



ISSN: 1561-3194

Rev. Ciencias Médicas. mayo-junio 2012; 16(3):181-194

PSICOLOGÍA

Indicadores de vulnerabilidad al estrés en directivos y su relación con factores de estrés organizacional

Indicators of vulnerability to stress in executives and its relation to organizational factors of stress

Anaisel Hernández Estrada¹, Amelis Díaz Rojas²

¹Licenciada en Psicología. Instructora. Hospital Clínico Quirúrgico "León Cuervo Rubio". Pinar del Río. Correo electrónico: anuka@princesa.pri.sld.cu

²Licenciada en Psicología. Instructora. Carrera de Sociología. Universidad Hermanos Saiz. Pinar del Río. Correo electrónico: amelis@pri.onat.gov.cu

RESUMEN

El estrés es uno de los factores de riesgo más importantes para la mayoría de las enfermedades, provoca una respuesta del organismo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. Sus consecuencias afectan la vida del individuo, dentro de ella, su esfera laboral, con su influencia en la efectividad productiva de los directivos de forma destacada, entorpeciendo sus capacidades para la toma de decisiones, el pensamiento flexible, la creatividad, motivación y la salud. El objetivo de este trabajo es identificar si existe relación entre la presencia de indicadores de vulnerabilidad al estrés en los directivos del Hospital General Docente "Abel Santamaría Cuadrado" y los factores de estrés organizacional percibidos por estos. Se utilizó un diseño de investigación no experimental, transversal, con un estudio descriptivo/correlacional en una muestra compuesta por 44 directivos. Se aplicó el test lista de indicadores de vulnerabilidad al estrés, el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y una entrevista semiestructurada. Las preocupaciones y los trastornos psicosomáticos fueron los principales indicadores de vulnerabilidad al estrés obtenidos. El nivel de percepción

de los factores organizacionales productores de estrés laboral fue bajo y correlacionaron significativamente con los indicadores de vulnerabilidad al estrés obtenidos, los elementos: clima y territorio organizacional y tecnología. No sobresalen cuantitativamente indicadores de problemas en cuanto a la vulnerabilidad al estrés en los directivos y el nivel de percepción de los directivos de las principales fuentes de riesgos existentes en el ámbito laboral que son productoras de estrés es fundamentalmente bajo.

DeCS: Indicadores de vulnerabilidad al estrés, factores de estrés organizacional, directivos.

ABSTRACT

Stress is one of the most important risk factors to the majority of the diseases; it provokes a response of the organism to the external conditions that disturbs the emotional equilibrium of the individual. Its consequences affect the individual's life as well as the working sphere that notably influences on the productive effectiveness of the executives, hindering the processes of decision-making, flexible thinking, creativity, motivation and health. This research paper was aimed at identifying if there was a relationship between the indicators of vulnerability to stress in the executives at "Abel Santamaria Cuadrado" University Hospital and the factors of organizational stress they perceived. A design of a non-experimental, cross-sectional research that included a descriptive/correlative study in a sample comprised of 44 executives was conducted. Stress-vulnerability scale test and the questionnaire of work-related stress of the IWO-WHO were applied together with a semi-structured interview. Worries and psychosomatic disorders were the main indicators of vulnerability to stress obtained. The level of perception regarding organizational factors that provoke work-related stress was low and correlated significantly with the indicators of vulnerability to stress obtained, which elements were: organizational environment, organizational territory and technology. Quantitatively, the indicators of problems concerning vulnerability to stress in executives were not notable and the level of perception of the main sources of risk factors existing in work-related environments, causing stress, was for the most part low.

DeCS: Indicators of vulnerability to stress; factors of organizational stress/executives.

INTRODUCCIÓN

El término estrés es una palabra que se deriva del latín. Fue utilizada con mucha frecuencia durante el siglo XVII para representar «adversidad» o «aflicción», posteriormente a finales del siglo XVIII su utilización evolucionó para «fuerza», «presión» o «esfuerzo», haciendo referencia a términos propios de la física como ciencia. Fue un fenómeno objeto de investigaciones médicas, en las que se destacó el médico fisiólogo Hans Selye de Montreal.¹

El estrés ha sido entendido históricamente desde diferentes enfoques; como reacción o respuesta psicobiológica del organismo, estímulo y proceso de interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.²

El ser humano concretamente lo ha sufrido durante toda su existencia, de una u otra manera, por una u otra causa. Desde el hombre primitivo hasta nuestros días de "hombre globalizado", se ha padecido de estrés. En el primer caso, el hombre se estresaba por los peligros de la naturaleza, por el ataque de los animales que no podía vencer, por proteger su territorio del ataque de una tribu enemiga; y ahora, un 60% de las personas que presentan estrés se debe fundamentalmente a causas laborales o está vinculado al trabajo. Dentro de ese grupo de personas se destacan actualmente, por ser altamente susceptibles al estrés, los directivos, los cuales se tensionan ante una jornada de mucho trabajo y extensa, ante la elevada presión y exigencia del trabajo, por la falta de tiempo³, porque tienen la responsabilidad de responder por el trabajo de los otros y mantener un nivel de control consciente sobre los individuos para contribuir al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales.

De ahí que se considere a los directivos como un grupo grandemente vulnerable al estrés, sobre todo en el contexto socio-económico de nuestro país, el cual se encuentra sometido a los efectos de la crisis económica que influye sobre nuestro entorno laboral, como parte de la realidad social que vivimos, y por tanto genera situaciones difíciles para las organizaciones y sus recursos humanos, tanto en el cumplimiento de las tareas, como por las tensiones internas que se generan y las características de las relaciones de la organización con su entorno⁴, donde el directivo juega un papel fundamental y más que nunca tiene la responsabilidad de llevar a cabo de manera óptima sus funciones de planificación, organización, mando, control y la capacidad para liderar un equipo. Habilidades que bajo situaciones de estrés se verán grandemente afectadas, trayendo como consecuencia pérdidas de la efectividad y competitividad de la organización;

suscitando así todo lo anteriormente expuesto a la realización del presente estudio, que tiene como guía a su procedimiento el siguiente cuestionamiento:

¿Existe relación entre la presencia de indicadores de vulnerabilidad al estrés en los directivos del Hospital General Docente "Abel Santamaría Cuadrado" de Pinar del Río y los factores de estrés organizacional percibidos por estos?

Se propone como principal objetivo identificar si existe relación entre la presencia de indicadores de vulnerabilidad al estrés en los directivos de la institución y los factores de estrés organizacional percibidos por estos. Aplicado para ello, a la muestra correspondiente, el test Lista de indicadores de vulnerabilidad al estrés, con una adaptación cubana confeccionada por Dionisio Zaldivar Pérez, con el fin de identificar la presencia de indicadores de vulnerabilidad al estrés en directivos, posteriormente el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT -OMS para identificar la presencia de factores de estrés organizacional desde la percepción de los directivos.

Junto a una entrevista semiestructurada y la realización del procesamiento estadístico matemático a través del Programa SPSS 11.5 para Windows en función de identificar la relación entre los indicadores de vulnerabilidad al estrés en los directivos y los factores de estrés organizacional presentes en la institución, vistos estos desde la percepción de los directivos. Teniendo como planes a largo plazo utilizar los resultados obtenidos en la investigación, para la realización de una estrategia de intervención.

MATERIAL Y MÉTODO

Las principales variables que rigieron la investigación fueron fundamentalmente el estrés, los indicadores de vulnerabilidad al estrés y los factores de estrés organizacional.

En esta última variable se hizo énfasis en aquellos factores de estrés organizacional como el clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.⁵

Indistintamente se empleó para medir los indicadores de vulnerabilidad al estrés la técnica Lista de indicadores de vulnerabilidad al estrés, adaptado a la población cubana por el Dr. Zaldivar Pérez,² así como el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS para evaluar los factores de estrés organizacional anteriormente mencionados y una Entrevista semiestructurada como instrumento complementario

a los mencionados anteriormente, para indagar si existieron otros factores que fueran percibidos como estresantes por los directivos, así como otras informaciones de interés para la investigación.

Tipo de estudio: Descriptivo/correlacional. Descriptivo porque se evaluó, midió e identificó independientemente las manifestaciones de vulnerabilidad al estrés presentes en los directivos y los factores de estrés organizacional percibidos por ellos, y posteriormente, se determinó el grado de relación que existe entre los indicadores de vulnerabilidad al estrés presente en los directivos y los factores de estrés organizacional.

Diseño de la investigación: Se realizó el estudio con un diseño no experimental transversal. Porque no se manipularon deliberadamente las variables, pues se evaluaron en su contexto natural, y además, se recolectaron los datos a través de la aplicación en un momento determinado, en un tiempo único.

Diseño muestral: La muestra de la investigación la conformaron todas aquellas personas que ocupaban un cargo de dirección en los departamentos que constituyen el Organigrama de Dirección, los cuales conformaron un total de 44 directivos.

Criterio de inclusión:

Toda persona que en el momento de la investigación estaba asumiendo un cargo de dirección en el Hospital General Docente "Abel Santamaría Cuadrado".

RESULTADOS

Según los resultados obtenidos en el cuestionario "Lista de indicadores de vulnerabilidad al estrés", estos oscilaron entre 0-1 punto en 22 sujetos, que alcanzaron puntuaciones dentro de ese rango, representando así un 50% de la muestra total. Entre los valores de 1-2 puntos se ubicaron 20 sujetos, representando un 45,5% del total de directivos evaluados y en el rango de 2 -3 puntos se situaron 2 directivos representando un 4,5% de la muestra total. (Tabla 1)

Tabla 1. Porcentaje de directivos del Hospital General Docente "Abel Santamaría Cuadrado" y comportamiento de los indicadores de vulnerabilidad al estrés percibidos por ellos. Junio del 2011 .

Rango de puntuación	Cantidad de sujetos	Por ciento (%)
0 – 1	22	50
1 – 2	20	45,5
2 – 3	2	4,5
Total	44	100

De lo anterior se deduce que no prevalecieron indicadores de vulnerabilidad en los directivos; según la cifra que establece el cuestionario para indicar problemas en cuanto a la vulnerabilidad al estrés.

Sin embargo, prevalece como indicador de vulnerabilidad al estrés, en el 52,2% de los directivos de la muestra, la presencia de preocupaciones. La categoría trastornos psicosomáticos y nivel de energía respectivamente sobresalen, pues un 38,6% de los directivos, tiende a sufrir dolores de cabeza, y además, sienten cansancio la mayoría del tiempo incluso aún después de dormir. Aproximado a los aspectos anteriores se distingue también en la categoría trastornos psicosomáticos, la sensación de malestar y tensión presente en el 36,3% de los directivos.

Otro indicador importante que predomina en un 18,2% del total de directivos hace alusión a la falta de motivación que sienten para emprender las tareas laborales. Lo que es expresión de la pérdida de deseos en el ámbito laboral que está evidenciando este grupo de directivos.

En un 15,9% del total de directivos se distingue como trastorno del sueño las pesadillas. Igualmente se evidencia excesiva sensibilidad, pues se identifica su tendencia a tomar a nivel personal todo lo que sale mal. Se afirman determinadas alteraciones del contenido del pensamiento, que se testifican cuando los directivos revelan sentir ansiedad y temor sin motivos aparentes y sienten que poseen los recursos insuficientes tanto a nivel de sus competencias profesionales como de las facultades otorgadas por la organización para afrontar las situaciones cotidianas.

El 13,6% del total de los directivos, reconoce que muestra excesiva sensibilidad ante eventos cotidianos. También un 11,4% de los ejecutivos advierte sufrir la presencia de pensamientos poco deseados de manera compulsiva.

En la categoría trastornos psicosomáticos un 6,8% de la muestra resalta la excesiva atención que presta a los procesos orgánicos como latidos del corazón y respiración. Igualmente siente falta de energía o de impulso en la realización de las tareas cotidianas y espera que suceda lo peor sin razón para ello.

Un 4,5 % de la muestra se concentra en aspectos negativos del futuro y del pasado, además, siente que está perdiendo el control sobre situaciones importantes de la propia vida. Del mismo modo a un 2,3% del total de los directivos se le dificulta concentrarse y fijar la atención en actividades que lo requieran, así como tomar decisiones, sobre todo de asuntos que giran en torno a su poder de decisión sobre recursos humanos y materiales.

Posteriormente de un total de 44 directivos, se identificaron 36 con una baja percepción de factores de estrés organizacional, representando un 81,8% del total de directivos. En un nivel intermedio de percepción de factores de estrés organizacional se identificaron 7 directivos significando un 15,9% del total y solo un directivo percibió los elementos enunciados por la técnica como fuente de estrés propiamente dicha, constituyendo un 2,3% de la muestra total. No se identificó ningún directivo que percibiera los componentes del cuestionario como fuente predecible de un alto nivel de estrés. (Tabla 2)

Tabla 2. Nivel de percepción de estrés organizacional i identificado por los directivos del Hospital "Abel Santamaría Cuadrado". Junio del año 2011.

Niveles de percepción de estrés.	Cantidad de directivos.	Por ciento (%)
Bajo.	36	81,8
Medio.	7	15,9
Estrés.	1	2,3
Alto.	—	—
Total	44	100

Adicionalmente, se establecieron tres niveles de manifestación de los factores de estrés para intervenir o no en función del nivel de riesgo que representa cada uno como estresor, a saber bajo, moderado y crítico, estos diseñados considerando la cantidad de preguntas que mide cada factor y como puntaje crítico valores > 4 tal como lo establecen los autores.

Los factores de estrés organizacional que fueron identificados por los directivos como más estresantes son clima organizacional, estructura organizacional, tecnología e influencia del líder, presentando todos de manera general y en función del rango de intervención, una prioridad de intervención baja, sustentada por la media aritmética obtenida de cada factor de estrés organizacional. (Cuadro 1).

Cuadro 1: Factores de estrés organizacional y prioridad de intervención.

Factores de estrés.	Rango de intervención	Media aritmética (Valor Crítico > 4)	Prioridad de la intervención.		
			Baja (4-12)	Moderada (13-21)	Crítica (22-28)
Clima organizacional	4 - 28	12	x		
Estructura	4 - 28	12	x		
Influencia del líder	4 - 28	9	x		
Falta de cohesión	4 - 28	8	x		
			Baja (3-9)	Moderada (10-16)	Crítica (17-21)
Territorio	3 - 21	7	x		
Tecnología	3 - 21	9	x		
Respaldo del grupo	3 - 21	6	x		

Comenzando por el factor *clima organizacional*, sobresalen como elementos estresantes que perciben los directivos dentro del entorno laboral, la incomprensión que existe por parte de las personas de la misión y la meta de la organización. Apreciación con la coincide el 86,4% del total de directivos, aparejado igualmente al escaso entendimiento que existe de la estrategia de la organización, situación que es apreciada como estresante por un 70,4% de los directivos.

Se obtuvo igualmente una paridad de criterios con respecto a la influencia que ejercen las políticas generales iniciadas por la gerencia con relación al desempeño

profesional, pues un 50% de la muestra considera que las políticas iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño profesional, y el otro 50% no está de acuerdo con ello, pues observa que las políticas gerenciales contribuyen a un desempeño profesional adecuado. La mayoría de los directivos, exactamente un 79,5% de ellos, consideran que la organización posee dirección y objetivos a seguir y lograr.

Con relación al factor *estructura organizacional*, predomina en un 70,4% de la muestra la tendencia a considerar como estresante la forma de rendir informes entre superior y subordinado, y solo un 16% de ellos considera tener poco control sobre su trabajo. El resto, que representan un 84% considera que a su nivel controla bien su trabajo, lo que da un índice de que no obstante a considerar que en ocasiones les faltan herramientas para enfrentar las situaciones de tensión cotidianas, al menos, la mayoría de los directivos manejan y conocen su trabajo. Con respecto al manejo de papeles dentro de la organización, un 75% de la muestra reconoce que la estructura formal de la institución tiene demasiado papeleo, evidenciándose el burocratismo, constituyendo así esta situación un proceder administrativo generador de estrés en el directivo.

Un 77,3% de los directivos considera que la cadena de mando se respeta, aunque vale resaltar que en la entrevista expresan que en determinadas situaciones no existe receptividad por parte de los mandos generales de los criterios u opiniones planteadas por los directivos medios.

En cuanto al *territorio organizacional*, se siente en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo el 72,7% de los directivos, el resto de ellos consideran no estarlo, representando ello un 27,3%; para los cuales no poder tener control de sus actividades laborales representa un aspecto estresante. La existencia de espacios privados de trabajo, el 52,3% de los directivos refiere que cuenta con ese espacio, elemento que predomina con respecto a los directivos que perciben no tener un espacio privado de trabajo para realizar sus tareas, los cuales representan un 47,7% del total de los directivos. Por último, un 86,4% de los directores se siente cómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo de la misma institución.

Respecto al factor *tecnología* el 52,3% del total de la muestra concibe como limitado el equipo del que dispone para llevar a cabo su trabajo a tiempo, al igual que el hecho de no poder contar con la tecnología para hacer un trabajo de importancia, aspecto que afecta a un 57% de los servicios que tutelan los directivos

encuestados. No obstante, a esta situación el 73% de los directivos considera que dispone de conocimiento técnico para continuar siendo competentes.

Al analizar las cuestiones correspondientes al factor *influencia del líder*, el 59% de la muestra se siente respaldada ante situaciones problemáticas en su servicio, pues sus supervisores dan el frente ante las situaciones. Un 79% de los directivos se siente respetado, y observa confianza en el desempeño de sus obligaciones. Además, un 67% de la muestra percibe la presencia de preocupación por su bienestar personal.

De manera general, se puede observar que en las tres últimas subvariables que mide el cuestionario (*influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo*) no se resaltan aspectos estresantes según la apreciación de la mayoría de los directivos, pues un gran número de directivos percibe la influencia del líder como positiva, reconoce una cohesión y colaboración estrecha entre los miembros del grupo al cual pertenece e identifica el respaldo brindado por parte de su grupo de trabajo.

Con el auxilio de los conocimientos aportados por la estadística inferencial en los problemas de correlación, se buscó el grado de asociación o relación entre los indicadores de vulnerabilidad al estrés y los factores de estrés organizacional percibidos por los directivos, además de medir hasta qué punto los cambios de una de estas variables explican los cambios que ocurren en la otra.

Se utilizó para ello el coeficiente de correlación lineal de Pearson, con los datos obtenidos en el Programa SPSS 11.5 para Windows, donde sobresalen como los valores más significativos, todos con un valor positivo; los relacionados con las categorías *clima organizacional, territorio organizacional y tecnología*.

Se desarrolló y explicó cada uno de estos elementos, comenzando por *clima organizacional*. El factor clima organizacional correlacionó significativamente con un valor de 0,364 y mediante su análisis se pudo observar que el hecho de que los directivos perciban la incompreensión de la misión y metas de la organización por parte de los propios trabajadores y personas que asisten a la institución, aparejado a la falta de comprensión de la estrategia de la institución, así como la inconformidad que se vivencia en la mitad de los directivos investigados con las políticas generales iniciadas por la gerencia, son aspectos que a medida que sucedan y se mantengan en el tiempo, incrementarán al unísono el estrés percibido por los propios directivos.

El factor *territorio organizacional* correlacionó de manera positiva y significativa, con un valor de 0,287, lo que indica que existen directivos que consideran no estar en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo y que no cuentan con un espacio privado de trabajo.

En cuanto al factor *tecnología*, sobresalen como elementos estresantes la carencia existente de teorías y de técnicas que permitan el aprovechamiento práctico del conocimiento científico, así como de instrumentos y procedimientos industriales. Las restantes correlaciones no suministraron valores significativos, no obstante, cuando se hace al análisis de regresión, en función de buscar si la relación existente entre las variables es funcional, para obtener una mayor confiabilidad de los resultados; la relación que se obtuvo fue una relación funcional directa, brindando así validez a los resultados obtenidos. (Tabla 3)

Tabla 3. Resultados de la correlación entre las variables.

Variables	Clima	Estructura	Territorio	Tecnol.	Líder	Cohesión	Grupo
Correlación de Pearson	0,364**	0,215	0,287*	0,367**	0,163	0,113	0,194
Sig.(unilateral)	0,008	0,080	0,029	0,007	0,146	0,233	0,103
N	44	44	44	44	44	44	44

** La correlación es significativa al nivel 0,01.

*La correlación es significativa al nivel 0,05.

DISCUSIÓN

Los indicadores de vulnerabilidad al estrés que son identificados por los directivos no sobresalen cuantitativamente indicadores de problemas en cuanto a la vulnerabilidad al estrés. Sin embargo, según el análisis cualitativo de los resultados obtenidos, los indicadores de vulnerabilidad al estrés presentes en los directivos giran en torno a la existencia de preocupaciones, la presencia de trastornos psicosomáticos como dolor de cabeza, sensación de malestar y tensión, unido al cansancio que evidencian la mayoría del tiempo incluso aún después de dormir y la falta de motivación para emprender las tareas laborales.

Estas alteraciones se ratifican en la entrevista, pues sobresalen directivos que no han participado en los cursos de administración. Reconocen igualmente su

desconocimiento sobre técnicas de relajación y cognitivas que les ayuden a resistir la tensión y el estrés; por lo que se considera la preparación previa para asumir cargos ejecutivos, como no suficiente.

Estos resultados presentan puntos de convergencia con investigaciones realizadas, como es el caso de la investigación llevada a cabo en el año 2010 en la Universidad de Ciencias Médicas de la Habana⁶, en la que los componentes de valores promedios más altos obtenidos fueron el agotamiento emocional y la pérdida de expectativas, las que igualmente se ven en esta investigación cuando existen sensaciones de malestar y tensión, se evidencia la falta de energía y de impulso para la realización de tareas cotidianas e incluso la desmotivación para efectuar su trabajo.

Resultados similares se obtuvieron en la investigación "Estrés y afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias", ⁷ en la que igualmente predominaron niveles bajos de estrés y ningún trabajador presentó niveles altos de estrés. También el factor clima organizacional, en cuanto a los factores de estrés organizacional que son identificados por los directivos, alcanza las mayores puntuaciones medias. Con relación al factor tecnología, las preguntas: "no se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia" y "el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado", obtuvieron las puntuaciones más altas.

Por lo que el nivel de percepción de los directivos de las principales fuentes de riesgos existentes en el ámbito laboral que son productoras de estrés es fundamentalmente bajo, no obstante, sobresalen los factores de estrés organizacional como clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional y tecnología. Y correlacionan significativamente con los indicadores de vulnerabilidad al estrés reconocidos por los directivos los factores clima organizacional, territorio organizacio nal y tecnología.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ortega Villalobos J. Estrés y Trabajo. [Monografía en Internet]. España; 1999. [Citado 13 de mayo de 2011]. Disponible en: http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm .

2. González Llana FM. Instrumentos de evaluación psicológica. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2007 : 248, 247, 234, 219.
3. Rosat Aced JI, Santiago O. La mecánica del estrés y el directivo: nuevas formas de afrontar situaciones límite. Seguritecna: revista decana independiente de seguridad. [Serie en Internet]. 2009 [Citado 16 de mayo de 2011]; 358: [Aprox. 4p.]. Disponible en: http://www.borrmart.es/articulo_seguritecna.php?id=2187.
4. Rodríguez González R. Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. Rev Psicología Científica. [Internet]. 2002 [Citado 20 de abril 2009]; 83(2). Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf-83-estres-laboral-consideraciones-sobre-sus-características-y-formas-de-afrontamien.pdf>
5. Zaldívar Pérez DF. El estrés. Directivos. Técnicas para su afrontamiento y reducción. Ciudad de La Habana: Ciencia y Técnica; 2006 : 3-1.
6. Pacheco Díaz LC, Hernández Gómez L, Román Hernández J. Desgaste profesional en directivos médicos de la Atención Primaria de Salud de Ciudad de la Habana. Ciudad de la Habana: CPENSAP; 2010: 12-10.
7. Quevedo AL, Lubo Palma A, Montiel M, Rojas L, Pérez I, Chacín B. Estrés y afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias. Salud de los Trabajadores. [revista en internet] Jul -Dic 2005. [Acceso 25/5/2010]; 13(2): [Aprox. 9p.]. Disponible en: http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=1393171

Recibido: 10 de abril de 2012.
Aprobado: 4 de mayo de 2012.

Lic. Anaisel Hernández Estrada. Licenciada en Psicología. Instructora. Hospital Clínico Quirúrgico "León Cuervo Rubio". Pinar del Río. Correo electrónico: anuka@princesa.pri.sld.cu
