

ESTRÉS DE ROL: APORTACIONES DESDE LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EDUCATIVA AL LOGRO DE ORGANIZACIONES LABORALES SALUDABLES

ESTRÉS DE ROL: APORTACIONES DESDE LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EDUCATIVA

AUTORES: Susana Espinosa Pérez¹Angel Deroncele Acosta²DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: susana.espinosa@nauta.cu

Fecha de recepción: 12-10-2020

Fecha de aceptación: 13-11-2020

RESUMEN

La presente investigación es parte de un estudio que se desarrolla actualmente en médicos y enfermeras de la provincia Santiago de Cuba. Este artículo tiene como objetivo sistematizar aspectos teórico-metodológicos para construir una intervención psicosocial educativa en pos de potenciar un manejo efectivo del estrés de rol en estos profesionales, con especial énfasis en el enfoque de organizaciones laborales saludables. Los principales métodos utilizados fueron el de análisis-síntesis, inductivo-deductivo, y el hermenéutico dialéctico, para la interpretación y clarificación de las diferentes relaciones que se dan en entre los diferentes modelos, concepciones y constructos. Se proyecta una intervención psicosocial educativa que permita amplificar el núcleo positivo y recursos subjetivos efectivos de médicos y enfermeras, contribuyendo así a que estos trabajadores logren la prevención y dominio del estrés de rol. Los principales resultados permiten connotar que para lograr esta intención se revelan núcleos importantes en las aportaciones de la psicología organizacional positiva, la gestión de potencialidades formativas y la competencia interventiva del psicólogo, que se dinamiza desde un método formativo de su práctica profesional. Se revela además la cultura organizacional de prevención de riesgos psicosociales como un factor de

¹ Licenciada en Psicología de la Salud. Profesora Instructora del Policlínico Dr. Mario Muñoz Monroy, Santiago de Cuba. Psicóloga de la Vice-dirección de Asistencia Médica. E-mail: susana.espinosa@nauta.cu. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2734-2329>

² Licenciado en Psicología. Doctor en Ciencias Pedagógicas. Profesor Auxiliar e Investigador Titular de la Universidad de Oriente, Cuba (miembro de claustro de Doctorado en Educación y de la maestría en Intervención Psicosocial). Universidad San Ignacio Loyola, Lima, Perú (miembro del claustro de Doctorado en Educación). E-mail: aderoncele84@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0413-014X>

éxito para el manejo efectivo del estrés de rol y el logro de organizaciones laborales saludables.

PALABRAS CLAVE

Estrés de rol; intervención psicosocial; organizaciones laborales saludables; gestión de potencialidades formativas.

ROLE STRESS: CONTRIBUTIONS FROM EDUCATIONAL PSYCHOLOGICAL INTERVENTION TO THE ACHIEVEMENT TO HEALTHY LABOR ORGANIZATIONS

ABSTRACT

This research is part of a study currently being carried out on doctors and nurses from Santiago de Cuba. This article aims to systematize theoretical-methodological aspects to build an educational psychosocial intervention to promote the effective management of role stress in these professionals, with special emphasis on the approach of healthy labor organizations. The main methods used were analysis-synthesis, inductive-deductive, and dialectical-hermeneutic, for the interpretation and clarification of different relationships that exist between the different models, conceptions and constructs. An educational psychosocial intervention is planned to amplify the positive core and effective subjective resources of doctors and nurses, thus contributing to the achieving prevention and mastering of role stress of these workers. The main results allow us to note that in order to achieve this intention, important nuclei are revealed in the contributions of positive organizational psychology, the management of formative potentialities and the psychologist's interventional competence, which is stimulated by a formative method of their professional practice. The organizational culture of psychosocial risk prevention is also revealed as a success factor for the effective management of role stress and the achievement of healthy work organizations.

KEY WORD

Role stress; psychosocial intervention; healthy labor organizations; management of formative potentialities.

INTRODUCCIÓN

En la adultez la actividad laboral marca el ritmo de nuestras vidas, como promedio el ser humano adulto pasa más tiempo de su vida social y de vigilia en el trabajo que en su propio hogar, por lo que el modo en que se construyen las relaciones interpersonales, el clima socio-afectivo y los roles en el contexto organizacional, tiene un impacto directo en la calidad de vida y la salud de los seres humanos.

A partir de esta realidad la ciencias sociales y en particular una de las disciplinas de la Psicología, la psicología organizacional, desde sus diversas perspectivas, se ha enfocado en el logro del bienestar subjetivo en las organizaciones, ocupándose de los aspectos subjetivos que se manifiestan y conforman en la actividad laboral y, a través de ella, contextualizado en el ámbito sociopsicológico y material en que existe (Martínez y Vázquez, 2005; citadas en Deroncele, 2015) considerando al sujeto organizacional en sus niveles individual, grupal, organizacional y socio-ambiental.

De este modo es muy frecuente la atención a menoscabos psíquicos o efectos negativos del trabajo como la fatiga, la monotonía, el hastío psíquico, y el estrés laboral, siendo sin dudas este último el más preponderante, estando en la lista de enfermedades de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y ocupando espacios prioritarios en la agenda de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) quien eligió en el año 2016 precisamente el tema de estrés en el trabajo y dedicó el “Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo” a ello (OIT, 2016).

Sin embargo, tradicionalmente la intervención profesional ante estas cuestiones han estado centradas mayormente en lo negativo, y como modelo de cambio basado en el déficit ha generado un discurso catártico y centrado en los problemas, por lo que el presente estudio alineado a la gestión de potencialidades formativas en las personas (Deroncele, Medina y Gross, 2020) propone una perspectiva de cambio positivo, centrada en amplificar el núcleo positivo de las personas, como promueve la indagación apreciativa, que no se desentiende de los problemas, sino que los reformula en tópicos afirmativos, esperanzadores, constructivos, retadores (Whitney y Trostem-Bloom, 2010, citadas en Deroncele, 2015).

Tal como plantean Salanova, Llorens y Martínez (2016):

[...] el ser humano es complejo y para atender a esta complejidad se hace necesario una Psicología que no sólo atienda a los problemas sino que vaya más allá, esto es, que permita potenciar y promover las fortalezas de las personas en todos los ámbitos de su vida incluido el contexto laboral. (p.177)

Específicamente en el ámbito de organizaciones laborales de salud como hospitales y policlínicos, en los últimos tiempos ha crecido considerablemente el interés por el estudio del estrés laboral en los profesionales que laboran en estas instituciones; especialmente los médicos y las enfermeras de la atención primaria de salud.

Los médicos y enfermeras en su actividad laboral cotidiana se enfrentan a riesgos psicosociales en ese vínculo que establecen con su trabajo, al atender directamente a personas que requieren ayuda vital, y que demandan a estos profesionales a tener que aplicar estrategias diversas, tener un alto nivel de flexibilidad y dinamismo para adaptarse a situaciones emergentes de manera constante, tener la capacidad y la

responsabilidad de tomar decisiones certeras de manera oportuna, ser empáticos, asertivos, y atender varias cosas a la vez que requieran de atención, implicación y sobre todo de respuestas rápidas.

“Estudios han demostrado que el personal de enfermería se halla sometido a numerosas y variadas fuentes de estrés que mantenidas de forma crónica tienen consecuencias importantes sobre el bienestar de los profesionales sanitarios y sobre la organización” (Carrillo, Ríos, Escudero y Martínez, 2018, p. 311).

Así transcurre la vida profesional de médicos y enfermeras, por lo cual no es una sorpresa que estos valiosos profesionales puedan enfrentarse de manera constante a situaciones de ambigüedad, conflicto o sobrecarga, relacionadas con el rol laboral que desempeñan. Por lo tanto pueden ser vulnerables al estrés de rol y es muy necesario que puedan manejar de manera efectiva estas situaciones, debido a las implicaciones que a nivel individual, grupal, organizacional, familiar, en la esfera de las relaciones sociales, entre otros, tiene este riesgo psicosocial.

La presencia de los roles laborales ayudan a reducir la incerteza en el puesto de trabajo, si bien pueden provocar problemas cuando aparecen el conflicto, la sobrecarga o la ambigüedad de rol (Osca, González, Bardera y Peiró, 2003). Consecuentemente, la comprensión de los mecanismos por los que el estrés de rol afecta a la salud y el bienestar de los trabajadores se convierte en un tema de gran relevancia tanto teórica como práctica (Dávila y Jiménez, 2014). Además se debe tener en cuenta que el “estrés del rol se configura como uno de los predictores más estudiados en relación con la aparición del Burnout” (Carrillo, Ríos, Escudero y Martínez, 2018, p. 311).

Existe ambigüedad de rol cuando la persona trabaja con incertidumbre o falta de claridad respecto a las tareas que ha de desempeñar. Esta situación puede deberse a una descripción inadecuada del puesto (por tratarse de un puesto de nueva creación, flexible o creativo), por la falta de información sobre los objetivos y procedimientos a seguir o por la inadecuada comunicación de dicha información. El conflicto de rol aparece cuando se formulan al empleado demandas incompatibles entre sí. La sobrecarga de rol también se ha identificado como un potencial estresor de rol y acontece cuando se dan demandas cuantitativas o cualitativas excesivas para el trabajador” (Osca, 2012; Osca et al., 2003; citados en Orgambidez, Pérez y Borrego, 2015, p.70).

Según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) del año 1975, el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. Desde entonces varias ramas de la Psicología han realizado una serie de avances teórico-metodológicos y prácticos importantes.

Conjuntamente con la prevención de riesgos físicos, químicos, mecánicos y ambientales, se debe concientizar cada vez más la gestión de riesgos psicosociales en el trabajo, en tanto ello impacta en la salud del trabajador y consiguientemente en los resultados del trabajo y la efectividad organizacional.

Los riesgos físicos, químicos, mecánicos y ambientales son más “visibles”, “manifiestos” y suele existir una mayor percepción de estos en directivos, ingenieros industriales, economistas y trabajadores en sentido general, por tanto más estrategias desde el seno de las organizaciones laborales, sin embargo, los riesgos psicosociales entran a un área de interpretación en ocasiones poco conocida, y desde la propia cultura organizacional a veces no se maneja de manera explícita e intencional.

Ello nos convoca a repensar la manera en que también los elementos de orden psicosocial sean más atendidos intencionalmente, más asimilado por los directivos y trabajadores, más tenidos en cuenta; pues “la evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral, aunque compleja y problemática, debe estar presente en estudios de prevención de riesgos laborales en las organizaciones de la salud, con el fin de identificar dichos riesgos y poder intervenir sobre ellos de forma precoz” (Carrillo, Ríos, Escudero y Martínez, 2018, p. 311).

Si se parte de la premisa de que el estrés en el trabajo es un reto colectivo (OIT, 2016) entonces se empezarán a generar claves de funcionamiento a nivel organizacional para propiciar un manejo efectivo de ello, y lograr organizaciones laborales cada vez más saludables, para ello se requiere de organizaciones que aprendan, siendo lo formativo uno de los núcleos esenciales para dinamizar el cambio positivo en las organizaciones laborales.

DESARROLLO

Una mirada a la intervención psicosocial educativa para el desarrollo de organizaciones laborales saludables

El análisis anterior nos permite connotar la necesidad de establecer una estrategia de intervención psicosocial educativa para el manejo efectivo del estrés de rol (Espinosa, Deroncele y Medina, 2020), para ello es necesario clarificar algunas de las bases fundamentales que permitieron la estructuración de esta propuesta, teniendo en cuenta elementos que destaquen esta perspectiva psicosocial educativa.

Se revelan así como ejes principales para la intervención psicosocial educativa la gestión de potencialidades formativas en la persona (Deroncele, Medina y Gross, 2020) y el método formativo de la práctica profesional del psicólogo, teniendo un énfasis especial la función interventivo-educativa. (Deroncele, 2015).

Se constatan del método formativo de la práctica profesional del psicólogo específicamente los procedimientos: crítico-reflexivo, transferencial-proactivo y resignificador (Deroncele, Del Toro y López, 2015), aspectos que serán rescatados más adelante en el análisis, así como los conocimientos, habilidades y valores asumidos de la competencia interventiva del psicólogo (Gross, Deroncele y Montoya, 2018).

Se asumen además para la estrategia las “aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes” (Salanova, Llorens y Martínez, 2016; p. 177).

En este contexto surge el concepto de Organización Saludable y Resiliente o HERO (Healthy & Resilient Organization) que hace referencia a estas Organizaciones Positivas que se caracterizan por el binomio: salud y resiliencia. Hemos definido una HERO como aquella organización que lleva a cabo acciones sistemáticas, planificadas y proactivas para mejorar los procesos y resultados tanto de los empleados como de la organización como un todo. Además, son resilientes porque mantienen un ajuste positivo bajo circunstancias retadoras, se fortalecen ante situaciones adversas y bajo presión son capaces de mantener su funcionamiento y sus resultados” (Salanova, Llorens y Martínez, 2016, p.178)

Estas consideraciones expresan en su conjunto el carácter psicosocial y educativo de la estrategia de intervención que es desplegada en un nivel estratégico, un nivel táctico y un nivel operativo.

Durante años, los investigadores se han centrado en la identificación de factores de riesgo en el desarrollo de tareas, en la prevalencia de enfermedades asociadas al trabajo y en el estudio de factores tales como ausentismo, tasas de renuncia o abandono del puesto de trabajo; en definitiva, se concebía las instituciones como fuentes de sufrimiento y problemas (Cooperrider, 2009).

No obstante, en los últimos años se ha comenzado a estudiar con mayor profundidad la composición de los ambientes de trabajo saludables y fundamentalmente las consecuencias que esto genera a nivel individual, organizacional y, en algunos casos, nacional. En relación con este punto, la literatura revela gran cantidad de definiciones y modelos respecto de las organizaciones saludables.

Varios han sido los organismos internacionales que desde su perspectiva contribuyen en aspectos teórico-metodológicos de esta categoría, por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Asociación Americana de Psicología (APA) y el Instituto Nacional de Calidad de Canadá, entre otros. En Latinoamérica también se ha avanzado en el estudio de las organizaciones saludables.

Desde el enfoque de la psicología positiva, Salanova (2008) considera que las organizaciones saludables son aquellas que, mediante la implementación de prácticas específicas, buscan elevar los niveles de salud

de sus asociados. Algunas de las prácticas que contribuyen a una mejor calidad de vida laboral implican la modificación de las tareas, el incremento de la cantidad y la calidad de las interacciones sociales y un equilibrio más positivo entre la vida laboral y la familiar.

Esta autora considera que una organización saludable o positiva, por una parte, tiende a mantener buenos vínculos entre los empleados y la dirección, entre los empleados y los puestos que desempeñan y entre los empleados y sus colegas; y, por otra, se orienta hacia el desarrollo del capital social, humano y psicológico.

Salanova (2008) plantea un esquema que contempla 3 elementos: prácticas organizacionales saludables a partir de recursos organizacionales, sociales y de tarea, empleados saludables (capital humano, social y psicológico positivo) y resultados organizacionales saludables (productos o servicios de calidad, relaciones armónicas con el entorno, etc.).

Siguiendo con esta línea, Salanova (2008, p.20) planteó que este modelo es aplicable a todo tipo de organizaciones pues considera las prácticas, elemento importante a tener en cuenta, pueden ser desarrolladas «de forma sistemática, interactiva e intencionada»

Por su parte Rodríguez, Moreno, Rivas, Álvarez y Sanz (2010), en un estudio en el que compilaron 154 artículos relacionados con aspectos vinculados a organizaciones saludables, concluyen que hay algunas prácticas que favorecen ciertos aspectos claves de una institución como, por ejemplo, el rendimiento. Los autores comentan que algunas de las prácticas que favorecen un mayor rendimiento son el liderazgo transformacional, el capital psicológico, la flexibilidad psicológica, la satisfacción y bienestar de los trabajadores, el compromiso y la posibilidad de experimentar fluidez.

Peiró y Rodríguez (2008) consideran un gran número de indicadores (absentismo por enfermedad, accidentes laborales, bajo desempeño, conflictos, etc.) y muestran que la situación respecto al desarrollo de organizaciones sanas y la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es tan positiva como debería ser y, por tanto, es importante que las políticas y legislación de los gobiernos, así como las iniciativas públicas y privadas, contribuyan a la promoción de la salud en las empresas.

Además, las empresas mismas tienen que desarrollar políticas y prácticas de seguridad y salud, promoviendo mejoras en los sistemas y condiciones laborales, de manera que cada vez más existan mejores pre-disposiciones para el desarrollo de los roles en el trabajo. Para lograrlo, la dirección juega un papel importante a la hora de dirigir los cambios y promover la salud en el trabajo, pero también juega un papel esencial el trabajador como principal ente catalizador de las situaciones emergentes y potenciales desencadenantes del estrés de rol en el trabajo, por lo que deben reforzar el

aprendizaje de recursos psicológicos preventivos para que puedan anticiparse con éxito a estas situaciones.

Hacia una cultura organizacional preventiva

Uno de los aspectos que consideramos esencial en el logro de organizaciones laborales saludables y que está directamente relacionada con un manejo efectivo del estrés de rol, es la cultura organizacional de prevención, teniendo en cuenta:

[...] la consideración de una concepción biopsicosocial de la salud y la necesidad de que esta sea promovida en los lugares de trabajo. Ello ha supuesto una concepción de la prevención de los riesgos y accidentes laborales que incluye los llamados riesgos ergonómicos y psicosociales. Ha llevado también a la consideración de los daños psicosociales como una de las consecuencias de una inadecuada prevención de riesgos (Peiró, 2004; citado en Camacho y Mayorga, 2017, p. 161).

De acuerdo con Camacho y Mayorga (2017), “los riesgos psicosociales deben evaluarse, cuantificarse y una vez identificados, crear unas oportunas acciones de mejora, un establecimiento de protocolo anti-riesgos y una adecuada prevención” (p.170). Gestionar estos elementos y potenciar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones al respecto, contribuye a que la organización vaya alcanzando una cultura preventiva a nivel de valores organizacionales compartidos.

En este sentido la estrategia organizacional deberá contemplar estos elementos para poder estructurar aspectos comunicacionales que generen una reflexión y apropiación sobre actitudes de prevención, procedimientos de cultura preventiva de riesgos psicosociales a nivel de procesos claves, estratégicos y de apoyo, entre otros elementos que puedan tener un impacto favorable en el desempeño de los trabajadores.

Así, la estrategia que se propone con este estudio tiene en cuenta la realización de “talleres de prevención y de psicoeducación respecto a lo que son los riesgos psicosociales y cómo identificarlos desde el inicio” (Tamayo, 2017). Precisamente articulamos una perspectiva psicosocial educativa que garantice estas líneas de gestión a nivel estratégico, táctico y operativo, pensando en la potenciación de núcleos positivos en el sujeto organizacional que le permitan prever con anticipación los posibles desencadenantes del estrés de rol.

La estrategia de intervención psicosocial para el manejo efectivo del estrés de rol también se perfila desde la formación en buenas prácticas en cultura preventiva, teniendo en cuenta además el impacto de la cultura preventiva en la gestión empresarial (CEPTA, 2017). El aspecto formativo es central en esta estrategia.

Por su parte Mena (2019) en su propuesta de programa de prevención de riesgos psicosociales, resalta la importancia de informar el objetivo del

programa, planificar las medidas preventivas, seguir su implementación, evaluar las medidas preventivas, validar el programa de prevención por especialistas y el seguimiento de actividades (p. 61). Estos aspectos pueden ser considerados en función de articular un plan estratégico para la organización que involucra no solo a los especialistas en riesgos psicosociales, sino a toda la organización en su conjunto.

Autores como Mosquera, Castrillón y Parra (2018), proponen una metodología basada en técnicas de aprendizaje automático para identificar el nivel de riesgos en evaluaciones psicosociales que pueden ser útiles. De todas maneras, tal como plantea Mena (2019), las diversas técnicas, planes, programas y capacitaciones que se utilizan en la prevención de riesgos psicosociales deben considerar las características propias de la población para que sean realmente efectivos y eficaces, es por ello que uno de los momentos decisivos en la implementación de la estrategia tiene que ver con el diagnóstico del estado actual del riesgo o los riesgos psicosociales, en este estudio, el estrés de rol, y una evaluación psicodiagnóstica de los trabajadores, ello debe ser guiado desde una dinámica de la intervención psicosocial en las organizaciones laborales (Deroncele, 2017).

La prevención, herramienta imprescindible en organizaciones laborales saludables

García y Gil (2016) señalan tres categorías de prevención, donde la prevención primaria es la más importante porque interviene antes de la aparición de la enfermedad. Se debe generar en todos los ámbitos sociales, desde las instituciones educativas a las organizaciones empresariales. Para prevenir el estrés, se ha de empezar a intervenir en la fase de diseño del lugar de trabajo teniendo en cuenta todos los elementos de cada puesto e integrando el entorno físico y social, sin olvidar sus posibles repercusiones para la salud.

En este sentido, Espinosa, Deroncele y Medina (2020) en el estudio piloto sobre estrés de rol en médicos y enfermeras de la atención primaria, confirmaron su prevalencia en la muestra de participantes; siendo las enfermeras la más afectadas. Para dar solución a esta problemática han propuesto una estrategia de intervención psicosocial educativa para el manejo efectivo del estrés de rol. Estos autores consideran que se hace cada vez más necesario enfocar acciones que impacten positivamente en la salud y bienestar laboral, de ahí que sea un objetivo esencial gestionar organizaciones laborales saludables, teniendo en cuenta que esto favorece la efectividad organizacional.

Esto es posible desde un enfoque psicosocial educativo que permita gestionar potencialidades formativas en las personas. Para ello se despliegan los procedimientos del método formativo de la práctica

profesional del psicólogo (Deroncele, Del Toro y López, 2016), que como abordaremos, se centra en potenciar la capacidad de autogestión de los médicos y enfermeras, y se trabaja en la toma de conciencia y las habilidades de resiliencia y anticipación (como aspecto fundamental de la prevención).

En este sentido se utilizan los siguientes procedimientos que explicamos de manera sintética:

Procedimiento crítico-reflexivo: de modo que los médicos y enfermeras puedan lograr la reflexión en la acción y sobre la acción reflexiva, en el contexto organizacional, desplegando de manera armónica su actividad laboral, a través de la valoración crítica de su cotidianidad en el trabajo, puesto que uno de los elementos por los que la persona no es capaz de prever el estrés de rol tiene que ver con procesos de la vida cotidiana como las "obviedades" y la "familiaridad acrítica".

Procedimiento transferencial-proactivo: pues asociado a lo anterior el sujeto organizacional debe ser capaz de anticiparse a estresores o potenciales desencadenantes de estrés de rol, y deben transferir (proyectar) sus actitudes positivas frente a posibles situaciones estresoras "sujeto en situación" desplegando comportamientos preventivos, de autocuidado. Este proceder en el sujeto organizacional es esencial en su percepción de riesgo y su resiliencia laboral.

Procedimiento resignificador: pues el sujeto organizacional al concientizar y valorar su bienestar y salud en el contexto organizacional como parte esencial de su vida, se apropia de la actividad laboral desde una perspectiva más activa y responsable, alineada con una construcción personalizada del significado y sentido de sus roles, ello se constituye en una resignificación de dichos roles (en el interjuego del desarrollo de los roles asignados y los roles asumidos), lo cual solventa los aspectos de conflicto, ambigüedad y sobrecarga que puedan estar asociados a su desempeño, logrando un comportamiento laboral saludable.

Estos procedimientos "modos de proceder" se constituyen en núcleos positivos de la prevención que deben aprender los médicos y enfermeras para lograr un comportamiento laboral saludable expresado en el manejo efectivo del estrés de rol, pero ello no ocurre "per se", ni ocurre de manera espontánea, sino a través de un proceso planificado, sistemático e intencional que se concreta en la estrategia propuesta, con base a gestionar esas potencialidades formativas en las personas (Deroncele, Medina y Gross, 2020).

Alineado a los procesos preventivos desde una perspectiva más praxiológica-conceptual de la competencia interventiva del psicólogo fueron declarados los conocimientos, habilidades y valores de la misma (Gross, Deroncele y Montoya, 2018), y para la presente estrategia se asumen las

siguientes habilidades en tanto orientarán nuestra práctica interventiva en el contexto de actuación profesional: comprender la historia del sujeto, explicar la dinámica subjetiva, fundamentar teórica y metodológicamente la intervención, anticipar el efecto de la intervención, diseñar y aplicar acciones interventivas, y valorar los resultados de la intervención psicológica.

Estas habilidades revelan la importancia de situar la comprensión y desarrollo del sujeto en el foco de atención de la efectividad organizacional, en este sentido, conocer la historia del sujeto y su dinámica en la organización parte además de la visión de tener en cuenta que el trabajo activo y las posibilidades de desarrollo representan un aspecto importante en la vida laboral y se encuentran relacionados con la cantidad de trabajo, la posibilidad de aprender o desarrollar nuevas habilidades, el acceso a descansos durante la jornada y encontrar un sentido trascendente a la labor que realiza (Tacca y Tacca, 2019, p. 326).

CONCLUSIONES

Estas aproximaciones del sentido trascendente del trabajo, la motivación del trabajador, sus posibilidades de desarrollo están muy asociadas a la energía, entusiasmo e implicación en el despliegue de su actividad laboral; por lo que es necesario considerar en la intervención psicosocial educativa para el manejo efectivo del estrés de rol, elementos de esta naturaleza, toda vez se ha podido comprobar que el engagement (vigor, dedicación y absorción de un trabajador) media la relación entre ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol, por un lado y satisfacción en el trabajo, por el otro.

Crear un ambiente agradable, un clima socio-afectivo armónico, una conciencia de autocuidado, generar espacios de comunicación más horizontales, potenciar los mensajes humanos, relaciones interpersonales profesionales de apoyo, respeto y transparencia, son premisas y resultados en y de una organización laboral saludable. Para lograr esto es necesario lograr una cultura organizacional de prevención, lo cual es un reto y una aspiración de la psicología organizacional positiva.

El logro del manejo efectivo del estrés de rol implica desarrollar estilos de afrontamiento no solo desde el dominio del estrés, sino además desde su prevención, lo cual nos convoca a desarrollar una actitud preventiva, proactiva, positiva y estratégica que le permita a los trabajadores actuar ante una situación “inmediata” de estrés y también anticiparse y reconocer a nivel individual, grupal, organizacional y social, desencadenantes y componentes estresores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), pp. 159-172. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

Carrillo García, C., Ríos Rísquez, M. I., Escudero Fernández, L., Martínez Roche, M. E. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Revista Enfermería Global*, 17(50), pp. 304-314. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-304.pdf>

CEPTA (2017). Cultura preventiva y buenas prácticas. Recuperado de: https://www.cepta.es/dynamic_mega_menu/static/src/img/manual_cultura_preventiva.pdf

Cooperrider, D. (2009). The discovery and design of positive institutions. Ponencia pre-sentada en el First Congress of Positive Psychology. Philadelphia, Estados Unidos de América. Recuperado de: [http://refhub.elsevier.com/S0123-5923\(14\)00046-1/sbref0065](http://refhub.elsevier.com/S0123-5923(14)00046-1/sbref0065)

Dávila, C. y Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: Predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32(2), pp. 271-302. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v32n2/a04v32n2.pdf>

Deroncele, A. (2015). *Estrategia educativa para la formación profesional integral del psicólogo en el contexto organizacional*. (Tesis doctoral). Universidad de Oriente, Santiago de Cuba. Recuperado de: <https://cutt.ly/pysfd1N>

_____ (2017). *Dinámica de la intervención psicosocial en el contexto organizacional*. En el Libro: "Herramientas para la Intervención Psicosocial en el Desarrollo Humano en el Oriente Cubano, desde una Perspectiva Integradora". ISBN: 978-3-6685-0565-0. Editorial GRIN VERLAG. Alemania, p.174. URL: <http://www.grin.com/es/e-book/372153/herramientas-para-la-intervencion-psicosocial-en-el-desarrollo-humano-en>

Deroncele, A., Del Toro, M., y López, R. (2016). Método formativo de la práctica profesional del psicólogo. *Opuntia Brava*, 8(3), pp. 1-12. Recuperado de: <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/265/260>

Deroncele, A., Medina, P., y Gross, R. (2020). Gestión de potencialidades formativas en la persona: reflexión epistémica y pautas metodológicas. *Universidad y Sociedad*, 12(1), pp. 97-104. Recuperado de: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1417>

Enciclopedia de Salud y seguridad en el trabajo. (2019, noviembre 15). Factores psicosociales y de organización. Recuperado de: <http://cutt.ly/Ft4sr5L>

Espinosa, S., Deroncele, A., y Medina, P. (2020). Estrategia de intervención psicosocial educativa para el manejo efectivo del estrés de rol en médicos y enfermeras: diagnóstico preliminar y bases epistemológicas. *Maestro y Sociedad*. 17(1) pp. 12-24. Recuperado de: <http://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5143>

García Morán, M. C. y Gil Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*. (19), enero-diciembre, ISSN 1560-6139, pp. 11-30. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>

Gross, R., Deroncele, A., Montoya, J. (2018). Construcción de la competencia interventiva del psicólogo. *Opuntia Brava*. 10 (3), pp. 10-18. Recuperado de: <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/534>

Mena, P. L. (2019). Programa de prevención de riesgos psicosociales para una institución particular educativa de la ciudad de Ambato. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Recuperado de: <file:///H:/Angel%20laptop/DIRECCI%C3%93N%20DE%20TESIS/Maestr%C3%ADa/Tutor%C3%ADas/2019/Susana/76941.pdf>

Mosquera, R., Castrillón, O. & Parra, L. (2018). Prediction of psychosocial risks in colombian teachers of public schools using machine learning techniques. *Inf. tecnol.* [online], 29(4), pp. 267-280. Recuperado de: <https://cutt.ly/nys8ruz>

Orgambidez Ramos, A., Pérez Moreno, P. J., y Borrego Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31 (2015) pp. 69-77. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v31n2/v31n2a02.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. ISBN: 978-92-2-330642-7. Recuperado de: <https://cutt.ly/WysfekV>

Osca, A., González Camino, G., Bardera, P., y Peiró, J. M. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*, 15(1), pp. 54-57. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/pdf/1022.pdf>

Peiró, J. M.; Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*. Vol. 29(1), pp. 68-82. Recuperado de: <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>

Rodríguez Carvajal, R., Moreno Jiménez, B., Rivas Herмосilla, S., Álvarez Bejarano, A. y Sanz Vergel, A. I. (2010). Positive psychology at work: Mutual gains for individuals and organizations. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), pp. 235-253. Recuperado de [http://refhub.elsevier.com/S0123-5923\(14\)00046-1/sbref0280](http://refhub.elsevier.com/S0123-5923(14)00046-1/sbref0280)

Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos. *Trabajo y Seguridad Social*, 47, pp. 279-321. Recuperado de [http://refhub.elsevier.com/S0123-5923\(14\)00046-1/sbref0290](http://refhub.elsevier.com/S0123-5923(14)00046-1/sbref0290)

Salanova, M., Llorens, S., y Martínez, I. M. (2016). Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Revista Papeles del Psicólogo*, 37(3), pp. 177-184. Recuperado de <https://cutt.ly/7ysfeYu>

Tacca Huamán, D., & Tacca Huamán, A. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), pp. 323- 353. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>

Tamayo, M. P. (2017). *Cultura organizacional y su relación con los riesgos psicosociales en una empresa privada de la ciudad de Quito*. Tesis de grado. Quito: Escuela de Psicología. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7569/1/UDLA-EC-TPO-2017-09.pdf>