

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Humanidades
Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social



**Respuestas de afrontamiento que utiliza un adulto en edad emergente ante la
presencia de alta demanda laboral**

(Tesis de Licenciatura)

Kateryn Lisbeth Hernández Barrios

Guatemala, mayo 2019

**Respuestas de afrontamiento que utiliza un adulto en edad emergente ante la
presencia de alta demanda laboral**

(Tesis de Licenciatura)

Kateryn Lisbeth Hernández Barrios

M.A Mónica García Gaitán (**Asesora**)

Lcda. Karen Virginia Dubón Alvarado (**Revisora**)

Guatemala, mayo 2019

Autoridades Universidad Panamericana

Rector	M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Vicerrectora Académica	Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrector Administrativo	M.A. César Augusto Custodio Cobar
Secretaria General	EMBA Adolfo Noguera Bosque

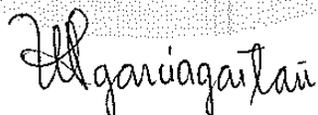
Autoridades Facultad de Humanidades

Decano	M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Vicedecano	M.Sc. Ana Muñoz de Vásquez

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes de diciembre del año 2018.

*En virtud de que el presente Informe de Tesis con el tema: **“Respuestas de afrontamiento que utiliza un adulto en edad emergente ante la presencia de alta demanda laboral”**.*

*Presentada por el (la) estudiante: **Kateryn Lisbeth Hernández Barrios** previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*



M.A Mónica García Gaitán
Asesor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes mayo del año 2019.

*En virtud de que la presente Tesis con el tema: **“Respuestas de afrontamiento que utiliza un adulto en edad emergente ante la presencia de alta demanda laboral”**. Presentada por la estudiante: **Kateryn Lisbeth Hernández Barrios** previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*



Lcda. Karen Virginia Dubón Alvarado
Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes de mayo del 2019. -----

En virtud de que la presente Tesis, con el tema: **"Respuestas de afrontamiento que utiliza un adulto en edad emergente ante la presencia de alta demanda laboral"** Presentado por el (la) estudiante: **Kateryn Lisbeth Hernández Barrios** reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, esta Decanatura extiende **Dictamen de Aprobación** previo a optar grado de Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social, para **que el (la) estudiante proceda a la entrega oficial en Facultad.**



M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Decano
Facultad de Humanidades



Nota: Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

Dedicatoria

A Dios:

Por guiarme, darme fortaleza, perseverancia y sabiduría para poder culminar esta etapa en mi vida.

A mi familia:

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por brindarme su apoyo, estar pendientes de mi desarrollo a lo largo de mi formación profesional y ser mi fuente de energía cuando la necesité.

A mis amigos:

A quienes me acompañaron a lo largo de este proceso, estuvieron para mí, me escucharon, apoyaron, guiaron, brindaron soluciones ante las dificultades que se me presentaron y animaron a no rendirme nunca.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1 Marco Contextual	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Justificación del estudio	5
1.4 Alcances, límites y limitantes	6
1.4.1 Alcances	6
1.4.2 Límites	6
1.4.3 Limitantes	6
1.5 Objetivos	7
1.5.1 Objetivo general	7
1.5.2 Objetivos específicos	7
Capítulo 2 Marco Teórico	
2.1 Adultez emergente	8
2.1.1 Características físicas de la adultez emergente	9
2.1.2 Características cognoscitivas de la adultez emergente	10
2.1.3 Características psicosociales en la adultez emergente	12
2.2 Afrontamiento y sus características	13
2.2.1 Tipos de afrontamiento	14
2.2.2 Estrategias de afrontamiento	15
2.3 Respuesta del adulto emergente y estrategias de afrontamiento	17
2.4 Demanda laboral	17
2.5 Estrés laboral	19
2.6 Secuelas de la demanda y estrés laboral	20
2.7 Repercusiones en las capacidades de afrontamiento	22

Capítulo 3 Marco Metodológico

3.1	Método	25
3.2	Tipo de investigación	25
3.3	Niveles y técnicas de investigación	25
3.4	Pregunta de investigación	26
3.5	Variables de la investigación	26
3.6	Análisis de factibilidad y viabilidad	26
3.7	Muestreo	27
3.8	Sujetos de la investigación	27
3.9	Instrumentos de investigación	27
3.10	Procedimiento	27
3.11	Cronograma	28

Capítulo 4: Presentación y discusión de resultados

4.1	Presentación de resultados	29
4.1.1	Presentación de resultados (WHODAS 2.0)	30
4.1.2	Presentación de resultados (CRI-A)	31
4.1.3	Presentación de resultados Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)	32
4.2	Discusión de resultados	33
	Conclusiones	35
	Recomendaciones	36
	Referencias	37
	Anexos	40

Lista de tablas

Tabla No. 1 Cronograma	28
------------------------	----

Lista de gráficas

Gráfica No. 1 Cuestionario para la Evaluación de Discapacidad (WHODAS 2.0)	30
Gráfica No. 2 Inventario de Respuestas de Afrontamiento (CRI-A)	31
Gráfica No. 3 Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)	32

Resumen

El siguiente documento contiene la investigación realizada en torno a las respuestas de afrontamiento que utiliza un adulto ante la presencia de alta demanda laboral, debido a que en la actualidad, la presión, sobrecarga y las jornadas laborales extensas provocan deterioro significativo en las áreas de funcionamiento del individuo.

Este trabajo comprende cuatro capítulos, los cuales se encuentran divididos de la siguiente manera: en el primer capítulo se describen los antecedentes teóricos del tema principal, el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, justificación del estudio, alcances, límites, limitantes, objetivo general y objetivos específicos.

En el segundo capítulo se sintetiza la base teórica de este estudio, se hace referencia a la etapa de la adultez emergente y sus características físicas, cognoscitivas y psicosociales, el afrontamiento, sus características, tipos y estrategias. Así como qué es la demanda laboral, el estrés laboral, las secuelas que ambos generan en el individuo y las repercusiones que podrían tener sobre las capacidades de afrontamiento.

Posterior, se encuentra el tercer capítulo donde se presenta el método, tipo de investigación, niveles y técnicas, la pregunta de investigación, variables de investigación, el análisis de factibilidad y viabilidad, el muestreo, los sujetos de investigación, instrumentos, el procedimiento y el cronograma a seguir a lo largo del proceso de este estudio.

En el cuarto capítulo, presenta los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos mediante los instrumentos aplicados durante la investigación de campo, se realiza un análisis y discusión de estos para verificar si los objetivos planteados al inicio del estudio fueron cumplidos. Por último, basándose en el análisis anterior y los objetivos específicos planteados, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de esta investigación.

Introducción

La presente investigación se titula: “Respuestas de afrontamiento que utiliza un adulto en edad emergente ante la presencia de alta demanda laboral”, la cual suscita debido a que en los últimos años se ha visto un incremento significativo en la presión y exigencia que las instituciones ejercen en los colaboradores, representando así repercusiones biopsicosociales en el individuo y la forma en que percibe los eventos estresantes.

En las organizaciones de la actualidad, adicional a atravesar un ambiente con alta demanda y presión laboral, se presentan diversas problemáticas tales como trabajar horas extras, con papeleo excesivo, en condiciones ambientales ruidosas, experimentar interrupciones frecuentes en el desarrollo de sus actividades, tener asignaciones de responsabilidades mayores o cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes, todas ellas generando un deterioro físico, emocional y social en el individuo, así como provocarle estrés y tener repercusiones en las respuestas de afrontamiento ante situaciones difíciles.

El estudio de campo se efectuó en empresas de índole privada ubicadas en el área metropolitana con 21 individuos que se encuentran en la edad adulta emergente, atraviesan alta demanda laboral y ocupan cargos administrativos-financieros, quienes constituyeron la muestra. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario para medir la discapacidad, un inventario para evaluar las respuestas de afrontamiento y un cuestionario para valorar el grado de estrés laboral, los cuales permitieron obtener valiosa información cualitativa y cuantitativa para lograr identificar cómo repercute la alta demanda laboral en el individuo.

Los resultados derivados de la investigación reflejan que las respuestas de afrontamiento no se ven afectadas ante la presencia de alta demanda laboral, sino que los lleva a utilizar estrategias que les sean de beneficio a la resolución inmediata de la situación estresante. Sin embargo, se logró identificar que sí influye negativamente en la capacidad para que el individuo se desarrolle socialmente, por lo que el atender las necesidades que presentan los colaboradores favorece no solo la vida personal del individuo sino también su desempeño y calidad de vida laboral.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Antecedentes

En el último siglo, el estrés es un tema que ha cobrado auge y ha sido utilizado de forma frecuente en la actualidad, existen muchos artículos, libros científicos, informes de investigación, publicaciones en revistas y diarios en donde se demuestra tanto la fuerte presencia en varios ámbitos culturales y sociales, como los factores influyentes y afecciones biopsicosociales. El término del estrés ha sido revolucionario dentro del campo de la medicina y la psicología, debido al papel protagónico que ocupa en la salud y en la vida del individuo.

Este no es un concepto reciente, Walter Bradford Cannon fue un precursor en la investigación sobre el estrés, empleó la palabra homeostasis para hacer referencia al mantenimiento del equilibrio interno, el cual se obtiene mediante el sistema vegetativo y endocrino (Cannon, 1929; 1932; 1935). Tomó partida desde la idea que el cuerpo únicamente puede soportar cierto nivel de estresores, pero si se prolonga en tiempo e intensidad, podría conllevar a un debilitamiento en los sistemas biológicos. Según Cannon (1927) el estrés es un estado de enfermedad que es producido a causa de factores externos al sujeto que perturban su homeostasis.

A pesar de que Cannon resalta la relación entre afección de la homeostasis con el estrés, se considera que el término se introdujo formalmente en la década de 1930 por el médico y fisiólogo Hans Hugo Bruno Selye quien observó que la gran parte de individuos a quienes estudiaba, no importando la enfermedad que padecían, manifestaban síntomas en común, tales como cansancio, pérdida de apetito y peso, astenia, entre otros; esta sintomatología llamó la atención de Selye y la denominó “Síndrome de estar enfermo”.

Asimismo, en la descripción de la enfermedad que provoca, Selye (1936) denomina el Síndrome General de Adaptación, el cual consta de tres etapas básicas, estas se encuentran comprendidas por: a) Reacción de alarma, consta en la fase inicial de baja resistencia, la cual es seguida por una reacción contraria durante la cual son activados los mecanismos de defensa del individuo; b) Estado de resistencia, esta es la fase de la máxima adaptación; si es desarrollada con éxito, el sujeto regresa a la homeostasis, pero si el agente estresante continúa o el mecanismo de defensa es deficiente, la persona será dirigida hacia la tercera etapa y c) Fase de agotamiento, en esta, los mecanismos adaptativos del individuo colapsan.

Posteriormente, Selye (1960) realizó una actualización de su investigación y publicó el libro *The Stress of Life*, en él plasmó la definición de estrés como la acumulación de los efectos inespecíficos de factores que podrían actuar sobre el organismo; siendo algunos de ellos la actividad normal, agentes productores de enfermedades, drogas, entre otros; a estos agentes se les llaman alarmógenos cuando se refiere a su habilidad para producir estrés.

Siguiendo la línea de investigación de Selye, Richard Lazarus (1984) desarrolló un modelo cognitivo para poder comprender el estrés desde otra perspectiva, planteó que frente a un estímulo percibido como factor estresante evalúa las opciones de afrontamiento del problema, dentro de las estrategias de afrontamiento, Lazarus distinguió dos tipos: uno enfocado al problema que afecta al individuo y el otro enfocado a la emoción que el problema provoca en él.

Por otro lado, los psiquiatras Thomas Holmes y Richard Rahe (1967) llevaron a cabo un análisis de los registros médicos de más de cinco mil personas, basándose en este estudio determinaron el grado de adaptación que ciertos sucesos vitales demandan, después de este estudio Holmes y Rahe, construyeron un instrumento en donde le asignaron una valoración a tales eventos, el cual denominaron como “Social Readjustment Rating Scale (SRRS)”. Esta escala está conformada por 43 acontecimientos vitales a los que se otorga una ponderación en función de lo estresante que es esa situación para el individuo que la experimenta.

Los estudios sobre el estrés cada vez se fueron popularizando más y tomando diversas direcciones, este tema fue capturando la atención de los investigadores, pero en la década de los 70, Estados Unidos se encontraba terminando una guerra en Vietnam de casi 10 años de duración, algunos de los veteranos presentaron secuelas físicas y otros manifestaron secuelas mentales debido a los sucesos traumáticos que habían vivido, a raíz de estos síntomas surgen los primeros estudios sobre el síndrome de estrés postraumático.

Luego de evaluar el estrés bajo el ámbito patológico, a finales de los años 80 la investigación sobre este tema se enfatizó y orientó hacia el campo laboral, el desafío implicó medir el estrés según el tipo de trabajo, condiciones y ambientes laborales, relaciones interpersonales con colegas, entre otros. Uno de los primeros y más influyentes modelos, es el propuesto por Karasek y Theorell (1990), analizaron de forma sistemática los elementos del entorno laboral, los cuales contribuyen al modelo de demanda-control que postulan, en él identificaron tres factores que favorecían al estrés laboral: exigencias del trabajo, autonomía laboral y el grado de apoyo social.

Después de reconocer las postulaciones anteriores, es importante revisar que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1994) definió el término del estrés como las reacciones fisiológicas que en su conjunto preparan al organismo para la acción. Y con relación al estrés laboral, la OMS (2004) lo delimita como la forma en la que reacciona el individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus habilidades y conocimientos, poniendo a prueba de esta manera su capacidad para afrontar esas situaciones. Asimismo, para la Organización Internacional del Trabajo -OIT- (2016), el estrés se define como la respuesta física y emocional a un perjuicio provocado por el desequilibrio entre las exigencias, recursos y capacidades percibidas de una persona para hacer frente a las mismas. De igual forma, para la OIT el estrés relacionado con el trabajo se determina por la organización, el diseño y las relaciones laborales, y se genera cuando las exigencias del trabajo no se adecúan o exceden las capacidades, recursos y/o necesidades del colaborador, o cuando las habilidades y conocimiento del individuo para afrontarlas no coinciden con las expectativas de una empresa.

En Guatemala este problema no es reciente ni ajeno, se han realizado diversos trabajos de investigación respecto al estrés laboral, los cuales han sido enfocados a las áreas biológica y psicológica; el estrés en el ámbito laboral se ha considerado como una amenaza para la salud de las personas, su desarrollo profesional y la productividad de esta dentro de una empresa.

1.2 Planteamiento del problema

El estrés es un tema que ha sido objeto de estudio a lo largo de los años, en Guatemala es un fenómeno que ha ido en incremento y ha afectado considerablemente la salud mental de la sociedad. Especialmente en el ámbito laboral debido a que los tipos de trabajo han ido cambiando constantemente y el ritmo se ha incrementado, adicional a esto se agrega que la presión laboral provoca diferentes afecciones físicas y mentales que perjudican la salud y el clima empresarial del trabajador.

La demanda y el estrés laboral son factores que van en aumento en la sociedad guatemalteca, dentro de las consecuencias que implica encontrarse en un ambiente de trabajo donde el individuo es constantemente presionado es importante investigar cómo repercute la demanda laboral en las respuestas de afrontamiento de un individuo en la edad adulta. Esta investigación busca dar respuesta a esta problemática e identificar cuáles son las respuestas de afrontamiento que utilizan los guatemaltecos al encontrarse bajo estrés por la presencia de un alto nivel de demanda laboral y es de donde surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo repercute la demanda laboral en las respuestas de afrontamiento de un individuo en edad emergente?

1.3 Justificación del estudio

En la actualidad se evidencia cómo la carencia de salud mental equilibrada ha afectado el estado biopsicosocial de los individuos, principalmente en las personas que se encuentran en la adultez y se ven afectados por padecimientos generados por la presencia de estrés relacionado a diversas esferas en donde se desenvuelven, afectando con mayor prevalencia en el área profesional debido a los altos niveles de demanda laboral.

Es realmente importante prestarle atención sobre cuáles son los padecimientos de los que sufren los individuos que se encuentran en la edad adulta debido a la presencia de altos niveles de demanda laboral, debido a que estos podrían influir de forma negativa en diversos ámbitos de funcionamiento, profesional, familiar y social. A pesar de que este es un tema que genera poco interés en los empleadores, es vital que verifiquen con regularidad cómo se encuentra el funcionamiento y bienestar de sus colaboradores ya que eso podría aportar beneficios para el bienestar personal cognitivo, emocional y social, así como para la contribución en el desarrollo pleno de las actividades laborales.

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (2016), realizó un estudio sobre los trastornos mentales y del comportamiento en Guatemala, en este informe se evidencia que dentro de los padecimientos mayormente consultados se encuentra el estrés, el cual ocupa el tercer lugar con un 15.1% a nivel nacional.

Por lo que a través de esta investigación se pretende identificar cómo repercute en el individuo y sus respuestas de afrontamiento al encontrarse en un ambiente con alta demanda laboral. De manera que beneficie la actualización e identificación de las estrategias de afrontamiento que emplea un sujeto en edad emergente ante la alta demanda laboral.

1.4 Alcances, límites y limitantes

1.4.1 Alcances

Esta investigación se realizará durante el segundo y tercer trimestre del año 2018, con personas que se encuentren en la adultez emergente, tengan interés de participar y que actualmente se encuentren laborando en un ámbito empresarial, en puestos gerenciales del sector privado en el área metropolitana. El objeto por el cual la investigación se efectuará en el área metropolitana es por el interés de compartir este proyecto con Universidad Panamericana, Campus Central, para divulgar los hallazgos encontrados y de esta manera continuar promoviendo la salud mental.

1.4.2 Límites

Dentro de las limitaciones presentadas, sobresale la abundante bibliografía respecto al estrés, la popularización del tema dificultó la selección de la información más importante y fiable. Asimismo, también es importante mencionar como limitante que en Guatemala son escasos los antecedentes de estudios relacionados con este tema, por lo que no se obtuvo información que responda directamente al contexto del país.

1.4.3 Limitantes

Dentro de las limitaciones encontradas para la realización de este trabajo, se destaca la carencia de tiempo para la ejecución de la investigación de campo, así como la obtención de los participantes y la inversión económica en los instrumentos para la evaluación de los sujetos de estudio.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar cómo la demanda laboral repercute en las respuestas de afrontamiento de un adulto en edad emergente.

1.5.2 Objetivos específicos

- Conocer en qué manera afecta la alta demanda laboral en las respuestas de afrontamiento de un adulto emergente.
- Identificar las secuelas que genera la demanda laboral en un adulto emergente.
- Determinar si la presencia de alta demanda laboral influye en la presencia de algún deterioro físico, social o mental.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Adulthood emergente

Como muchas de las etapas características del hombre, que cambian, mutan o evolucionan acordes a la época en que se vive y a los cambios que provoca; la adolescencia en particular no ha escapado a la influencia de la modernidad y está implicando cambios serios en la forma y el tiempo en que los niños pasan a ella.

Los actuales adolescentes están “quemando” etapas y viviendo experiencias para las que no siempre están preparados o maduros y ciertamente el acceso a la tecnología y todas sus connotaciones, no ayuda a frenar este proceso, sino todo lo contrario: lo acelera. Esto ha sido observado por diferentes expertos y sus áreas de conocimiento y se busca comprender mejor este proceso tan propio del siglo veintiuno, pero no ajeno a siglos pasados.

La sociedad guatemalteca posee diversos indicadores para determinar cuándo se llega a la etapa adulta, uno de ellos es la adultez legal, la cual implica que el individuo a partir de los 18 años ya es considerado un adulto, otro de ellos es la madurez sexual, esta llega durante la etapa de la adolescencia y por último la madurez cognitiva, aunque esta pueda llevar aún más tiempo que las anteriores. Sin embargo, en una definición enfocada un poco más al área sociológica, se le considera adulto al sujeto que se sostiene económicamente por sí solo, se encuentra estudiando una carrera universitaria, inicia la vida marital o la formación de su propio hogar.

En este contexto, aparece el concepto de la adultez emergente, dado que, al acelerarse las etapas en la adolescencia, podría pensarse que se pasaría con mayor rapidez a la etapa adulta, que era la que solía seguirle, pero diversos factores se están agregando al principal, ya mencionado, y han terminado por retrasar el ingreso del joven al mundo adulto.

La madurez psicológica en el adulto emergente no solo depende de los logros que ha obtenido sino también del descubrimiento de la identidad propia, la capacidad para establecer relaciones interpersonales, el desarrollo óptimo de un sistema de valores y la independencia del hogar de los padres.

A pesar de que los factores mencionados son influyentes al momento de determinar cuándo se llega a la etapa adulta, no solo son los criterios externos los que cobran importancia. “Algunos psicólogos sugieren que el inicio de la adultez no está indicado por criterios externos, sino por indicadores internos como el sentido de autonomía, autocontrol y responsabilidad personal, que es más un estado mental que un evento discreto (Shanahan, Porfeli y Mortimer, 2005).” (Papalia, 2012, p. 420).

Como menciona Papalia (2012) citando a Arnett la adultez es definida por tres características: Primero, aceptar las propias responsabilidades. Segundo, toma de decisiones independientes, y por último, adquirir independencia financiera.

En la sociedad guatemalteca y en otros países tercermundistas, cumplir estas tres características requiere más tiempo debido a las influencias socioculturales y factores socioeconómicos, siguiendo caminos distintos para lograr alcanzarlos, por su parte la psicóloga chilena Paulina Sallés (2011) asevera que en la actualidad, la edad en la que los adultos jóvenes inician su vida laboral y logran la independencia del hogar parental ha sufrido un claro retraso, por lo que a consecuencia de ello, la edad para constituir una familia también se va aplazando cada vez más.

2.1.1 Características físicas de la adultez emergente

En general, durante esta etapa, los adultos tempranos (o emergentes), suelen tener buena salud y condiciones físicas óptimas, sin embargo, a criterio de Papalia, Feldman & Martorell (2012) es un período en el que: “Se establece el cimiento del funcionamiento físico de por vida” (p. 421).

A esto hay que aunarlo, según los expertos mencionados, “factores conductuales” como: la alimentación, calidad de sueño, actividad física y si existe consumo o abuso de tabaco, alcohol o drogas. Los cuales pueden ser componentes determinantes al momento de que el adulto logre alcanzar un estado de salud óptimo y de bienestar.

Por otro lado, su migración paulatina a la adultez los expone de diversas maneras, entre ellas Papalia, Feldman & Martorell (2012) afirman:

Debido en parte a que los adolescentes ya no disponen de esta red de seguridad [los padres] que los protegen, y a medida que se acercan a la adultez les resulta más sencillo involucrarse en conductas no supervisadas que ponen en riesgo su salud. (p.421)

Finalmente, no puede obviarse un aspecto que forma parte no solo de los adultos emergentes, sino lamentablemente de casi todas las edades: el estrés y su influencia en la vida de cualquier individuo. Para los adultos emergentes, la mayoría de las experiencias por lo regular son positivas, pero durante el transcurso de esta etapa puede tener lugar ciertos episodios en donde el estrés juega un papel principal y perjudicial para la salud del individuo. Papalia (2012) menciona que cada vez son más conocidos los estudios en donde se alude que el bienestar psicológico tiene un impacto vital en la salud física y manejar altos niveles de estrés está relacionado con padecer problemas físicos e inmunológicos.

2.1.2 Características cognoscitivas de la adultez emergente

Como bien es sabido, el ser humano requiere de una mayor cantidad de años y diversos cuidados y calidad de su medio ambiente, para desarrollar plenamente su capacidad de pensar, analizar y proponer. Este proceso inicia desde el propio momento de la concepción cuando la madre debe tener un embarazo tranquilo, vitaminarse y estimular a su hijo neonato, por citar algunos de los cuidados básicos.

Cada etapa del desarrollo del ser humano apunta para que, llegada su madurez, pueda convertirse en un individuo independiente, equilibrado emocional y espiritualmente y haya podido establecer fuertes y saludables conexiones en su cerebro para explotar al máximo su potencial. Sin embargo, en el transcurso de su vida, el ser humano, especialmente el nacido en países tercermundistas tiene que superar una gran cantidad de obstáculos para lograr esta madurez.

Al iniciar la etapa adulta emergente, el sujeto trata de hacer uso de todos los conocimientos que adquirió para obtener un empleo digno y formar una familia, García (2010) menciona que según el modelo del desarrollo postulado por Schaie y Willis se encuentran en el estadio de logro, en el que la cognición se dirige hacia la obtención de las metas personales, una vez logrados sus propósitos, alcanzan estabilidad e independencia, encontrándose así, en el estadio de responsabilidad, el cual es caracterizado por la madurez, en el desarrollo cognoscitivo del adulto, este estadio involucra la aplicación efectiva y asertiva de las habilidades intelectuales en su vida familiar, laboral y personal; lo cual conlleva a una resolución certera de situaciones complejas.

Dentro de las características cognoscitivas de esta etapa, también cabe destacar que Papalia, Feldman y Martorell (2012) hacen énfasis en que:

Desde la década de 1970, la investigación y el trabajo teórico sugieren que el pensamiento maduro es más rico y más complejo de lo que sugiere la descripción de Piaget. Se caracteriza por la capacidad para afrontar la incertidumbre, la inconsistencia, la contradicción, la imperfección y el compromiso. En cierto sentido es tanto un estilo de personalidad como un modo de pensamiento: las personas difieren en la comodidad con que pueden manejar la incertidumbre. Esta etapa superior de la cognición adulta se conoce como pensamiento posformal y por lo regular comienza en la adultez emergente, a menudo gracias a la exposición a la educación superior (Labouvie-Vief, 2006).

El pensamiento posformal es flexible, abierto, adaptable e individualista. Recurre a la intuición y a la emoción así como a la lógica para ayudar a las personas a afrontar un mundo aparentemente caótico. Aplica los frutos de la experiencia a situaciones ambiguas. (p. 436)

Es de suma importancia para este estudio, la valorativa que tiene en la vida del adulto emergente, la capacidad para afrontar la incertidumbre, la inconsistencia, entre otras, especialmente de cara a las diversas dificultades que se le presentarán, no solo hablando en el ámbito laboral, sino en toda su vida. Señala también la importancia que tiene la educación superior para la formación del pensamiento posformal.

2.1.3 Características psicosociales en la adultez emergente

Como se mencionó, están surgiendo cambios significativos en las formas de comportamiento de los adolescentes y por ende, de los adultos emergentes. El típico y tradicional camino que seguían para llegar a la adultez ha dado paso a nuevas formas de ver la vida, de plantearse el trabajo, el matrimonio y hasta el momento “ideal” en que se piensa tener hijos.

Cuando la etapa de la adultez emergente da inicio, muchos consideran encontrarse en un período para poder experimentar, antes de asumir roles y responsabilidades que deberán tomar más adelante en esta etapa. Asimismo, se atraviesan diversas situaciones en las cuales el individuo suele estancarse o le causan crisis, un ejemplo suele ser el desarrollo de la relación adulta con los padres. Cuando el sujeto abandona del hogar familiar, desarrolla la habilidad para negociar su autonomía y mantener una relación estrecha con los padres; a pesar de que ya pasaron por la niñez y adolescencia, los adultos emergentes aún necesitan la empatía, aprobación y apoyo de los padres, ya que este no deja de ser un elemento esencial para el bienestar del individuo.

Por el contrario, a la situación expuesta, también existe la incapacidad de independizarse del hogar familiar, lo cual se puede dar debido a diversos factores, tales como verse forzados a mantener esa dependencia por dificultades económicas o bien, finalizar un grado académico, esta transición puede ser progresiva y durar más años de lo esperado.

Así como la relación con los padres, existen otras situaciones que debe superar el individuo, tales como: posicionarse en un trabajo estable, iniciar relaciones románticas duraderas, el matrimonio, la cohabitación o la vida de soltero, paternidad y en algunos casos el divorcio. En ocasiones, como se mencionó, el desarrollo de ciertas tareas se llega a posponer hasta los treinta años o incluso un poco después.

2.2 Afrontamiento y sus características

Evidentemente el paso de la adolescencia a la adultez está lleno de cambios, algunos más drásticos o retadores que otros; a su vez, estos cambios llevan a la persona a afrontar situaciones que por su naturaleza generan fuerte tensión en los adultos emergentes y, de hecho, en el ser humano en general. La psicología estudia las formas en que las personas “afrontan” estos cambios y en cómo varía de un individuo a otro. A esta manera de afrontar se le llama *Coping* por su término en inglés, el cual traducido al español significa afrontamiento.

La psicóloga Camila Rodríguez (2016) indica que, el afrontamiento es definido como las respuestas que el individuo tiene ante un evento o factor estresante, las cuales son ejecutadas para reducir de alguna manera las características que le provocan miedo de esa situación. Esto se entiende como un proceso en el que son incluidos los diferentes intentos del sujeto por superar y resistir las demandas o exigencias que le sean planteadas en su diario vivir.

Como mencionan Scafarelli y García (2010) citando a Lazarus y Lazarus, el afrontamiento son manifestaciones tanto cognitivas como conductuales, que se activan por el intento de regular el estrés y las emociones que este genera en el individuo, no importando si es exitoso o no. El

afrontamiento modela a las emociones y su función principal al generarlas es regularlas, así como encargarse de la resolución del conflicto que las han activado.

Enríquez, Rodríguez y Schneider (2010), afirman que el afrontamiento se define como todo cambio constante de los esfuerzos del individuo, tanto conductuales como cognitivos, siendo estos adaptativos o mal-adaptativos, que sobrepasen el control o la capacidad del sujeto y se utilizan para modificar, tolerar, controlar, minimizar o regular una situación o problemática externa o interna.

Scafarelli y García (2010) también toman en cuenta la definición que brinda Erica Frydenberg sobre el afrontamiento, y aseveran que este, se puede considerar como un proceso multidimensional, bajo una serie de sucesos que tienen lugar a lo largo de la vida como el resultado del interjuego de varios determinantes, es en sí, una interacción dinámica constante entre el individuo y su entorno.

2.2.1 Tipos de afrontamiento

Morris y Maisto (2009) describen dentro del afrontamiento, dos tipos generales de respuesta ante una situación estresante, siendo estas el afrontamiento directo y el afrontamiento defensivo, los cuales se explican a continuación:

- **Afrontamiento directo:** cuando un individuo se encuentra bajo una situación en la que se siente frustrado, en conflicto o amenazado, Morris y Maisto (2009) afirman que existen tres formas básicas de afrontamiento directo, la primera denominada como confrontación, en esta se reconoce que hay un problema y se requiere buscar una solución, encarando la situación y avanzando con una decisión hacia el objetivo.

La segunda como negociación, esta es una manera común y efectiva de afrontar el problema, se reconoce que no se puede obtener todo lo que se desea y que tampoco se puede esperar que otros hagan lo que es de interés propio, por lo que se opta por conformarse con un poco menos de lo que se esperaba en un principio y; finalmente la tercera conocida como retirada,

esta con frecuencia se estigmatiza, ya que se cree que es una manera de evadir los problemas y no se les está dando solución.

Pero, esta es una respuesta positiva y realista, ya que es darse cuenta de que la situación está fuera del alcance de resolución propio o que no se posee una forma de modificar o cambiar la situación, y, cualquier manera de resolución agresiva sería autodestructiva para el individuo.

- **Afrontamiento defensivo:** el afrontamiento directo, se encuentra enfocado en que la situación estresante surge de fuentes reconocibles o esperadas; pero en el caso del afrontamiento defensivo, los eventos estresantes son aquellos que no se pueden identificar o que no se puede mediar de forma directa con la fuente que provocó el estrés.

Ante este tipo de situaciones, el individuo adopta de forma automática los mecanismos de defensa como forma de afrontamiento, entre ellos: negación, represión y proyección; los cuales reducen de manera momentánea y significativa el estrés que está atravesando. Es decir que, a corto plazo, si no se cuentan con opciones de resolución, el uso de los mecanismos de defensa puede disminuir de forma significativa el nivel de estrés, pero a largo plazo, el uso de ellos, puede ser un obstáculo para el exitoso ajuste del individuo distorsionando la realidad, así como interfiriendo con su capacidad para manejar directamente el conflicto.

2.2.2 Estrategias de afrontamiento

Como se ha mencionado, el afrontamiento es una manera de manejar el estrés con una finalidad adaptativa para el individuo. Oblitas (2010) recopila las estrategias de afrontamiento postuladas por distintos autores, muchas de ellas dirigiéndose por una línea similar de afrontamiento, a continuación, se detallarán algunas de ellas.

Oblitas (2010) identifica las estrategias postuladas por Folkman y Lazarus, dividiéndolas en dos criterios, las estrategias centradas en el problema, las cuales dirigen al individuo a la confrontación, búsqueda de apoyo social o búsqueda de soluciones; y, las estrategias centradas en la emoción, tales como el autocontrol, distanciamiento, reevaluación positiva, autoinculpación o evitación.

Por su parte McCubbin, quien es citado por Oblitas (2010), postula doce estrategias de afrontamiento siendo estas, el ventilado de sentimientos, búsqueda de diversiones, desarrollo de autoconfianza y optimismo, búsqueda de apoyo social, resolución de problemas familiares, evitación de problemas, búsqueda de apoyo espiritual, involucramiento con amigos íntimos, búsqueda de ayuda profesional, integración a actividades, sentido del humor y, por último, relajación.

Asimismo, Oblitas menciona las estrategias descritas por Carver, las cuales implican un afrontamiento activo, la planificación, supresión de competencia de actividades, restricción del afrontamiento, búsqueda de apoyo social por razones instrumentales, búsqueda de apoyo social por razones emocionales, reinterpretación positiva y crecimiento, aceptación, religión, focalización en la ventilación de emociones, negación, desvinculación conductual y desvinculación mental.

Como se puede ver, muchas de las estrategias postuladas por los diversos autores, son bastante similares y van dirigidas hacia la misma línea, el desahogo emocional del individuo y la resolución asertiva de conflictos, ya que lo que se pretende es que el individuo se centre en afrontar de una manera positiva cualquier situación estresante que se le presente.

En conclusión, el afrontamiento puede clasificarse como:

- Afrontamiento centrado en el problema: se refiere a las acciones realizadas a favor de solucionar el problema.
- Afrontamiento centrado en la emoción: se refiere a manejar el estrés emocional causado por la situación.
- Evitación del afrontamiento: se refiere a las conductas de evasión del afrontamiento.

A partir de esta clasificación, se distinguen -al menos- catorce dimensiones de afrontamiento: (1) afrontamiento activo, (2) planificación, (3) apoyo emocional, (4) apoyo social, (5) religión, (6) reevaluación positiva, (7) aceptación, (8) negación, (9) humor, (10) autodistracción, (11) autoinculpación, (12) desconexión, (13) desahogo y (14) uso de sustancias. (Rodríguez, 2016).

2.3 Respuesta del adulto emergente y estrategias de afrontamiento

Vistos ya los distintos tipos o estilos de afrontamiento, su uso y/o respuesta desde cualquiera de ellos o una fusión de dos o más, dependerá de la persona, de su historia, formación y situación presente. Pero en general cada situación generará un momento de desequilibrio o estrés. Por ello, las autoras Scafarelli & García (2010), definen las situaciones de estrés de esta manera: desde el enfoque transaccional del estrés, Lazarus y Folkman (1987) postulan que el estrés se desarrolla cuando el individuo percibe de forma subjetiva un desequilibrio entre las demandas que se le hacen y los recursos con los que cuenta para manejar dichas demandas. (p.165).

Uniendo ambos términos –afrontamiento y estrés- Scafarelli & García (2010) opinan: “El afrontamiento al estrés implica un conjunto de acciones cognitivas y afectivas que se manifiestan en respuesta a una preocupación particular y constituyen un intento para devolver el equilibrio o suprimir la perturbación.” (p.166)

Ciertamente, es del conocimiento común las exigencias de la vida actual, sustraerse a ello afectaría negativamente la adecuada adaptación de las nuevas generaciones, por lo que es importante enseñárseles a lidiar con su cuota de estrés. Si bien en general los adultos tempranos utilizan varios de los estilos de afrontamiento, la cuestión del género influye a la hora de elegir la forma de respuesta. La respuesta y la elección de las estrategias variarán acorde a las diferentes personalidades incluidas las diferencias en género.

2.4 Demanda laboral

Como el tema focal de esta investigación es el afrontamiento del estrés laboral, habría que indicar que un foco particular de estrés es el salario, al respecto Sonia Carrero (2015) menciona que el salario es definido por la oferta y la demanda, por lo que cuando la oferta es mayor, el salario sufre un decremento y cuando la demanda laboral es más significativa que la oferta, el salario debería incrementarse.

Considerando esto último como punto ideal de referencia: entre más colaboradores hay para una plaza, la demanda baja y el salario también incide en una rotación mayor de personal, puesto que si alguno de los ya contratados no está contento con las horas que debe trabajar, las condiciones, estabilidad y salario, con demasiada facilidad puede ser reemplazado, a menos que sea en puestos altos, donde la rotación es menor.

Ya esto de por sí puede ejercer en el adulto emergente, una gran fuente de estrés, puesto que se ve obligado a aceptar condiciones de trabajo que no le parecen, y no solo de cara a que hay varias personas que puedan anhelar su puesto, sino porque las tasas de desempleo en el país son altísimas.

Luego, existe otro punto importante y que en el contexto de este trabajo (la educación superior), es conveniente mencionar y es la falta de formación apropiada (recordemos la mención anterior de que la educación superior estimulaba el pensamiento posformal). Según el reporte obtenido por la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI) y citada por Prensa Libre en su artículo: Fuerza laboral de jóvenes no es aprovechada (29 de marzo de 2017) escrito por Urias Gamarro:

Según el artículo: “Cuatro de cada 10 jóvenes no concluye la primaria y apenas uno de los seis restantes logra llegar a la universidad” (Gamarro, 2017). Y los que lograr estudiar el diversificado, no parecen sentirse adecuadamente preparados; así lo comenta Ninoshka Linde, gerente de la industria de Contact Center y BPO en una entrevista con Luis González, del medio escrito República al referirse al escape de capitales: “Tiene el talento humano más joven y creciente de la región [Guatemala], se gradúan más de 180 mil jóvenes de diversificado al año, sin embargo, no salen preparados para trabajar” (González, 5 de enero 2018).

Es de imaginarse lo que pueden sentir los adultos emergentes que poseen un título (quienes lo han logrado), pero que no tienen la seguridad de realizar el trabajo asignado. Asumir una tarea para la que se les han empleado y no estar seguros de poder con ella, generará un alto nivel de estrés puesto que mientras ejercen el puesto, deberán aprender el oficio.

Ahora bien, independientemente de las circunstancias en las que haya llegado un adulto emergente a su puesto de trabajo, y que sirve para ejemplificar que también para llegar al mismo se maneja un alto nivel de estrés, se retomará el tema central: y es el trabajador sobrecargado y cómo lidia con dicho exceso de trabajo, considerando especialmente que muchas empresas han buscado reducir costos centralizando tareas en el mínimo de personal posible, lo que al final da como resultado: un trabajador abrumado por el exceso de trabajo.

2.5 Estrés laboral

Dentro del contexto psicológico, está el estudio de las actitudes del ser humano frente a las innumerables situaciones de la vida; antes de entrar de lleno en el tema del estrés laboral, se revisará lo que la psicología del trabajo puede decir respecto a esas actitudes y cómo pueden ser de ayuda para brindar una guía ante la perspectiva del estrés.

Arnold y Randall (2012) describen la palabra estrés según su derivado del latín *stringere*, el cual significa apretar. Algunas de las primeras definiciones sobre el estrés recurren a términos utilizados en física e ingeniería, afirmando que existen fuerzas externas que ejercen presión sobre el individuo, provocándoles tensión.

El estrés tiende a presentarse cuando el individuo percibe o distingue que las demandas solicitadas por su ámbito externo exceden sus propias capacidades para sobrellevarlas, lo cual cobra una importancia significativa al momento de encontrarse en su entorno laboral. Las situaciones laborales son en definitiva el contexto propicio para el desarrollo del estrés en un adulto, algunos elementos que se relacionan y hacen que el entorno laboral sea un ambiente estresante para el individuo son la jerarquización, competencia y exigencia.

Para la OIT (2016) el estrés laboral se determina por la organización del trabajo, el diseño y las relaciones laborales, se presenta cuando las exigencias laborales se exceden de las capacidades, recursos y necesidades del trabajador; así como cuando la habilidad y conocimiento del individuo

para afrontar las exigencias no se encuentran acorde a las expectativas de la cultura organizacional de la institución.

La Editorial CEP (2010) menciona que existen ciertos factores psicosociales que se convierten en estresores entre la mediación cognitiva del individuo y el significado que este le da a las mismas, cita a Cooper, ante la clasificación que este hizo sobre los factores intrínsecos en el trabajo, siendo ellos, las pobres condiciones de trabajo, horas de trabajo, sueldo, turnos de trabajo, riesgos laborales, sobrecarga, riesgos, dificultades con colegas/jefe y nuevas tecnologías.

Es importante hacer hincapié en que el estrés laboral posee una gran influencia ante la aparición del bajo rendimiento, deserción laboral, abandono de puestos y absentismo, lo cual perjudica en el desarrollo efectivo de los procesos de las instituciones. Ante lo expuesto, los elementos que se relacionan en la aparición del estrés negativo y van ligados específicamente al individuo es la capacidad que este tiene para atender las demandas del medio y su capacidad personal de afrontamiento ante estas demandas.

Las características individuales tienen un papel crucial al momento de experimentar el estrés laboral, debido a que, al mezclar un evento específico con un individuo determinado, puede dar como resultado la respuesta desadaptativa y el desequilibrio que induzca al estrés. Esas características personales que influyen ante la adaptación de situaciones que podrían provocar estrés son las expectativas, aptitudes, experiencias pasadas, los sentimientos propios y la actitud del individuo.

2.6 Secuelas de la demanda y estrés laboral

Lidiar con la problemática de las secuelas que surgen a raíz de la demanda y el estrés laboral, ya es difícil para los adultos que se encuentran en la etapa intermedia, quienes llevan ya un tiempo adaptados a los cambios laborales y que se han capacitado, por medio de estudios superiores, así como a través de las experiencias que los trabajos anteriores les han brindado. Para el adulto emergente, con menos soporte en experiencia y conocimiento, la situación puede ser más difícil.

Sin embargo, hay que recordar que es un tiempo lleno de posibilidades, donde no necesariamente busca un trabajo permanente –especialmente al inicio de la etapa– sino que va midiendo sus intereses a la par de la elección de su carrera profesional. Cuenta a su favor su energía vital y sus condiciones de salud en mejor estado, pero a la vez que pueden verse afectadas ante la perspectiva de sentirse libre de la vigilancia paternal y derrocharla en fiestas y situaciones de riesgo.

Pese a las anteriores consideraciones, el panorama resulta ser otro, en un estudio reciente desarrollado por la Asociación Americana de Psicología afirmó que el 39% de las personas entre 18 y 33 años se declaran estresados. Se trata de una generación a la que se le ha bautizado como “Millennial”. (Universia Chile, 2016).

El estudio considera las características tecnológicas de esta generación, que, de alguna manera les afecta negativamente. En el informe indican que, el estrés que padecen los jóvenes los hace más proclives a sufrir cuadros de irritabilidad y ansiedad o depresión.

A eso se aúna las formas que tiene este grupo de liberar tensiones, por lo general, de carácter sedentario (navegar por internet, juegos de consolas), lo cual no ayuda mucho a relajarse y mejorar la calidad de vida de los individuos (Universia Chile, 2016).

Otros aspectos que inciden en que la población de la adultez emergente se vea afectada en una mayor parte por el estrés, son los factores económicos, búsqueda de identidad, las grandes expectativas que sus padres se han creado respecto a su futuro y lo competitivos que se han vuelto entre sí mismos gracias una constante preocupación por ser mejores.

Para sintetizar, se menciona que el tema del estrés puede tener repercusiones a niveles personales y ser un tema de preocupación dentro de las empresas mismas y, por ende, debería ser de importancia para el país. Ejemplo de ello son los cambios que se están cuestionando en Chile, donde, Ana Alcayaga Sepúlveda (23 de mayo 2016), Directora de Ingeniería en Prevención de Riesgos y Medioambiente de la Universidad de San Sebastian, afirma que la preocupación de los

empleadores o patronos por la alta demanda laboral ya no es opcional; esto no se trata únicamente de una tendencia de las empresas para lograr posicionarse en ser un mejor lugar para trabajar, sino que actualmente en Chile, está siendo catalogado como un riesgo psicosocial.

Alcayaga (2016) afirma que el 21% de los padecimientos laborales son de raíz psiquiátrica, logrando ocupar el segundo puesto, luego de las enfermedades musculoesqueléticas con un 66%. En conclusión, velar por el bienestar de los colaboradores repercute directamente sobre los beneficios productivos de las empresas y de paso, permite tener a empleados contentos y motivados, que serán más efectivos para las propias empresas.

2.7 Repercusiones en las capacidades de afrontamiento

El ser humano busca realizar un trabajo, primero para ganarse la vida y ser productivo; viene como parte de la naturaleza humana realizar actividades que beneficien la vida en lo personal, al núcleo familiar y finalmente, a la comunidad a la que se pertenece. Pero ¿Acaso el ser humano trabaja únicamente por un intercambio económico? El psicólogo Barry Schwartz (2016) hace en términos aproximados, esta misma pregunta y analiza algunos aspectos interesantes que pueden ayudar a responder este ítem:

Trabajamos porque tenemos que ganarnos la vida. Por supuesto, pero ¿eso es así? Pues claro que no. Cuando a las personas que se sienten realizadas con su trabajo se les pregunta por qué hacen el trabajo que hacen, el dinero casi nunca sale a colación. La lista de argumentos no monetarios que dan para hacer su trabajo es larga y fascinante.

Los trabajadores satisfechos se sienten atraídos por su trabajo; se pierden en él. No permanentemente, claro está, pero sí con la suficiente frecuencia como para que sea importante para ellos. Los trabajadores satisfechos encuentran un estímulo en su trabajo; este les obliga a desperezarse, a salir de sus zonas de bienestar. Estas personas afortunadas piensan que el trabajo que hacen es divertido (...)

(...)¿Por qué otras razones trabaja la gente? Las personas satisfechas realizan su trabajo porque se sienten que están al mando. Su jornada laboral les ofrece cierta autonomía y discrecionalidad. Y utilizan esa autonomía y discrecionalidad para alcanzar un nivel de maestría o pericia; aprenden cosas nuevas que los perfeccionan como trabajadores y como personas. (p. 1)

Como bien puede verse en los extractos del libro de Schwartz ¿Por qué trabajamos? a las personas puede gustarles ir a trabajar, especialmente si tienen la fortuna de que su trabajo les sea atractivo, interesante y motivador. Es posible que estas mismas personas, a pesar del estrés que pueda generarles su trabajo con las repercusiones de salud que ya se han abordado respecto al estrés, tiendan a sufrirlo un poco menos en vistas a que es una actividad para ellos gratificante. Puede ser interesante que antes de evaluar la práctica del afrontamiento, se evalúe el objeto que tiende a poner a prueba al ser humano, para sacar todas sus reservas y estrategias para superar una situación estresante en el trabajo.

Según Schwartz (2016, p. 3) nada menos que el 90% de las personas perciben su entorno laboral más como una fuente de frustración que de satisfacción, “Pasan la mitad de su vida haciendo cosas que preferirían no hacer”. ¿Cómo no van a estresarte?, cómo no van a buscar formas de sacar esa frustración por hacer un trabajo que no les causa pasión y encima, existe un sistema que busca aprovecharse al máximo de ellos, que quiere reducir sus costos laborales y agrupar todas las tareas que sean humanamente posibles, en una persona.

Por supuesto que la solución no es simplista, hay que reconocer que la economía de cada país, sus políticas laborales, los índices de corrupción, violencia, etc., afectarán la forma en que las empresas administrarán sus activos laborales, alimentando así un sistema que por su misma naturaleza no solo no motiva a sus trabajadores a apasionarse por su trabajo, sino que los puede

incluso castigar por ser propositivos y salirse de la “media”, en una dinámica donde lo que se necesita es “que hagan sin preguntar” lo que su jefe inmediato le pide.

Quizás es ahí donde el “afrontamiento” puede ser un buen camino, pero no solo para ayudar al trabajador estresado a sobrevivir una difícil situación laboral, sino a buscar formas creativas de encontrar su propia forma de apasionarse, de enamorarse de lo que esté haciendo. Es posible que, si no se puede trabajar en lo que se ama, quizás pueda encontrarse el camino para enamorarse de lo que se hace, buscando respuestas creativas para darle un mayor valor a la actividad diaria.

¿Podría este giro, utilizando las variadas estrategias que el afrontamiento brinda, permitir que el trabajador encuentre formas creativas y cambiar su estresante realidad, buscando que a lo que se dedica, sea algo tan gratificante que la amenaza del estrés pueda anularse?

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Método

Este estudio se realizará utilizando el método de investigación mixto, partiendo de una muestra de 21 personas que se encuentran en la adultez emergente y que actualmente ocupen puestos administrativos-financieros en un ámbito empresarial del sector privado; esto se llevará a cabo a través de procedimientos de recolección cuantitativos y cualitativos de la aplicación de dos cuestionarios y un inventario de tipo psicométrico que permitirán analizar cómo la demanda laboral repercute en las respuestas de afrontamiento.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación de este estudio es de campo, debido a que el tema amerita que la recolección de la información se realice de forma directa con los participantes de acuerdo con la muestra que se desea investigar, esto con la intención de conocer en qué manera afecta la alta demanda laboral en las respuestas de afrontamiento.

3.3 Niveles y técnicas de investigación

El nivel de la investigación es de tipo exploratoria y explicativa, debido a que se centra en estudiar la influencia de la demanda laboral sobre el individuo a nivel físico, psicológico y conductual en base a la información teórica plasmada en este estudio. La técnica que se utilizará es de investigación de campo, la cual permite el contacto directo y evaluación psicológica con los sujetos de estudio; asimismo, dentro de las técnicas de recolección que se emplearán se encuentran dos cuestionarios y un inventario, siendo los tres de tipo psicométrico, los cuales permitirán realizar el análisis de los resultados cualitativos y cuantitativos obtenidos de los sujetos participantes, es decir la muestra previamente seleccionada.

3.4 Pregunta de investigación

¿Cómo repercute la demanda laboral en las respuestas de afrontamiento de un individuo que se encuentra en la edad adulta emergente?

3.5 Variables de la investigación

Las variables del presente estudio son dependientes, puesto que se vinculan con la identificación de las respuestas de afrontamiento que genera un individuo que se encuentra en un ambiente con altos niveles de demanda laboral y la influencia en la aparición de enfermedades físicas o mentales.

3.6 Análisis de factibilidad y viabilidad

La presente investigación tiene claros niveles de factibilidad, debido a que la muestra con la que se trabajará es objetiva y se encuentra al alcance del investigador, al igual que los elementos a investigar pueden ser determinados por medio de la aplicación de pruebas estandarizadas que permitirán concretar el objeto de la investigación.

Conviene resaltar que el investigador tiene la capacidad económica para cubrir la inversión de las pruebas psicométricas, lo cual contribuye a la viabilidad del estudio; sin embargo, puede existir una limitante en los sujetos de estudio en el momento de la administración de las pruebas psicométricas, ya que estas requieren de un tiempo prolongado en su ejecución.

3.7 Muestreo

Esta investigación se llevará a cabo con la colaboración de 21 sujetos por medio de un muestreo segmentado con personas de edad adulta emergente, que actualmente laboren en un ámbito empresarial del sector privado en el área metropolitana y se encuentren en puestos administrativos-financieros con altos niveles de demanda laboral.

3.8 Sujetos de la investigación

Los sujetos de estudio se delimitan a 21 personas que se encuentran en la adultez emergente y que actualmente laboren en un ámbito empresarial del sector privado en el área metropolitana y quienes actualmente ocupan un cargo administrativo-financiero con altos niveles de demanda laboral.

3.9 Instrumentos de investigación

Los instrumentos que serán utilizados son el Cuestionario para la Evaluación de Discapacidad (WHODAS 2.0), Cuestionario de Estrés Laboral (TEA Ediciones) e Inventario de Respuestas de Afrontamiento, las cuales dan respuesta a la necesidad de esta investigación.

3.10 Procedimiento

Se solicitará la participación de los sujetos de estudio seleccionados, asimismo se procederá con la aplicación de los instrumentos de evaluación descritos. Posteriormente se llevará a cabo el análisis de resultados cuantitativos y cualitativos para la obtención de datos concretos de la presente investigación. Se procederá a elaborar el informe con la intención de divulgar los hallazgos encontrados para su valiosa utilidad en la promoción de la salud mental de los individuos que se encuentran en un ambiente con alta demanda laboral.

3.11 Cronograma

Las actividades por realizar a lo largo del segundo y tercer trimestre del presente año se detallan en la tabla a continuación.

Tabla No. 1

Cronograma

Mes		May			Junio			Julio		Agosto		Septiembre				Octubre				Noviembre				Dic.	
Semana		3	2	4	3	4	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Selección del tema	■																							
2	Elaboración de tabla de variables		■																						
3	Solicitud de participación sujetos de estudio			■																					
4	Adquisición de material psicométrico									■	■	■													
5	Trabajo de campo									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6	Administración de material psicométrico								■	■	■														
7	Calificación con baremos y análisis según manual y protocolos											■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8	Presentación y análisis de resultados																				■	■			
9	Presentación de la investigación																							■	
10	Revisión de asesoría																								■
11	Entrega a coordinación de engresos																								■

Fuente: elaboración propia, 2018.

Capítulo 4

Presentación y discusión de resultados

4.1 Presentación de resultados

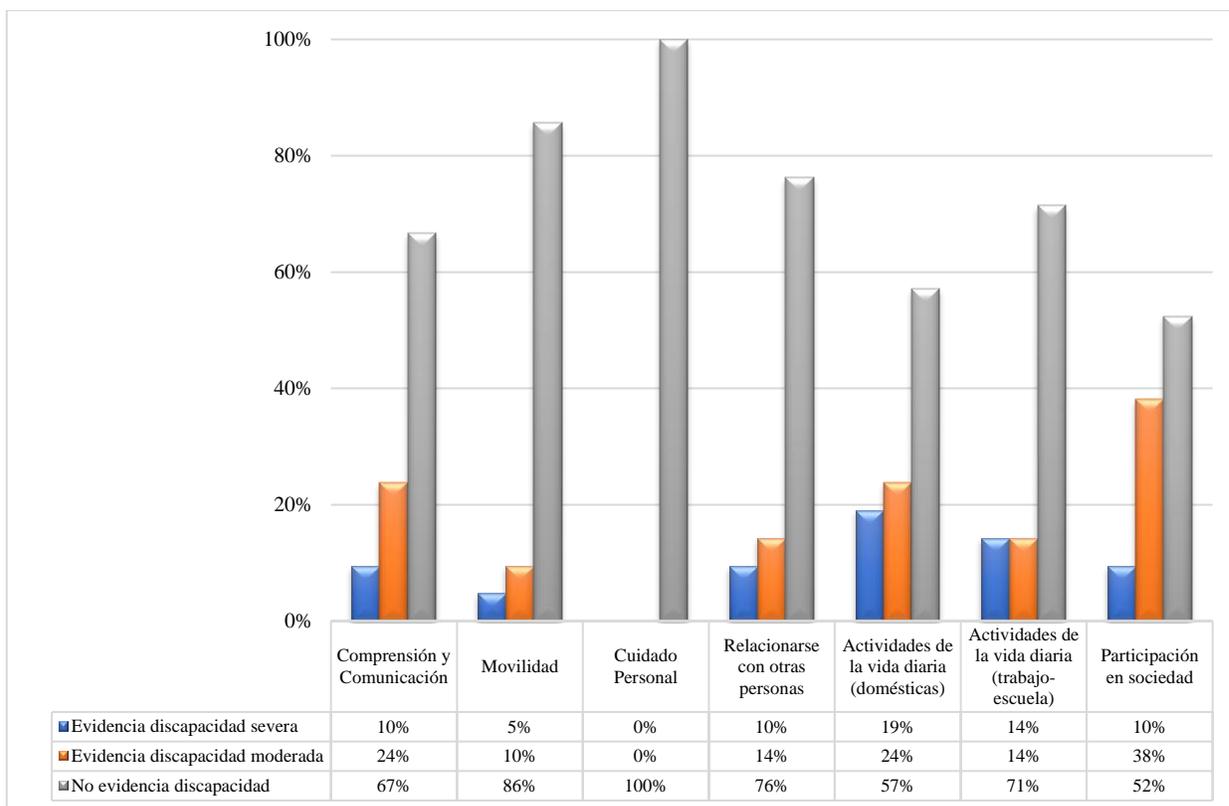
En el presente capítulo se describen los resultados obtenidos a través de la investigación de campo, mediante la aplicación del Cuestionario para la Evaluación de Discapacidad (WHODAS 2.0) a 21 individuos que comprendan en las edades de 20 a 40 años y se encuentren en distintos ámbitos laborales del sector privado, en el área administrativa-financiera.

Los evaluados brindaron su opinión respecto a cómo se sienten con relación a la dificultad que han presentado para llevar a cabo ciertas actividades en sus áreas de funcionamiento, esto, con la intención de verificar si la alta demanda laboral influye ante la aparición de una enfermedad física o mental. Asimismo, se muestran los resultados obtenidos a través de la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey; JSS), en el cual se espera identificar los niveles de estrés en el que se encuentran expuestos los sujetos que sufren una alta demanda laboral.

Por último, se presentan los resultados obtenidos derivados de la aplicación del Inventario de Respuestas de Afrontamiento, en donde se pretende conocer cuáles son las estrategias de afrontamiento que predominan en los individuos que atraviesan por la presencia de alta demanda laboral, así como detectar si las más utilizadas son de aproximación o de evitación a la situación conflictiva.

4.1.1 Presentación de resultados Cuestionario para la Evaluación de Discapacidad (WHODAS 2.0)

Gráfica No. 1
Cuestionario para la Evaluación de Discapacidad (WHODAS 2.0)



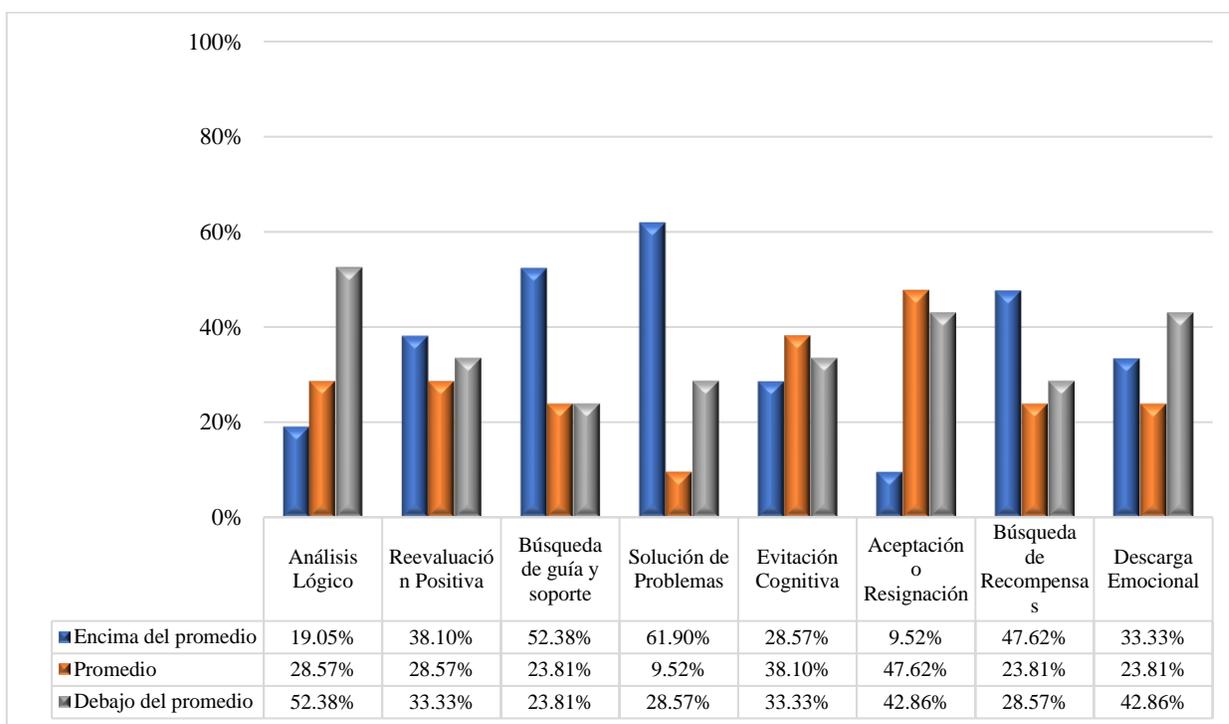
Fuente: elaboración propia con base a instrumento aplicado a mujeres y hombres que presencian una alta demanda laboral, 2018.

Este es un instrumento de evaluación genérico y práctico, que puede medir la salud y la discapacidad en los sujetos de investigación, WHODAS capta el nivel de funcionamiento en seis dominios de la vida, en los cuales se puede determinar que existe la presencia de discapacidad severa cuando el individuo obtiene un puntaje arriba del 50%.

Dentro de la gráfica 1, se puede identificar que, de la muestra evaluada, los dominios en los que se ha experimentado una discapacidad severa son en el de actividades de la vida diaria enfocadas en las tareas domésticas con un 19%, así como en el dominio de actividades de la vida diaria enfocadas en las tareas del trabajo-escuela con un 14%. Se aprecia que los sujetos evaluados evidencian una discapacidad moderada en los dominios de participación en sociedad con un 38% y comprensión y comunicación con un 24%.

4.1.2 Presentación de resultados Inventario de Respuestas de Afrontamiento (CRI-A)

Gráfica No. 2
Inventario de Respuestas de Afrontamiento (CRI-A)

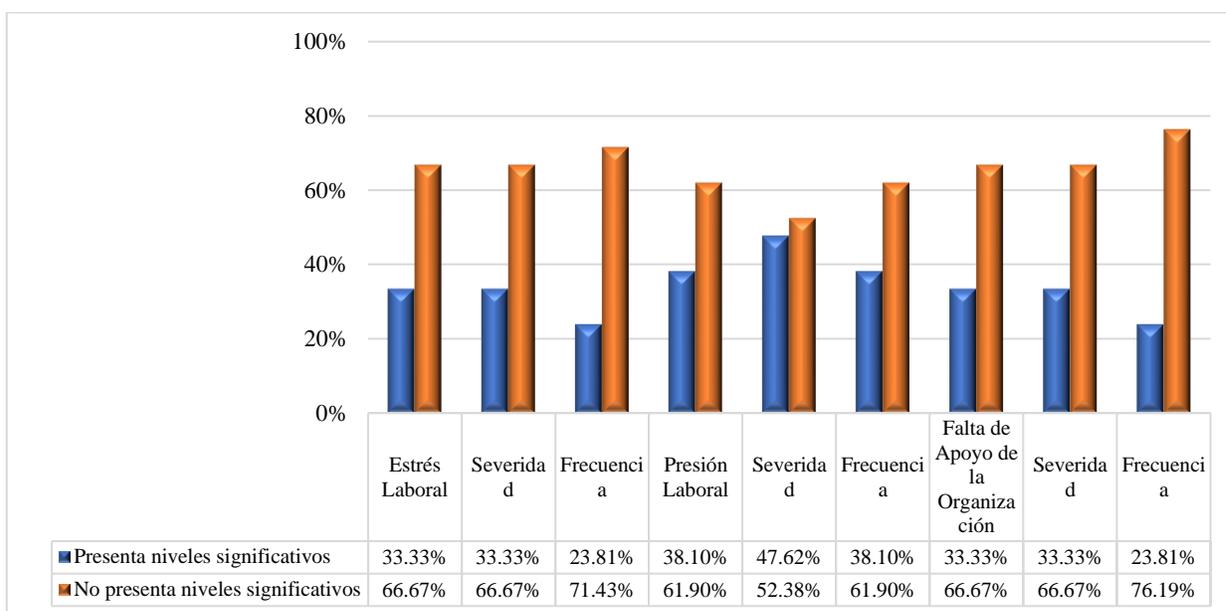


Fuente: elaboración propia con base instrumento aplicado a mujeres y hombres que presencian una alta demanda laboral, 2018.

Este inventario pretende conocer la forma en la que cada uno de los sujetos de investigación valora los problemas y define el perfil de afrontamiento que utiliza ante las situaciones laborales estresantes por las que atraviesa. Según se muestra en la gráfica 2, el 61.9% de la muestra tiene una tendencia encima del promedio en la solución de problemas. Asimismo, el segundo resultado mayormente significativo es la búsqueda de guía y soporte con un 52.38%, ambas estrategias de afrontamiento son conductuales y de aproximación al problema.

4.1.3 Presentación de resultados Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)

Gráfica No. 3
Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)



Fuente: elaboración propia con base instrumento aplicado a mujeres y hombres que presencian una alta demanda laboral, 2018.

Este cuestionario está destinado a evaluar el origen genérico del estrés laboral al que se encuentra expuesta la muestra de estudio quienes atraviesan una alta demanda laboral. En la gráfica 3, se aprecia que el 38.1% de los sujetos evaluados experimentan niveles significativos de presión procedente de su trabajo y el 42.67% lo percibe como severo y el 38.1% frecuente.

4.2 Discusión de resultados

El tema focal de esta investigación gira entorno a la alta demanda laboral y las secuelas que esta representa en el individuo, Spielberger y Vagg (2010) abordan las teorías del ajuste persona-ambiente y de demanda-control, estas, se centralizan en las demandas generales que posee el empleo que generan tensión, así como las habilidades o capacidades del colaborador, siendo estas relacionadas con los recursos de afrontamiento que influyen en las reacciones emocionales de cada uno de ellos.

La finalidad de aplicar los elementos de evaluación seleccionados es analizar si la alta demanda laboral genera algún tipo de repercusión en las respuestas de afrontamiento en los sujetos de evaluación, así como si provoca algún tipo de discapacidad en sus áreas de funcionamiento y si esta les genera estrés laboral de forma significativa.

En los resultados obtenidos, se logra conocer e identificar que las respuestas de afrontamiento de los individuos evaluados no se encuentran afectadas de forma negativa, esto es debido a que las respuestas con mayor tendencia fueron la solución de problemas, en los sujetos emprenden acciones que llevan a la solución directa del problema, y, la búsqueda de guía y soporte implica que los individuos llevan a cabo intentos conductuales para buscar información, guía o apoyo moral de su entorno. Ambas respuestas de afrontamiento son de aproximación al problema, por lo que se determina que la muestra lleva a la acción estrategias efectivas para la resolución de sus conflictos.

Dentro de las secuelas generadas por la demanda laboral, a pesar de que es un mínimo porcentaje, se identifica que la muestra experimenta niveles significativos de presión laboral en conjunto a una severidad y frecuencia significativa. Esto implica que, el estrés que experimentan es atribuido a la presión procedente a situaciones como trabajar tiempo extra, cumplir plazos de finalización o papeleo excesivo.

Asimismo, a pesar de que los porcentajes también son mínimos se determina que la alta demanda laboral influye de forma negativa en la capacidad para desarrollar las actividades de la vida diaria enfocadas en las tareas domésticas, laborales y académicas, así como participar en sociedad, la comprensión y comunicación, esto debido a que se pasan más horas en el trabajo y el tiempo para realizar otras actividades se reduce, así como también en ocasiones puede generar un grado de estrés mayor provocando malestar físico como tensión, fatiga, problemas de sueño, irritabilidad, falta de concentración, entre otros.

Conclusiones

El estrés representa una de las anomalías que están afectando considerablemente al ser humano, específicamente la población que desempeña sus labores en el área administrativa-financiera, esto debido a que se encuentra bajo constante presión, exigencia y alta demanda en su entorno profesional, por lo que tiende a ser vulnerable a sufrir enfermedades físicas y mentales, por ello es crucial hacer énfasis en la salud mental y potenciar las herramientas de afrontamiento en los colaboradores que les permitan responder a las demandas de forma homeostática.

En la mayor parte de la muestra evaluada, el perfil de afrontamiento fue dirigido hacia el tipo cognitivo, de aproximación y resolución de problemas. Pero, se logró conocer que, del total de los sujetos de investigación, un 47.62% se encuentra por encima del promedio en la estrategia de afrontamiento búsqueda de recompensas y un 33.33% en la de descarga emocional, lo cual dirige al individuo al estilo de afrontamiento de evitación conductual, impidiendo que este, logre solventar su situación de crisis.

Se puede identificar que, al encontrarse bajo una alta demanda laboral, una de las secuelas principales es el estrés, y, se corrobora que las causas giran en torno a una elevada presión en el entorno laboral, provocando así, cambios en el comportamiento, aumento de quejas por mal servicio al cliente interno, desmotivación, menor rendimiento y desorganización por parte del colaborador.

La presencia de alta demanda laboral afecta al individuo, provocando en él, un deterioro biopsicosocial, la alta demanda en el ambiente de trabajo genera estrés y, como consecuencia, los más notables son los síntomas físicos y emocionales. Por medio de la evaluación a la muestra seleccionada, se determina que, en una minoría de los sujetos, la alta demanda laboral influye en el deterioro social del individuo, lo cual implica que su participación en la sociedad es limitada debido a que las extensas jornadas de trabajo y el agotamiento físico, impiden en su deseo y capacidad para desarrollarse socialmente.

Recomendaciones

En la sociedad guatemalteca ha sido muy bien conocido el término de estrés en el ámbito laboral, pero son pocas las personas que buscan ayuda para poder combatirlo o no le dan importancia debido a que lo han normalizado; es por ello de vital importancia concientizar sobre este aspecto, para conocer medidas preventivas y proyectar la reducción de esta problemática.

Es importante que las empresas tomen medidas para responder ante las necesidades manifestadas por los colaboradores y velen por su salud mental. Dentro de los aspectos que deben ser definidos se encuentran: establecer cargas de trabajo realistas, así como la redistribución de actividades equitativas, fomentar cultura de comunicación abierta y el aumento en la flexibilidad tanto en los procesos de trabajo como en los horarios ya que pueden ser medidas eficaces para que los colaboradores equilibren la alta demanda laboral, sean más productivos y hábiles para afrontar eficazmente el estrés laboral.

Es de vital importancia que, a nivel individual, cada colaborador planifique sus actividades, el ir fijando metas y objetivos alcanzables diariamente será de ayuda para que no dé pie a la acumulación de tareas y por consecuencia, se estarán evitando las jornadas laborales excesivas, teniendo así más tiempo libre para la planificación de actividades sociales, familiares o de ocio.

Para los sujetos de evaluación que poseen un estilo de afrontamiento de evitación conductual, es vital hacer hincapié en la importancia que tiene acudir a un proceso de psicoterapia para que así se pueda trabajar con base a la reestructuración de su perfil de afrontamiento, incrementando así su habilidad para afrontar la alta demanda laboral y experiencias estresantes, así como fomentar la orientación positiva hacia los problemas, desarrollar una cognición racional a la solución de problemas logrando cambiar la cognición disfuncional y no adaptativa.

Referencias

- AA.VV. (2010). *Manual control de estrés. Formación para el empleo*. Madrid: Editorial CEP.
- Alcayaga Sepúlveda, A. (23 de mayo 2016). *La sobrecarga laboral: un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad*. Universidad de San Sebastián: Chile. Disponible en: <https://goo.gl/s3snFa>
- Arnold, J. & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral*. México: Pearson Educación.
- Arnold, J., Randal, R. et al (2012). *Psicología del trabajo: comportamiento humano en el ambiente laboral*. (5.^a ed.). México: Pearson Educación.
- Asociación Americana de Psiquiatría. (2014). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. (5.^a ed.). Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Carrero, S. (01/08/2015). *Demanda laboral en Economía laboral*. Disponible en: <https://goo.gl/io54zS>
- Enríquez, H., Rodríguez, J. y Schneider, R. (2010). *Síndrome de intestino irritable y otros trastornos relacionados: fundamentos biopsicosociales*. México: Editorial Médica Panamericana.
- Gamarro, U. (29 de Marzo de 2017). *Fuerza laboral de jóvenes no es aprovechada en Prensa Libre: Guatemala*. Disponible en: <https://goo.gl/iyVndL>
- García, J. & Delval, J. (2010). *Psicología del Desarrollo I*. (1.^a ed.). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

- Moos, R. (2010). *Manual Inventario de Respuestas de Afrontamiento-Adultos*. Madrid: TEA Ediciones.
- Morris, C. & Maisto A. (2009). *Psicología*. (13 ed.). México: Pearson Educación.
- Oblitas, L. (2010). *Psicología de la salud y calidad de vida*. (3.^a ed.). México: Cengage Learning.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. Italia: Autor.
- Papalia, D., Feldman R. & Martorell, G. (2012). *Desarrollo Humano*. (12 ed.). México: McGraw Hill.
- Rodríguez, C. (25 de julio de 2016). Coping: *¿Qué es el afrontamiento desde la Psicología?* en *Guioteca*. Disponible en: <https://goo.gl/B8U3Hv>
- Sallés Bastarrica, P. (09/12/2011). *Pubertad precoz y adultez emergente: Muestras de cambio social*. Disponible en: <https://goo.gl/s3jPBd>
- Scafarelli, L. & García, R. (2010). *Estrategias de Afrontamiento al Estrés en una Muestra de Jóvenes Universitarios Uruguayos*. Prensa Médica Latinoamericana, 2, 165-175
- Schwartz, B. (2016). *¿Por qué trabajamos?: en busca de sentido [versión corta online]*. Disponible en: <https://goo.gl/QfsJce>
- Spielberger, C. & Vagg, P. (2010). *Manual Cuestionario de Estrés Laboral*. Madrid: TEA Ediciones.

Universia Chile (21/06/2016). *Personas entre 18 y 33 años son los más afectados por estrés.*

Disponible en: <https://goo.gl/Us2D9m>

Anexos

Anexo 1

Tabla de Variables



Tabla de Variable

Nombre completo: Kateryn Lisbeth Hernández Barrios
Título de la Tesis: Respuestas de afrontamiento que utiliza un adulto en edad emergente ante la presencia de alta demanda laboral
Carrera: Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social

Problemática	Variable de Estudio (Tema a investigar)	Sub temas de la variable de estudio	Pregunta de investigación	Objetivo General	Objetivos específicos	Instrumentos a utilizar	Sujetos de Estudio
Demanda laboral	Repercusiones de la demanda laboral en las respuestas de afrontamiento de un adulto emergente	Adultez emergente y sus características: físicas, cognitivas y psicosociales	¿Cómo repercute la demanda laboral en las respuestas de afrontamiento de un adulto emergente?	Analizar cómo la demanda laboral repercute en las respuestas de afrontamiento de un adulto en edad emergente	Conocer en qué manera afecta la alta demanda laboral en las respuestas de afrontamiento de un adulto emergente.	WHODAS	21 individuos que se encuentran en la adultez emergente en distintos ámbitos laborales del sector privado, en el área administrativa-financiera.
Tipo de respuestas de afrontamiento como consecuencia a la demanda laboral.		Definición de afrontamiento				Definición de demanda laboral	

Anexo 2

Consentimiento Informado

Consentimiento informado

El presente documento explica todos los aspectos relacionadas a su participación en la investigación de campo titulada como “Respuestas de afrontamiento que utiliza un adulto en edad emergente ante la presencia de alta demanda laboral”. Por favor léalo atentamente y consulte con el investigador a todas las dudas que surjan.

La investigación será conducida por Kateryn Lisbeth Hernández Barrios con número de Documento Personal de Identificación 2789 39015 0101 extendido por el Registro Nacional de las Personas de Guatemala; quien es estudiante del quinto año de la Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social de la Universidad Panamericana.

El propósito de llevar a cabo la presente investigación es recabar información cuantitativa y cualitativa sobre los sujetos de investigación, lo cual permitirá al investigador desarrollar el trabajo de egreso (Tesis).

Por medio de este consentimiento informado se asegura la confidencialidad de los sujetos de investigación. Los datos que se obtengan a través de los documentos serán utilizados únicamente con fines de investigación y formación académica. Se garantiza la plena confidencialidad de sus datos y el riguroso cumplimiento del secreto profesional en el manejo de la información y material obtenido en el proceso de investigación de campo.

Por lo antes mencionado, se establece la siguiente declaración de consentimiento, Yo, _____ he leído el documento de consentimiento informado que se me entregó el día _____ en el mes de _____ del año _____. He comprendido las explicaciones y acepto voluntariamente participar en la presente investigación. He sido informado de la confidencialidad de mis datos por lo que tomé la decisión de ser sujeto de estudio. Tomando todo esto en consideración y en tales condiciones CONSIENTO mi participación.

Firma _____

Número de DPI: _____