivos, resultan combinaciones que permiten enfocarse como si la tarea fuese un reto estimulante y por lo tanto, aumentan dicho bienestar laboral que tienen como consecuencia una serie de resultados positivos importantes no solo a nivel personal sino también organizacional, validando la teoría de que los factores psicosocial protectores actúan como predictores de su tolerancia para hacer frente a las demandas, reduciendo el impacto en la salud de los colaboradores. En la misma línea, Petrou et al. (2012) encontraron que “la *presión laboral y la autonomía* eran *elevadas* los trabajadores aumentaban sus recursos y sus retos, generando mayor nivel de *engagement* y disminuían sus demandas” (como se citó en Bakker y Demerouti, 2013, p. 5) quedando justificado la relación de la teoría de las DRL y el job crafting.

Sobre los estudios de Blanco et al (2018, pp 12 - 14) y de Montaner et al. (2017, pp. 5 - 6) se identificaron diversas propuestas de recursos permiten reconocer las demandas, concientizar las emociones y pensamientos, y adaptarse de mejor manera al contexto, condescendiendo de este modo que el colaborador experimente una mayor satisfacción laboral, energía y dedicación y bajo impacto en las demandas, tales como:

- La *flexibilidad psicológica* que refleja un amplio abanico de habilidades personales, sociales o colectivas que actúan como factores psicosociales protectores frente al riesgo, pues permiten interiorizar las emociones, pensamientos y experiencias con la finalidad de direccionar la conducta para confrontar las demandas como retos y aprendizajes.
- La personalidad resistente, con fortalezas para ayudar a los demás (dimensión de compromiso), que a través de sus acciones trata de intervenir en la situación (dimensión del control) y que perciben los cambios como oportunidades de crecimiento (dimensión del reto) permite aumentar la FC (flexibilidad cognitiva). Las competencias emocionales permiten tomar conciencia, entender, controlar y respetar otros puntos de vista. Atención plena (mindfulness) la cual refiere a una estrategia de autorregulación que radica en aceptar la situación sin dejarse influenciar por los pensamientos o emociones que conlleven a proyectar experiencias pasadas o idealizar un futuro, es decir, mantenerse sin juicios de valor en el aquí y ahora, de tal modo que aminore la intensidad que genera la experiencia emocional de dicha situación, mejorando los procesos cognitivos de atención selectiva y alterna como la memoria de trabajo.
- La *recuperación del estrés* refiere al tiempo destinado para descansar, recuperar las energías, reducir los niveles de tensión y colocar al organismo en un estado de pre-estrés, las estrategias de *autocuidado, alimentación balanceada, sueño reparador, realizar deporte o hobbies*, así como la estrategia del *distanciamiento psicológico*, permiten desconectarse temporalmente del trabajo, tomar conciencia del *control del tiempo libre* favorece la recuperación física y psíquica.

Por otro lado, también es importante tener presentes los recursos propios de la organización, por ello a continuación se describen las estrategias de afrontamiento del estrés a través de los recursos laborales propuestos por Blanco, et al (2018, pp. 14 - 15):

- a) *Apoyo de compañeros* (comunicación, apoyo y respeto).
- b) *Apoyo de supervisores* (feedback positivo, apoyo y reconocimiento).
- c) *Apoyo de la organización* (facilidades en los procedimientos y en la comunicación entre las unidades, provisión de recursos materiales y humanos, reducir la burocracia, proporcionar ambientes seguros y confortables de trabajo).

Otro recurso que ayuda a promocionar los factores psicosociales protectores y que se encuentra enmarcado en la literatura es el *empowerment* (empoderamiento personal), “este factor es propio de la psicología cognitiva conductual, donde el reforzamiento constante y el reconocimiento de este, genera un efecto transformador de conductas” (Hidrobo et al., 2021 p. 15). Así también en el estudio realizado por Amaris (2015, p. 4) se describen cuatro estilos de afrontamiento que son las que optan las empresas familiares para hacer frente a situaciones adversas: *la reestructuración, la evaluación pasiva, apoyo social y la búsqueda de apoyo espiritual y movilización familiar*. En el estudio de Heras y Osca (2021, p.4) se logró evidenciar que “las mujeres utilizan más estrategias conductuales que los hombres, mientras que, en el grupo masculino, a mayor incidencia del trabajo con la vida familiar mayor despersonalización”, haciendo hincapié en que no todas las personas reaccionan igual a las demandas, por lo que es necesario observar que variables que pueden actuar como un factor psicosocial de riesgo.

Además, es importante tener presente que “la pandemia por COVID-19 ha exigido buscar nuevos mecanismos de regulación emocional y capacidad de adaptación a la vida cotidiana” (Villacreses y Ávila, 2022, p. 13), por lo que el estudio de Marsollier y Expósito (2020, pp. 6 – 7), después de analizar catorce estilos de afrontamiento para mitigar el desgaste profesional, concluyeron que “ante la situación de crisis, predomina un estilo de afrontamiento efectivo o funcional, mediante el uso de estrategias de afrontamiento activo, aceptación, planificación y reinterpretación positiva” (2020, pp. 6 -7); a diferencia, el estudio de Cirami (2020, p. 9), que los analizó en los profesionales de la salud, evidenció que el Afrontamiento de evitación (desconexión, negación, autoinculpación, uso de sustancias y autodistracción) presentaron mayores niveles de estrés percibido y sintomatología, convergiendo con las investigaciones previas del estrés y el burnout.

Para culminar con el análisis es necesario tener presente que “la psicología organizacional positiva puede aportar una perspectiva que ayude a prevenir este tipo de riesgos psicosociales, al tiempo que contribuye a que las personas puedan tener esquemas adaptativos más saludables” (Polo et al., 2013, p. 11).

Conclusiones

En consecuencia, estimular las fortalezas y el crecimiento personal así como potencializar los recursos positivos (sociales, colectivos y organizacionales), permite influir en la percepción de los colaboradores para hacer frente a las demandas laborales, extralaborales e individuales con el fin de crear condiciones en las que se pueda trabajar de modo saludable y motivado, es decir, trabajar sobre los factores protectores que permitan gestionar los recursos disponibles, facilita un efecto causal inverso en el estrés laboral.

Incrementar programas de psicoeducación que fomenten la flexibilidad psicológica, inteligencia emocional y demás recursos psicosociales que promuevan las habilidades sociales, permitirá que el colaborador se enfoque de manera positiva en el entorno laboral, amortiguando el impacto de las demandas e infiriendo en la iniciativa personal y el compromiso para cumplir las metas del trabajo.

Referencias bibliográficas

- Amarís, María, & Polo Vargas, Jean David, & Gutiérrez González, Lisseth (2015). Familias en el trabajo: Estrategias de afrontamiento de grupos microempresarios familiares. *Revista de Ciencias Sociales* XXI(4), 560-568. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84958175253&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=familias+AND+en+AND+el+AND+trabajo%3a+AND+estrategias+AND+de+AND+afrontamiento&sid=588daa2ed332adaac5b9b6fb338b38d8&sot=b&sdt=b&sl=91&s=TITLE-ABS-KEY%28familias+AND+en+AND+el+AND+trabajo%3a+AND+estrategias+AND+de+AND+afrontamiento%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=>
- Bakker, Arnold B. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Blanco-Donoso, L. M., Carmona-Cobo, I., M-Jiménez, B., Rodríguez de la Pinta, M. L., Almeida, E. C. de, y Garrosa, E. (2018). Estrés y bienestar en profesionales de enfermería intensiva dentro del ámbito de la donación y el trasplante de órganos: una propuesta desde la psicología de la salud ocupacional. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 64(252), 244-262. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2018000300244&lng=es&tlng=es.
- Cirami, L., Córdoba E. H. y Ferrari L. E. (2020). Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en trabajadores de la salud y reflexiones acerca de las transformaciones organizacionales a partir de la pandemia de COVID-19. *Revista Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 24(2). <https://orcid.org/0000-0002-3860-7145>
- Cruz, D. y Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268-281. <http://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- Escobar-Segovia, K., Álvarez-Mero, M., Arroyo-Mite, M., & Guzman-Cadena, D. (2020, October). Resistance to change and job satisfaction among the staff of the public health research institution (IPIS) in Guayaquil–Ecuador. In XV Multidisciplinary International Congress on Science and Technology (pp. 313-325). Springer, Cham.
- Heras L. R. y Osca S. A. (2021). Conflicto trabajo-familia, estrategias de afrontamiento y agotamiento: Un análisis de género y pareja. *Journal of Work and Organizational Psychology* 37(1) 21-28. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a5>
- Hidrobo Revelo, M. C., Melo Salguero, D. N., y Montoya Espinosa, Á. M. (2021). Bienestar laboral como factor protector de los riesgos psicosociales: Revisión sistemática. *Universidad de Antioquia*. 12:751930. doi: 10.3389/fpsyg.2021.751930 https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/18668/9/MontoyaAngela_2021_RevisionBienestarLaboral.pdf
- Luceño-Moreno, L., Talavera-Velasco, B., Marín-García J. y Escolial M. S. (2017). Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM. Sociedad Española para el

Estudio de la Ansiedad y el Estrés – SEAS. *Elsevier* 23, 66-70.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.anyes.2017.09.001>

Macías, M. A., Madariaga O., C., Valle Amarís, Marcela, y Zambrano, Javier. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 30(1), 123-145. Retrieved March 07, 2022, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2013000100007&lng=en&tlng=es

Marsollier, R. y Expósito, C. (2021). Afrontamiento docente en tiempos de COVID-19. *CienciAmérica*, 10(1), 35-54. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v10i1.357>

Montaner, X., Tárrega, S., y Moix, J. (2017). Flexibilidad psicológica, burnout y satisfacción vital en profesionales que trabajan con personas afectadas de demencia: *Revista Española de Geriátrica y Gerontología* 56 (3), 144 - 155. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0211139X20301797?via%3Dihub>

Omaira Alexandra Narvárez López. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. *Boletín Informativo CEI*, 6(3), 15-24. <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103>

Polo-Vargas J. D., Sañudo J.E.E., De Castro A. M., Mebarak C. M. R. y Guardela J.L.V., (2013). Riesgos psicosociales: La psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. *Salud Uninorte. Barranquilla* 29 (3) 561-575. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84897439042&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=psychosocial+AND+well-being&st2=spanish+AND+english&searchTerms=organizational%3f%21%22*%24&sid=db1e5df229279b310a326e2a85c936cb&sot=b&sdt=b&sl=150&s=%28TITLE-ABS-KEY%28psychosocial+AND+well-being%29+AND+LANGUAGE%28spanish+AND+english%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28organizational%29%29+AND+PUBYEAR+%3e+2011+AND+PUBYEAR+%3c+2023&relpos=1&citeCnt=4&searchTerm=

Samfira, E. M., y Palos, R. (2021). Teachers' Personality, Perfectionism, and Self-Efficacy as Predictors for Coping Strategies Based on Personal Resources. *Frontiers in psychology*, 12, 751930. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.751930>

Vidal Lacosta, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Zaragoza, *Prensas de la Universidad de Zaragoza*. <https://elibro.net/es/ereader/uisekecuador/113362?page=33>.

Villacreses A. G. y Ávila V. A. (2022). Riesgos laborales en salud mental en el personal de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por la pandemia de Covid-19. *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.3582>.