

**ESTILOS DE AFRONTAMIENTOS DE LOS EMPLEADOS QUE  
PERTENECEN A UN CONTACT CENTER DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN  
ANTE UNA SITUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL**



**ALEJANDRA MOLINA MARTINEZ**

**ANDREA AREVALO ESCOBAR**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**ENVIGADO**

**2014**

**ESTILOS DE AFRONTAMIENTOS DE LOS EMPLEADOS QUE  
PERTENECEN A UN CONTACT CENTER DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN  
ANTE UNA SITUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL**

Presentado por:

**ALEJANDRA MOLINA MARTINEZ**

**ANDREA ARÉVALO ESCOBAR**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

**PSICOLOGÍA**

Asesor:

**FREDY ROMERO**

Psicólogo Clínico

**INSTITUCION UNIVERSITARIA DE ENVIGADO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**PROGRAMA DE PSICOLOGIA**

**ENVIGADO**

**2014**

**Hoja de aceptación**

-----

-----

-----

-----

-----

-----

**Firma del presidente del jurado**

-----

**Firma del jurado**

-----

**Firma del jurado**

**Envigado, Noviembre 14- 2014**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos de todo corazón a nuestras familias que con su esfuerzo y sacrificio nos apoyaron durante estos cinco años de carrera universitaria y durante este tiempo para sacar adelante nuestro proyecto de grado. A nuestras parejas por su comprensión y amor. A nuestro asesor Fredy Romero por brindarnos parte de su experiencia y conocimiento durante la realización de trabajo de grado en los espacios académicos de asesoría constante. Agradecemos a todos nuestros maestros que nos llenaron de sabiduría y participaron en la construcción de conocimientos para formarnos como profesionales íntegras y comprometidas con la psicología.

## TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO.....	9
RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO.....	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	
1.2 OBJETIVOS.....	26
1.2.1 Objetivo general.....	26
1.2.2 Objetivos Específicos.....	26
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	27
1.4 DISEÑO METODOLOGICO.....	32
1.4.1 Tipo y método.....	32
1.4.2 Población.....	32
1.4.3 Inclusión.....	33
1.4.4 Exclusión.....	33
1.4.5 Instrumento.....	33

1.4.6 Consideraciones	
éticas.....	36
2. CRONOGRAMA.....	45
3. PRESUPUESTO.....	46
4. COMPROMISO Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN.....	51
5. MARCO DE REFERENCIA.....	52
5.1 Referentes Investigativos.....	52
6. MARCO TEORICO.....	70
6.1.1 Estrés.....	70
6.1.2 Causas del Estrés.....	72
6.1.3 Fisiología del estrés.....	73
6.1.4 Fases del estrés.....	73
6.1.5 Categorías del estrés.....	75
6.1.6 Estrés Personal.....	76
6.1.7 Estrés Social.....	76
6.1.8 Estrés Laboral.....	76
6.1.9 Estrés Laboral.....	77
6.2.1 Factores del Estrés laboral.....	78
6.2.2 Fuentes estresores relacionados con el trabajo.....	78

6.2.3 Afrontamiento.....	80
6.2.4 Ciclo Vital.....	89
6.2.5 Adolescencia Tardía.....	89
6.2.6 Joven adulto.....	91
6.2.7 Desarrollo Cognoscitivo del adulto joven.....	92
6.2.8 Desarrollo Social del adulto joven.....	94
6.2.9 Desarrollo de la personalidad del adulto joven.....	95
6.3.1 Edad adulta intermedia.....	96
6.3.2 Desarrollo cognoscitivo de la edad adulta intermedia.....	97
6.3.3 Características distintivas de la cognición adulta.....	98
6.3.4 Patrones ocupacionales de la edad adulta intermedia .....	99
6.3.5 Estrés ocupacional de la edad adulta intermedia .....	99
6.3.6 Desarrollo Psicosocial desde la Teoría de Eric Erickson.....	100
6.3.7 Estadio Psicosocial.....	101
6.3.8 Estadio: intimidad versus aislamiento – amor.....	101
6.3.9 Adulto joven: de 20 a 30 años.....	101
6.4.1 Estadio: generatividad versus estancamiento – cuidado y celo.....	102

6.4.2 Adulto de 30 a 50 años.....	102
7. RESULTADOS.....	104
Gráfica 1.....	105
Gráfica 2.....	107
Gráfica 3.....	109
Gráfica 4.....	111
Gráfica 5.....	112
Gráfica 6.....	114
Gráfica 7.....	115
8. DISCUSIÓN.....	116
9. CONCLUSIONES.....	125
10. RECOMENDACIONES.....	127
11. BIBLIOGRAFIA.....	129
12. APÉNDICE.....	136
12.1 Apéndice A.....	136
12.2 Apéndice B.....	138
12.3 Apéndice C.....	139
12.4 Apéndice D.....	146

## GLOSARIO

**Adolescencia:** Casas, R. Ceñal, G. (2005) exponen que la adolescencia es un período de la vida con intensos cambios físicos, psíquicos y sociales, que convierten al niño en adulto y le capacitan para la función reproductora.

**Adulto joven:** En la edad adulta se dan cambios en los seres humanos uno de ellos es el desarrollo cognoscitivo y las perspectivas que se toma frente a la manera de pensar, el instituto tecnológico de sonora en su escuela virtual propone una lectura sobre la adultez, en la que hace referencia que el sentido común indica que los adultos piensan de manera diferente a los niños y los adolescentes y utilizan su experiencia para resolver problemas prácticos.

**Afrontamiento:** “Afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas y/o externas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986 P.164).

**Call center:** Call Center, hace referencia a centros de Atención de llamadas, compañías que disponen de una serie de personas que se dedican a atender llamadas o a realizar llamadas o incluso ambas tareas, el fin de estas llamas puede ser con diversos objetivos como por ejemplo, departamentos de atención a clientes, atención a reclamaciones, asistencias y soportes técnicos, departamentos que hacen encuestas, empresas de telemarketing.

**Contact center:** Un Contact Center es un Sistema de Atención de Clientes que permite Gestionar de la forma más rentable los recursos humanos para atender peticiones donde interactúan áreas estratégicas encargadas de recibir y/o efectuar contactos virtuales con clientes, lo hacen de manera sistematizada y ordenada, apoyadas en tecnología de punta y personal altamente capacitado.

Tomado de la página: <http://www.laempresadelcallcenter.com/CallCenter.htm>,  
[http://www.c3colombia.com/?page\\_id=172](http://www.c3colombia.com/?page_id=172)

**Edad adulta intermedia:** Jiménez (2012). Plantea que en esta etapa del desarrollo se espera que el adulto medio haya vivido experiencias tales como lo son el matrimonio, la paternidad, y se esté preparado para la jubilación, la soledad en casos como la viudez, o la separación, y se comprendan cambios físicos que se van acentuando conforme a que pasen los años.

**Estadio: generatividad versus estancamiento – cuidado y celo.** Adulto: de 30 a 50 años. Erikson (1993) citado desde Bordignon (2005), este estadio se comprende como la capacidad de donación de si en el trabajo y en el amor beneficiando a las demás personas. Cuando ocurre un fracaso en la fuerza generativa existe un sentimiento estancamiento de depresión imposibilitando la eficacia y eficiencia en la vida del sujeto repercutiendo en la vida profesional y en el ejercicio de este, presentando este estancamiento una regresión psicosocial y un sentimiento percibido en la incapacidad de generar producir y criar.

**Estadio: intimidad versus aislamiento – amor.** Joven Adulto: de 20 a 30 años, Erikson (1993) citado desde Bordignon (2005), *La intimidad* es el impulso sintónico que conlleva al joven adulto a creer en compañeros, en el amor, y en el trabajo, a integrarse en relaciones sociales concretas y a estructurar la fuerza ética. El concepto de *aislamiento* afectivo desde Erikson (1993), el cual se entiende como un distanciamiento o la exclusividad que se expresa en el individualismo y egocentrismo sexual y psicosocial, individual o los dos.

**Estrés:** Hekkiegek, slocum (2009). “*el estrés es el nerviosismo, la sensación de ansiedad o la tensión física que se presenta cuando un individuo piensa que las*

*exigencias que pesan sobre él son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas”.*

(P.189)

**Estrés laboral:** “Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situaciones” (Leka, Griffiths, y Cox, 2004. P. 4)

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo indagar por los estilos de afrontamiento utilizados por los empleados de un contact center de la ciudad de Medellín ante una situación de estrés laboral. Utilizando el instrumento: *Inventario de estilos de afrontamiento*, adaptado por Luís Florez (1993), y teniendo en cuenta la teoría estilos y afrontamientos postulados desde Lazarus y Folkman.

Planteado bajo el enfoque empírico analítico, con un diseño cuantitativo de tipo descriptivo (Castro, 1978), de carácter transversal, la población de estudio representada en 150 empleados mayores de edad en una empresa de Contact Center en la ciudad de Medellín, la cual se escogió por medio de una muestra aleatoria de 150 sujetos (75 hombres y 75 mujeres) entre los 18 y 35 años de edad, con un nivel de confiabilidad del 95%, bachilleres, técnicos, tecnólogos y universitarios, en quienes se evaluarán sus estilos de afrontamiento con el instrumento de estilos de afrontamiento adaptado en Colombia y de libre acceso en su respectiva aplicación.

**Palabras claves:** estilos de afrontamiento, inventario de estilos de afrontamiento, empleados de contact center.

## **ABSTRACT**

This research aims at investigating by coping styles used by employees of a contact center of the city of Medellin in a situation of job stress. Using the instrument: Inventory of coping styles, adapted by Luis Florez (1993), and taking into account the theory postulates styles and confrontations from Lazarus and Folkman.

Stated under the analytical empirical approach, quantitative descriptive design (Castro, 1978), crosscutting the study population represent employees in 150 adults in a company of Contact Center in the city of Medellin, which will choose a random sample of 150 homogeneous subjects (75 men and 75 women) between 18 and 35 years of age, with a confidence level of 95%, high school graduates, technicians, technologists and academics, in whom their coping styles were assessed with the instrument of coping styles in Colombia adapted and freely accessible in its respective application.

**Keywords:** coping styles, coping styles inventory, contact center employees.

**ESTILOS DE AFRONTAMIENTOS DE LOS EMPLEADOS QUE  
PERTENECEN A UN CONTACT CENTER DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN  
ANTE UNA SITUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL**

**INTRODUCCIÓN**

Teniendo en cuenta que el estrés es uno de los fenómenos crecientes en el campo laboral; se han estudiado causas y consecuencias específicas por las cuales se presenta estrés en el trabajo tales como: Especificaciones confusas con respecto a las funciones desempeñadas, conflicto de funciones, perfeccionismo, impotencia, desacuerdo frecuente con los superiores, aislamiento del apoyo de los colegas, trabajo excesivo y presiones de tiempo, comunicación deficiente, liderazgo inadecuado, conflicto con los colegas, incapacidad para terminar una tarea. Fontana (1995).

La presente investigación se realizó partiendo de la realidad que se vive día a día en una compañía de contact center en la cual existe un alto índice de deserción de sus empleados en los que se ven evidenciados insatisfacción laboral, estrés laboral, presión por parte de los asistentes de cuenta, supervisores, y enfermedades adquiridas en el

trabajo, la cuales son un sin número de problemáticas que hace que la mayoría de los asesores no quieran volver a laborar y se retiran de la compañía.

De esta manera se propone para el desarrollo del trabajo los objetivos que encaminaran el proceso de la investigación partiendo de un objetivo general el cual es: Describir los estilos de afrontamiento en los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín, con respecto al estrés generado a su vida laboral, con una población de 150 asesores de servicio al cliente entre los 18 y 45 años que están en el departamento de quejas y peticiones.

Por otra parte los objetivos específicos son: Evaluar los estilos de afrontamiento de los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín; Determinar el estilo de afrontamiento más alto y más bajo de los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín; Analizar los estilos de afrontamiento de los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín

Esta investigación tiene un enfoque empírico analítico, con un diseño cuantitativo de tipo descriptivo (Castro, 1978), de carácter transversal, la población de estudio representan en 150 empleados mayores de edad en una empresa de Contact Center en la

ciudad de Medellín, la cual se escogió una muestra aleatoria de 150 sujetos (75 hombres y 75 mujeres) entre los 18 y 35 años de edad, con un nivel de confiabilidad del 95%, bachilleres, técnicos, tecnólogos y universitarios, en quienes se evaluaron sus estilos de afrontamiento. Con el instrumento de estilos de afrontamiento adaptado en Colombia y de libre acceso en su respectiva aplicación.

# 1. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los contact center son organizaciones basadas en prestar un servicio de comunicación entre empresas y clientes, son un puente que tienen como función solucionar dudas, vender productos a través de llamadas entrantes y salientes y a diferencia de los *Call Center* también brindan una serie de asesorías por medio de la web, chat y video llamadas. Estos espacios de asesorías los ofrecen personas que están capacitadas para cumplir con estas funciones las cuales cotidianamente deben enfrentar situaciones con diversos tipos de persona, al ser un puente de comunicación, entre las empresas y los clientes se dan espacios en donde se presentan diversas quejas y momentos no muy gratos para quienes están detrás de un computador y una diadema, quienes deben tener las mejores estrategias para brindar con calidad el mejor servicio requerido por las empresas y esperado por los clientes.

La reincidencia de estos tipos de momentos, pueden convertirse en situaciones estresantes y generar estrés laboral, el cual es entendido como “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se

ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situaciones” (Leka, Griffiths, y Cox, 2004. P. 4)

El estrés se da cuando las exigencias del medio en que se debe desempeñar determinadas funciones se ven desequilibradas y sobrepasan las capacidades y conocimientos del empleado, necesitando así desarrollar todo tipo de estrategias para cumplir con el objetivo de su labor, pero que puede generar en él un desbalance emocional. El estrés laboral es causado específicamente por diversas variables como lo son: el exceso de exigencias y presión; pocas oportunidades de tomar decisiones y donde su palabra no sea tenida en cuenta; horarios de trabajos muy extensos y de baja remuneración; ritmos de trabajo muy exigentes y metas demasiado altas para los conocimientos del empleado.

Todo esto junto con el manejo de las administraciones, pueden generar en sus funcionarios insatisfacciones que llevan a tener efectos que perjudican tanto a la persona como a la organización.

Según Leka, Griffiths, y Cox (2004) de la I-WHO:

El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia en el trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar. (P. 8)

Las causas más relevantes del estrés son: las personas pueden sentirse cada vez más angustiadas e irritadas, no poder concentrarse ni relajarse, dificultad para tomar decisiones y pensar lógicamente, no disfrutar de su trabajo y no sentir compromiso por éste, tener problemas para conciliar el sueño, tener consecuencias graves como: dolor de cabeza (cefaleas), trastornos digestivos, cardiacos y problemas musculares.

El estrés es una problemática que en el ámbito laboral está teniendo efectos que hacen referencia al tema del burnout, como lo expone Fidalgo, (2000) este tema es consecuencia de la exposición a estresores laborales donde la interacción del trabajador con determinadas condiciones en el momento de laborar provocan el síndrome generando consecuencias en la salud de la persona que se deriva del trabajo.

Según Forbes (2011) El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa:

En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome. En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores. (P.1-2)

El estrés en el ámbito laboral se hace difícil evitarlo, es necesario buscar estilos de afrontamiento para equilibrar las cargas emocionales. Los estilos de afrontamiento son definidos por Lazarus y Folkman (1986, P 164) como “Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”. (Citado Por Romero y Palacio, 2011)

Lazarus y Folkman inicialmente (1986) establecen ocho estilos de afrontamiento:

- (a) Confrontación, (b) Planificación, (c) Aceptación de la responsabilidad, (d) Distanciamiento, (e) Autocontrol, (f) Re evaluación positiva, (g) Escape o evitación y (h) Búsqueda de apoyo social.

Posteriormente en una versión abreviada por autores basada en Lazarus y Folkman (1986) clasifico en 5 estilos: solución de problemas, soporte social, fantasioso, evitación y autculpa, los cuales serán parte del instrumento de mediación que se utilizará en la presente investigación, adaptado por estudios anteriores, los cuales estarán descritos en los antecedentes y serán definidos en el marco teórico. Debido a que permitirá describir de manera más precisa las formas de actuar frente al estrés en el Contact Center, donde se realizará dicho estudio. Estudios anteriores han utilizado la teoría de Lazarus y Folkman para evaluar a diferentes grupos de personas en contextos variables.

En diversas investigaciones se ha trabajado el tema de estilos y estrategias de afrontamiento donde se evidencian resultados frente a las investigaciones teniendo en cuenta a Castro (2005) en su investigación “Estilos de personalidad, afrontamiento e inteligencia como predictores de las trayectorias académicas de cadetes en una institución militar”. Encontró frente a los estilos de afrontamiento utilizados por los cadetes en donde el estilo de afrontamiento más utilizado fue el afrontamiento dirigido

al problema, seguido del afrontamiento dirigido al apoyo social, posteriormente el afrontamiento dirigido a la emoción y finalmente el no afrontamiento.

Fantin, Florentino, Correché (2005). En su estudio “Estilos de personalidad y estrategias de afrontamiento en adolescentes de una escuela privada de San Luis” la muestra evaluada arrojó importantes resultados en cuanto a la utilización de estilos de afrontamiento en mujeres y en hombres llegando a la conclusión, que las mujeres generalmente buscan más apoyo social, igualmente intentan estudiar y analizar sistemáticamente las posibles soluciones, también se preocupan por su bienestar futuro y tienden a creer en una ayuda espiritual. Por el contrario los hombres registran puntajes más altos en las estrategias de ignorar el problema, y utilizar la distracción física, mostrando así que los varones tienden a utilizar con mayor frecuencia los estilos de afrontamiento que están dirigidos a negar o rechazar los problemas

Romero, Palacio (2009) en la investigación Características de los Estilos de Afrontamiento en Jóvenes Estudiantes de Secundaria se tuvo en cuenta una muestra de 100 jóvenes estudiantes del grado 11 de la ciudad de Ibagué, del colegio INEM, donde fueron descritos los estilos de afrontamiento con respecto a su vida académica, los estilos de afrontamiento se sustentaron bajo la teoría de Lazarus y Folkman y fue utilizado como herramienta el inventario de estilos de afrontamiento validado al

castellano por el autor Flórez (1993), en la investigación plantada por Romero y Palacio tienen en cuenta los cinco estilos de afrontamiento del inventario creado por Vitalino, Maiuro, y Becker (1987) y adaptado al español por Flórez (1993) los cuales son (a) solución de problemas, (b) soporte social, (c) fantasías, (d) evitación, (e) autoculpa, sirviendo este inventario de los estilos de afrontamiento para evaluar cómo se siente, que hace y que piensa cuando se enfrenta a situaciones problemáticas que le producen ansiedad o estrés.

Garcés, Duque, Cardona (2013) en la investigación Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento de jóvenes infractores entre 15 y 19 años de edad del municipio de Envigado durante el año 2013, tuvieron como objetivo describir las características de la Inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento, en un grupo de jóvenes infractores entre 15 y 19 años que asisten al programa AIMAR de la Secretaria de Bienestar Social del municipio de Envigado durante el año 2013, aportando de esta manera evidencias sobre la importancia de las habilidades emocionales y los Estilos de Afrontamiento que poseen los jóvenes infractores a la hora de actuar frente a una situación estresante, en este caso, después de haber realizado el acto delictivo; Donde se pudo tener como resultado que los jóvenes infractores del género masculino presentaron mayores capacidades para apreciar sus propias emociones así como una mayor capacidad al momento de expresarlas de una forma más apropiada, lo cual los puede hacer sentir una mayor culpabilidad y tener una mayor capacidad para auto reprocharse

y auto juzgarse por sus actos. Por otro lado el género femenino presentó menores capacidades para sentir y expresar claramente sus emociones, lo que quiere decir que tienden a tener menos auto culpa y auto reproche.

### **1.1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

*¿Cuáles son los estilos de afrontamientos de los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín, con respecto al estrés generado en su vida laboral?*

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo general**

Describir los estilos de afrontamiento en los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín, con respecto al estrés generado a su vida laboral, Para proponer una intervención futura con la finalidad de mejorar el desarrollo psicosocial de los empleados.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Evaluar los estilos de afrontamiento de los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín, por medio de la aplicación del inventario de estilos de afrontamiento.

Determinar el estilo de afrontamiento que son utilizados con más frecuencias y menos frecuencia por parte de los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín.

Analizar los estilos de afrontamiento de los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El cuestionamiento del proyecto de investigación surge de uno de los centros de práctica profesional que se realiza en el último año de carrera el cual está enfocado en el ámbito organizacional en una compañía que presta servicios de contact center; este espacio de realización de prácticas permite un acercamiento a la vida laboral el cual brinda la empresa, teniendo también la posibilidad de interactuar con personas que trabajan allí cumpliendo sus funciones específicas de trabajo, desde la parte administrativa hasta las personas que laboran en la operación de contact center como lo son: supervisores, líderes, y asesores de servicio al cliente.

Partiendo de la realidad que se vive día a día en una compañía de contact center en la cual existe un alto índice de deserción de sus empleados en los que se ven evidenciados insatisfacción laboral, estrés laboral, presión por parte de los asistentes de cuenta, supervisores, y enfermedades adquiridas en el trabajo, las cuales son un sin número de problemáticas que hace que la mayoría de los asesores no quieran volver a laborar y se retiran de la compañía, así lo afirma una de las líderes de salud ocupacional de la compañía que a su vez es asesora de servicio al cliente quien expresa que el cambio repentino de funciones para los asesores se convierte en un agotamiento, y un desconocimiento total de las metas cotidianas que deben de realizar debido a que

no se encuentran capacitados para cumplir otras funciones y la presión que se ejerce sobre ellos.

Estas situaciones entonces se convierten para el empleado en un problema el cual no puede manejar, convirtiéndose así en estrés laboral debido a que son situaciones que sobrepasan las capacidades de quien se sienta diariamente ocho horas o más debajo de una diadema y frente a un computador a asesorar determinados clientes, y de manera no oportuna a responder las exigencias tanto de la compañía como del mercado pues el fin no es solo asesorar de la mejor manera sino vender y comercializar los productos.

Citado desde Stora (1991) Selye (1935), “...introdujo el concepto de estrés como *síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.*” (P.67)

Partiendo desde el autor Selye (1935), el cual es citado por Stora (1991) el estrés entonces es la respuesta del cuerpo a las condiciones externas en el que alteran el equilibrio emocional de la persona, donde participan casi todos los órganos y las funciones del cuerpo, en el que se incluye el cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

Teniendo en cuenta que el estrés puede presentarse de manera personal, también se presenta de manera social y laboral. El estrés laboral, Según Leka, Griffiths, y Cox (2004) de la I-WHO “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (P.3)

Desde Leka, Griffiths, y Cox (2004), los autores proponen que los efectos del estrés laboral en el individuo dan lugar a comportamientos que pueden ser disfuncionales, los cuales no son habituales en el lugar de trabajo, contribuyendo así al deterioro de la salud tanto física como mental del individuo, debido a que cuando el individuo está en situaciones estresantes le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral, y la vida no profesional.

Teniendo entonces el conocimiento de la problemática que vive cotidianamente la compañía de contact center, es fundamental darle importancia y realizar una investigación en una temática pertinente frente a la situación, es decir *¿cuáles son los estilos de afrontamientos de los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín, con respecto al estrés generado en su vida laboral?*

De esta manera entonces en la investigación se tendrá en cuenta la teoría propuesta desde los estilos y estrategias de afrontamiento ante una situación de estrés que servirá de base en la fundamentación de la investigación.

Fernández Abascal y Palmero, (1999) citados desde Solís y Vidal (2006), definen el afrontamiento como la preparación para la acción que se activa para evitar los daños del estresor, teniendo en cuenta que las estrategias de afrontamiento son múltiples y no siempre su uso es positivo, aunque se pueda eliminar el estresor.

En cada individuo se presentan diferencias sobre la forma como afrontar cada situación y en ello se relaciona con las creencias de las personas, sus habilidades de interactuar con los demás, sus valores y capacidades para afrontar las situaciones difíciles. Las personas utilizan sus propias estrategias de afrontamiento, razón por la cual se producen formas personales o estilos de afrontamiento, las cuales son la forma característica y relativamente estable que las personas tienen de enfrentarse a situaciones estresantes. (P.3)

Al realizar ésta investigación: Estilos de afrontamiento en empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín durante el año 2014, permiten a los líderes,

supervisores, asistentes de cuenta y asesores, tener elementos, a partir de los hallazgos de la investigación sobre los estilos de afrontamiento ante una situación de estrés en el que se tenga conocimiento del tema, y como se puede intervenir y trabajar desde bienestar laboral por medio de capacitaciones beneficiando al empleado.

Asimismo, los resultados de la investigación serán de gran interés para docentes, y estudiantes de la IUE, especialmente para los del programa de psicología quienes podrán consultar el informe final para el desarrollo de otras propuestas de intervención o investigación, no sólo con empleados que pertenecen a un contact center, sino desde la importancia del trabajo con los empleados de una compañía, y además conocer sobre los estilos de afrontamiento acorde a las diversas situaciones que se le presenten, como lo son el estrés laboral.

## **1.4 DISEÑO METODOLOGICO**

### **1.4.1 Tipo y método.**

La investigación tuvo un enfoque empírico analítico, con un diseño cuantitativo de tipo descriptivo (Castro, 1978), de carácter transversal, la población de estudio son 700 empleados mayores de edad en una empresa de Contact Center en la ciudad de Medellín, de la cual se escogió una muestra aleatoria de 150 sujetos (75 hombres y 75 mujeres) entre los 18 y 35 años de edad, con un nivel de confiabilidad del 95%, bachilleres, técnicos, tecnólogos y universitarios, en quienes se evaluaron sus estilos de afrontamiento con el instrumento de estilos de afrontamiento adaptado en Colombia y de libre acceso en su respectiva aplicación.

También se realizó una prueba piloto, con un nivel de confiabilidad del 95%, en 10 hombres y 10 mujeres, donde se evaluó sus estilos de afrontamiento, teniendo los mismos criterios del diseño investigativo, de inclusión y exclusión.

### **1.4.2 Población**

Se escogió 150 empleados de manera aleatoria, pertenecientes a una población de 700 empleados con los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

### **1.4.3 Inclusión**

Mayores de edad, empleados de una empresa de Contact Center, que estén entre los 18 y 35 años, con educación secundaria en adelante, con mínimo 6 meses de trabajo.

### **1.4.4 Exclusión**

Con compromiso cognitivo, visual y auditivo, con problemas de dicción, con dificultades relacionadas con trastornos del sueño.

### **1.4.5 Instrumento**

*Inventario de estilos de afrontamiento*, adaptado por Luís Flórez (1993). Este cuestionario sirve para evaluar cómo se siente, que hace y que piensa cuando se enfrenta a situaciones problemáticas que le producen estrés o ansiedad. La teoría y versión original que respalda el inventario, se sustenta en lo propuesto por Lazarus, R. y Folkman, S. (1986), quienes presentaron un cuestionario de “coping” publicado en el Journal of

Behavioral Medicine, 10(1), 1-18. Luego se realizó una reducción de los estilos de afrontamiento por Vitalino, P.P., Maiuro, R.D., Russo, J. y Becker, J. (1987). Se tradujo al español por Luís Flórez, (1993). (Romero, 2009).

La forma de responder es una escala tipo Likert de 4 puntos que son: 0 = en absoluto; 1 en alguna medida; 2 = bastante y 3 = en gran medida. Este inventario consta de 42 ítems. El sujeto debe responder en qué medida actúa él en determinadas situaciones. Para la calificación de este inventario debe obtener el promedio correspondiente a cada una de las cinco categorías de estilos (solución de problemas, soporte social, autculpa, fantasías y evitación), sumándose los puntajes de cada categoría y obtenerse el respectivo promedio.

El promedio corresponde a cada una de las cinco categorías de estilo, tomando en cuenta la siguiente distribución de ítems: (a) Estilo centrado en solución de problemas (SP): 1,3,6,10,15,17,18,20,23,24,30,31,33,34,37 (n=15); (b) Estilo centrado en búsqueda de soporte social (SS): 4,13,14,21,27,29 (n=6); (c) Estilo de Evitación(EV): 2,8,9,11,12,22,25,26,28,32 (n=10); (d) Estilo de Autoculpabilización (AC): 5,16,19 (n=3); y (e) Estilo Fantasiado (FA): 7,35,36,38,39,40,41,42 (n=8).

Vitalino y et. al. (1987, 1990) proponen que se haga un análisis de los puntajes relativos, en lugar de los absolutos, de la siguiente manera: 1) Se obtiene el promedio de los puntajes en cada una de las cinco escalas (Msp, Mss, Mev, Mac, Mfa); 2) Se obtiene el puntaje relativo para cada escala dividiendo su promedio por la suma de los cinco promedios. (Flórez, L. 1993).

Ejemplo: El puntaje relativo para solución de problemas se obtiene mediante la división:

$SP\% = Msp / (Msp + Mss + Mev + Mac + Mfa)$ . (Romero, 2007).

### **1.4.6 Consideraciones éticas**

Este trabajo investigativo se desarrolló con base al código de ética del psicólogo colombiano, Ardila, R. (2000). Puesto que se realizó con un sujetos de diferentes ideales (teológicos, étnicos, raciales, políticos, etc.). De esta forma se elaboró de igual manera un consentimiento informado para el sujeto de estudio quien estuvo de acuerdo en la participación voluntaria de esta investigación. También se deben manejar aspectos éticos para el estudio correspondiente donde se tendrá en cuenta los siguientes capítulos:

#### Capítulo 4: Integridad

4.1 Al actuar dentro de una sociedad que posee normas éticas y jurídicas, el psicólogo debe cumplir dichas normas. Debe además ser honesto, justo y respetuoso de las demás personas, debe conocer su sistema de creencias, sus valores, necesidades y limitaciones y la forma como ellos influyen en su actividad profesional.

Es responsabilidad del psicólogo evitar presiones de tipo personal, social, organizacional, económico o político que pueden llevar a una utilización indebida de sus servicios profesionales o de influencia como agente de cambio social.

4.4 El psicólogo tiene la obligación de informar a los usuarios de sus servicios acerca del tipo de contribución que va a prestar, las expectativas, los costos, los alcances y limitaciones del trabajo lo mismo que la utilización que se dará los resultados del mismo.

## Capítulo 5: Responsabilidad científica y profesional

Los psicólogos al adherirse al código de ética profesional se comprometen a promover la psicología como disciplina científica.

Llevar a cabo una práctica profesional con base en los estándares aquí acordados.

Contribuir a lograr una mejor calidad de vida para todas las personas con ayudas de los conocimientos y técnicas de la psicología científica.

Cuando sea necesario, consultar con otros psicólogos o con otros profesionales, a fin de lograr los objetivos del trabajo psicológico de la mejor forma posible.

## Capítulo 7: Respeto por los otros

Los psicólogos están en la obligación de respetar el derecho de las demás personas a poseer valores, actitudes y pautas de comportamiento que sean diferentes de las propias. Su ejercicio profesional debe tener presente el respeto mutuo en las relaciones humanas. Por lo tanto no deben participar en prácticas contrarias a la integridad física y/o psicológica de las personas con las cuales actúan profesionalmente.

No deben involucrarse en acciones que impliquen relaciones de explotación, abuso y relaciones de incompatibilidades múltiples. No deben entrar en relaciones personales, profesionales, financieras o de otra índole que puedan debilitar su objetividad, interferir el desempeño efectivo de sus funciones como psicólogo, o dañar o explotar a la otra parte (consultantes, clientes, asesorados, etc.)

## Capítulo 8: Secreto profesional

8.1 El psicólogo está obligado a guardar el secreto profesional en todo aquello que por su razón del ejercicio de su profesión haya recibido información.

8.2 La información confidencial obtenida por el psicólogo no puede revelarse a otros, excepto en los siguientes casos:

- a. Puede revelarse al consultante en aquello que estrictamente le concierne y cuando se estrictamente necesario.
  
- b. Puede revelarse información a los familiares o a otras personas interesadas, con el consentimiento escrito del consultante o de su representante legal (en el caso de menores de edad o de personas que no puedan dar su consentimiento informado). Se exceptúan aquellos casos en los cuales no revelar la información conlleva un peligro evidente para el consultante, su familiar y la sociedad.
  
- c. Puede revelarse información a los responsables del consultante cuando se trate de menores de edad o de personas psicológicamente incapacitadas, tomando siempre los cuidados necesarios para proteger los derechos de estos últimos. La incapacidad psicológica debe haber sido demostrada claramente mediante evaluación realizada por profesionales competentes.

8.3 Los informes escritos, la descripción de casos clínicos, etc; Deben incluir los datos necesarios para propósitos de evaluación. Debe hacerse el máximo esfuerzo para evitar invadir la vida privada de las personas involucradas. Al describir casos públicamente (por ejemplo los medios masivos de comunicación) se deben proteger los nombres de las personas involucradas y evitar divulgar aquella información que pueda

llevar a la identificación de los participantes. Los materiales clínicos solo podrán utilizarse con fines didácticos previo consentimiento escrito de la persona involucrada.

8.4 La confidencialidad de los documentos se debe garantizar, incluyendo informes de test, evaluaciones diagnósticas, documentos de asesoría y Consejería, sesiones de terapia, etc. Estos documentos deben conservarse en las condiciones adecuadas de seguridad y confidencialidad. El psicólogo velará siempre para que sus colaboradores y/o asistente guarden el secreto profesional.

## Capítulo 9: Evitación de daño.

9.1 Los juicios del psicólogo y sus acciones profesionales pueden afectar la vida de otras personas, y por lo tanto es preciso dar los pasos necesarios para evitar el daño a pacientes o consultantes, a participantes en investigación, a estudiantes, a organizaciones, a comunidades, etc.

9.2 Si el daño es previsible o evitable se deben tomar las precauciones para reducirlo al mínimo posible. El psicólogo debe evitar que se haga mal uso de su trabajo profesional debido a factores institucionales, políticos, sociales y personales. Los psicólogos no deben participar en actividades en las cuales es probable que sus

capacidades o la información producida sean usadas indebidamente por otras personas. Si esto ha ocurrido, el psicólogo debe dar los pasos necesarios para informar, corregir o atenuar esta situación.

## Capítulo 16: Investigación Científica

El psicólogo la planear y llevar a cabo una investigación científica con participantes humanos o no humanos, debe basarse en los principios éticos de respeto y dignidad, y resguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

Las leyes y los códigos éticos deben respetarse. En último término el investigador es el juez definitivo de su propia conducta. La responsabilidad recae siempre sobre el investigador.

Es preciso ser honesto. Esto incluye describir los hallazgos científicos tal como se encontraron. Evitar el fraude, la descripción sesgada de los hallazgos y ocultar información científica que contradiga los resultados.

Hay que reconocer la fuente y el origen de las ideas. Se toman de otros investigadores, de estudiantes y/o de colegas y se debe reconocer dicho origen. No se debe proclamar prioridad sobre una idea científica que no le pertenece al investigador. A los coautores, colaboradores y asistentes se les debe dar el debido reconocimiento.

El plagio y la copia de resultados científicos se deben evitar a toda costa.

Al trabajar con participantes humanos, es necesario que ellos estén informados del propósito de la investigación. Se debe respetar su privacidad. Los participantes tienen derecho a ser protegidos de daño físico y psicológico y ser tratados con respeto y dignidad.

El participante humano puede elegir si participa o no en la investigación o si se retira en cualquier momento, sin recibir ninguna consecuencia negativa por negarse a participar o por retirarse de la investigación.

El participante humano tiene derecho al anonimato cuando se reporten los resultados y a que se protejan los registros obtenidos.

El consentimiento informado deben firmarlo los participantes de la investigación. Se les debe decir en que consiste la investigación, ¿por qué se le seleccione para participar

en ella?, cuanto tiempo y esfuerzo requerirá su participación. Se les especificara claramente que su participación es completamente voluntaria, que pueden negarse a participar o retirarse de la investigación en cualquier momento sin recibir castigo alguno. Especificar si se va a filmar, grabar o si se les va a observar directamente (ejemplo: a través de una ventana con visión unidireccional).

En el caso de niños pequeños o de personas con limitación severa, el consentimiento informado lo firmara el representante legal del participante.

Un comité de ética debe evaluar los proyectos de investigación científica que pueden implicar riesgo para los participantes.

16.14 Los datos originales (protocolos de investigación) se deben conservar por lo menos durante dos años.

## Capítulo 17: Aplicaciones y contextos sociales

El psicólogo trabaja generalmente en un contexto social, en el cual conviven otras personas. Debe siempre procurar el bienestar de los demás y la mejor calidad de vida de los individuos y grupos.

17. 3 Al trabajar con diádas el psicólogo debe respetar las diferencias de cultura, genero, etnia, orientación sexual, edad, ideología, etc. No impondrá sus propias ideas a las personas o grupos con los cuales trabaja. Evitará imponer directa o indirectamente sus sistemas de valor en los otros individuos o colectividades.

## 2. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Delimitación del tema	X											
Realización lista de fuentes disponibles	X	X										
Rastro bibliográfico para la construcción de anteproyecto de grado	X	X	X									
Construcción de anteproyecto de grado	X	X	X	X								
Entrega del anteproyecto para evaluación del jurado				X								
Devolución del jurado					X							
Corrección del anteproyecto, según las observaciones del jurado							X					
Selección de la población a participar: jóvenes infractores								X				
Aplicación de los 2 cuestionarios a									X			

la población participante												
Calificación y análisis de la información									X	X		
Diseño e implementación del plan de acción										X		
Elaboración del informe										X	X	X
Entrega y sustentación del informe												X

### 3. PRESUPUESTO

RUBROS	FUENTES			TOTAL
	Estudiante	Institución – IUE	Externa	
Personal	900.000			900.000
Material y suministro	600.000			600.000
Salidas de campo	300.000			300.000
Bibliografía	360.000			360.000
Equipos	1'110.000			1'110.000

Otros				
<b>TOTAL</b>	4'070.000			4'070.000

**DESCRIPCIÓN DE LOS GASTOS DE PERSONAL**

Nombre del Investigador	Función en el proyecto	Dedicación h/semana	Costo			Total
			Estudiante	Institución – IUE	Externa	
Alejandra Molina	Investigador principal	20 horas	300.000			4500.000
Andrea Arévalo	Investigador principal	20 horas	300.000			450.000
<b>TOTAL</b>						900.000

**DESCRIPCIÓN DE MATERIAL Y SUMINISTRO**

Descripción de tipo de Material y/o suministro	Costo			Total
	Estudiante	Institución – IUE	Externa	
Fotocopias	50.000			150.000
Libros	100.000			300.000

Papelería y útiles	50.000			150.000
<b>TOTAL</b>	<b>600.000</b>			<b>600.000</b>

<b>DESCRIPCIÓN DE SALIDAS DE CAMPO</b>				
Descripción de las salidas	Costo			Total
	Estudiante	Institución - IUE	Extern a	
Visitas a bibliotecas	100.000			300.000
<b>TOTAL</b>	<b>100.000</b>			<b>300.000</b>

<b>DESCRIPCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b>				
Descripción de compra de material bibliográfico	Costo			Total
	Estudiante	Institución - IUE	Extern a	
Libros	100.000			300.000
Revistas	20.000			60.000

TOTAL	360.000			360.000
-------	---------	--	--	---------

<b>DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS</b>				
Descripción de compra de equipos	Costo			Total
	Estudiante	Institución – IUE	Extern a	
Computador	800.000			800.000
Impresoras	150.000			150.000
Toners	50.000			50.000
Internet	70.000			70.000
Cd's y Dvd's	20.000			20.000
Memoria	20.000			20.000
TOTAL	1'110.000			1'110.000

<b>DESCRIPCIÓN DE OTROS GASTOS FINANCIADOS</b>		
Descripción de	Costo	Total

otros gastos	Estudiante	Institución - IUE	Extern a	
Refrigerios	50.0000			
Capacitaciones (seminarios)	200.000			
TOTAL	250.000			

#### **4. COMPROMISOS Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN**

El trabajo de grado será dado a conocer a través de varias estrategias de comunicación, tales como: (1) El trabajo de grado será socializado públicamente en el auditorio de la IUE y se presentará trabajo escrito para la revisión del jurado. (2) El informe final de la investigación será socializado públicamente en la IUE. (3) Se entregará copia del informe de la investigación en presentación física y digital a la IUE y a la empresa de contact center la cual se realizó la investigación.

## **5. MARCO REFERENCIA**

### **5.1 Referentes investigativos**

En la búsqueda realizada para el estado del arte se logran encontrar algunos estudios relacionados frente al tema que se aborda en la presente investigación sobre los estilos de afrontamiento ante una situación de estrés, encontrándose los siguientes:

Según Romero y Palacio (2009), “características de los estilos de afrontamiento en jóvenes estudiantes de secundaria”, se tuvo en cuenta una muestra de 100 jóvenes estudiantes del grado 11 de la ciudad de Ibagué, del colegio INEM, donde fueron detallados los estilos de afrontamiento haciendo referencia a su vida académica, teniendo en cuenta la necesidad de las problemáticas psicosociales que vivencian los jóvenes de la ciudad de Ibagué- Colombia, siendo estas manifestadas en los medios de comunicación, en la consulta cotidiana en áreas como la psicología clínica y la educativa; los autores de la investigación tienen en cuenta la definición que planea Lazarus y Folkman de los estilos de afrontamiento (1989, 164) como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que están constantemente cambiantes y se desarrollan para manejar demandas que son específicas partiendo de lo interno o externo que tiene una evaluación excedente de los recursos de la persona, en la realización de la investigación

Romero y Palacio tuvieron en cuenta los cinco estilos de afrontamiento del inventario creado por Vitalino, Maiuro, y Becker (1987) y adaptado al español por Flórez (1993) los cuales son (a) solución de problemas, (b) soporte social, (c) fantasías, (d) evitación, (e) autculpa, sirviendo este inventario de los estilos de afrontamiento para evaluar cómo se siente, que hace y que piensa cuando se enfrenta a situaciones problemáticas que le producen ansiedad o estrés.

Teniendo en cuenta a Londoño, Pérez y Murillo (2009), validación de la escala de estilos y estrategias de afrontamiento al estrés en una muestra colombiana la investigación se realizó con el objetivo de analizar las propiedades psicométricas de la prueba de Estilos y estrategias de afrontamiento de Fernández Abascal (1997), los autores de la investigación retoman a Fernández Abascal y Palmero, (1999) para definir el afrontamiento como la preparación para la acción que se activa para evitar los daños del estresor, teniendo en cuenta que las estrategias de afrontamiento son múltiples y no siempre su uso es positivo, aunque se pueda eliminar el estresor.

En cada individuo se presentan diferencias sobre la forma como afrontar cada situación y en ello se relaciona con las creencias de las personas, sus habilidades de interactuar con los demás, sus valores y capacidades para afrontar las situaciones difíciles. Las personas utilizan sus propias estrategias de

afrontamiento, razón por la cual se producen formas personales o estilos de afrontamiento, las cuales son la forma característica y relativamente estable que las personas tienen de enfrentarse a situaciones estresantes. (P.3)

Según lo propuesto anteriormente Londoño, Pérez y Murillo (2009) proponen las tres dimensiones básicas las cuales se sitúan los diferentes estilos de afrontamiento planteados desde Fernández Abascal y Palmero, (1999) describiendo primeramente el método de afrontamiento en los que se categorizan (a) estilo de afrontamiento activo, (b) estilo de afrontamiento pasivo, (c) estilo de afrontamiento de evitación.

Teniendo una segunda categoría la cual es la focalización del afrontamiento que se dividen en (a) estilo de afrontamiento dirigido al problema. (b) el estilo de afrontamiento dirigido a la respuesta emocional, (c) el estilo de afrontamiento dirigido a modificar la evaluación inicial de la situación.

Por último la actividad movilizada de afrontamiento, de las cuales se distinguen (a) el estilo de afrontamiento cognitivo, (b) estilo de afrontamiento conductual.

Figueroa y Cohen (2003) plantean el estrés desde Omar (1995) quien define el tema de tres formas diferentes las cuales son el estrés como: (a) estímulo, (b) una respuesta, (c) las relaciones entre estímulo y respuesta.

En el primer caso supone cualquier fuerza externa –evento– sobre un objeto o persona que requiere algún tipo de respuesta adaptativa. En el segundo caso, está más referido a una reacción del organismo de tipo psicológica, sociológica o comportamental a los estresores del entorno. En el tercer caso, el stress como la relación estímulo-respuesta refiere a la interacción entre los estímulos del medio ambiente y las respuestas del individuo. (P.8)

Figueroa y Cohen (2003) también tienen en cuenta la definición que plantean Lazarus y Folkman (1984) con respecto al estrés lo cual plantean que el resultado de enfrentarse a un evento estresante está al tanto no solo de las demandas del medio sino también como de los propios recursos de cada individuo.

El modelo fenomenológico cognitivo desarrollado por Lazarus y Folkman (1984) con respecto al estrés nos proporciona las bases teóricas para verificar la relación entre estímulos amenazantes y los recursos personales adaptativos o no para abordarlos. Este modelo señala que una situación es considerada estresante

sólo si el individuo la percibe como tal, es decir, si exceden los recursos del sujeto y atentan contra su bienestar. (P.9)

Partiendo de Figueroa y Cohen (2003) el estrés psicológico sería entonces resultado de relación específica que existe entre el sujeto y su entorno, que se ocasiona cuando el estrés es evaluado por el individuo como amenazante o desbordante para sus recursos, aunque es aceptado por los teóricos que el estrés no es algo negativo en sí mismo del individuo, sino que provee la disposición de recursos para afrontar situaciones de las cuales se tienen poco control se activándose la gran cantidad de recursos, aumentándose el nivel de reacción tanto fisiológica, cognitiva y conductual que representan un desgaste significativo para el organismo.

Solís y Vidal (2006) en la investigación Estilos y estrategias de afrontamiento en adolescentes, se centra específicamente en el afrontamiento en adolescentes frente al estrés tomando como referencia a Halstead, Bennet, Cuningham (1993), quienes proponen el estrés como aquel que es entendido como un esfuerzo cognitivo, conductual, el cual está orientado a manejar o dominar, las demandas externas e internas que aparecen y generan el estrés, donde el afrontamiento actúa como regulador de la perturbación emocional.

Solís y Vidal (2006), menciona dos estilos de afrontamiento considerándolos como productivos o funcionales, los cuales son: (a) resolver el problema, (b) referencia a los otros, y por ultimo menciona un estilo de afrontamiento denominado “afrontamiento no productivo”, el cual lo denomina como disfuncional debido a que las estrategias que son pertenecientes al estilo de afrontamiento no permiten encontrar una solución a situaciones problemáticas, y se direcciona más a la evitación para estos estilos de afrontamiento Solís y Vidal tienen en cuenta 18 estrategias de afrontamiento las cuales son: (a) centrarse en resolver el problema, (b) esforzarse y tener éxito. (c) invertir en amigos íntimos, (d) buscar pertenencia, (e) fijarse en lo positivo, (f) buscar diversiones relajantes, (g) distracción física, (h) buscar apoyo social, (i) buscar apoyo profesional, (j) acción social, (k) buscar apoyo espiritual, (l) preocuparse, (m) hacerse ilusiones. (n) falta de afrontamiento, (o) ignorar el problema, (p) autoinculparse, (q) reducción de la tensión.

Debido al gran interés frente al tema del estrés, este fenómeno se ha tomado como objeto de investigación dentro de los cuales se han elaborado investigaciones en el ámbito clínico, social, y laborales que es importante tener en cuenta en el ámbito laboral específicamente para la investigación planteada.

Chica (2012) En la investigación “Estrés laboral en las cuidadoras institucionalizadas de un hogar gerontológico de Medellín durante el semestre 2012-2”, se evidenció la presencia de estrés laboral en las cuidadoras identificándose los estímulos o situaciones que aumentan los niveles de tensión y que superan los límites de una activación saludable y se detectaron los síntomas que las cuidadoras experimentan y se describen las consecuencias del estrés laboral en estas personas que desempeñan este tipo de trabajo.

Chica (2012) tiene en cuenta el concepto de estrés laboral, desde Li y Shani (1991), como aquel que se entiende como aquellas condiciones organizacionales que pueden significar amenaza para los trabajadores y la manera como éstas trasciende en el gusto frente al trabajo.

Fontana (1995) citado desde Chica (2012) define el termino de estrés laboral como, algunas causas y consecuencias específicas del estrés en el trabajo, son: especificaciones confusas con respecto a las funciones desempeñadas, conflicto de funciones, perfeccionismo, impotencia, desacuerdo frecuente con los superiores, aislamiento del apoyo de los colegas, trabajo excesivo y presiones de tiempo, comunicación deficiente, liderazgo inadecuado, conflicto con lo colegas, incapacidad para terminar una tarea. (P. 16)

Chica (2012) para los resultados de su investigación tuvo en cuenta una entrevista semiestructurada que permitió detectar desde el sentir de cada una, cuales son los estímulos, situaciones, síntomas y consecuencias, determinantes generadores de estrés laboral y cómo se expresaban esas conductas en la vida laboral de las entrevistadas, donde las categorías extraídas de la investigación, se basaron en la clasificación de variables que dieron cuenta de la existencia de estrés laboral, donde las categorías se refieren a lo concerniente con lo personal (manejo del tiempo, ansiedad), la administración (horarios, trato interpersonal, estilo de liderazgo), muerte (concepto, sentimiento de pérdida) y población (vejez, limitaciones y dependencia).

Rivera, Y. Briseño, J. (2013), en la investigación analizan el estrés en las organizaciones de forma general resaltando la importancia de prevenir el estrés en el factor más importante que tiene una empresa que es el recurso humano. Además de dan a conocer las causas provenientes que hacen que surja el estrés laboral, los síntomas del estrés laboral y sugerencias de cómo sobrellevarlo de la manera más eficiente.

Teniendo en cuentas las causas del estrés laboral que están sujetos a diversos factores Rivera, y Briseño (2013) como lo son:

(a) Las exigencias de la función son presiones impuestas al empleado con respecto al rol concreto de la organización, (b) el exceso de peso de la función (c) La exigencia de las relaciones son presiones que crean otros empleados, (d) la falta de apoyo social y malas relaciones. (e) la monotonía el trabajo es repetitivo toda la semana y no tiene nada de complejidad. (f) Poca participación en la toma de decisiones, (g) estancamiento de la carrera, bajo salario. (P.3)

En el trabajo realizado por Fantin, Florentino, Correché (2005) tuvo como objetivo identificar los estilos de personalidad, los comportamientos, las preocupaciones y la utilización de estrategias de afrontamiento que predominan en un grupo de adolescentes, y se enfocándose en el manejo de los estilos de afrontamiento según el género.

Este trabajo fue propuesto desde diversas teorías citaron frente al tema de la personalidad a Millon y Everly (1985) “... un patrón profundamente incorporado y que muestra claramente rasgos cognitivos, afectivos y conductuales manifiestos que persisten por largos períodos de tiempo. Estos rasgos emergen de una complicada matriz de disposiciones biológicas y de aprendizaje experiencial...” (P. 4 y 5).

Frente a la temática de estrategias de afrontamiento retoman a Lazarus y Folkman quienes explican el afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales que cambian constantemente, que el ser humano desarrolla para enfrentar las demandas específicas que pueden ser internas y/o externas y son evaluadas por el sujeto como excedentes o desbordantes de sus propios recursos.

En esta investigación también se retomaron conceptos que pueden interferir en la utilización de determinadas estrategias de afrontamiento como la autoestima, autoeficacia, optimismo, locus de control, personalidad robusta, sentido de coherencia e ilusiones positivas.

La muestra utilizada en esta investigación fueron 69 adolescentes entre ellos 44 mujeres y 25 hombres quienes pertenecían a la Institución Educativa de San Luis, las edades oscilaron entre los 15 y 18 años, esta muestra fue accidental y no probabilística.

Para este estudio se utilizaron los siguientes instrumentos, (a) Escala de Afrontamiento para Adolescentes (ACS) de Frydenberg y Lewis (1996), (B) C.J. y Meagher, R. B. (1982).

Los resultados encontrados a partir de la utilización de las pruebas Permitieron identificar que existen diferencias importantes entre hombres y mujeres en donde las mujeres suelen utilizar las estrategias de afrontamiento; preocuparse y buscar apoyo social de manera más significativa que los hombres. De acuerdo a lo que los autores encontraron en su investigación retoman a Cohen, Wills (1985) quien expone que buscar apoyo en personas o instituciones cuando se las personas viven situaciones estresantes, en una forma positiva y adaptativa de afrontar esta situación, ya que implica enfrentar directamente el problema por medio de la orientación que otras personas puedan brindar, y así disminuir las emociones negativas generadas por el problema. En cuanto a los varones son más utilizadas las estrategias de afrontamiento ignorar el problema, y la distracción física, por lo tanto concluyen que los varones suelen negar la existencia de situaciones estresantes y buscan realizar actividades deportivas para distraerse.

Otros hallazgos relevantes en este estudio es la utilización de la estrategia de afrontamiento buscar apoyo espiritual, ya que las mujeres suelen utilizarlo en mayor medida que los hombres.

Concluyendo así. Fantin, Florentino, Correché (2005). Que los adolescentes quienes mostraban estilos de afrontamiento como falta de afrontamiento, preocuparse o auto

inculparse, estilos de afrontamiento que pueden ser improductivos, son adolescentes que causan un desconcierto en las personas que conviven con ellos y suelen mostrar desconfianza en sí mismos y en lo que pueden hacer. Mientras que los adolescentes que utilizan estilos de afrontamiento encaminados a resolver sus problemas, suelen ser personas con una mejor interiorización de la norma y el deber, teniendo estados de ánimo más estables y los adolescentes quienes utilizan estilos de afrontamiento dirigidos a los demás suelen ser adolescentes extrovertidos en busca de nuevas experiencias y seguros de sí mismos.

En el artículo publicado en la revista Anuario de Psicología de Castro y Casullo (2005) Estilos de personalidad, afrontamiento e inteligencia como predictores de las trayectorias académicas de cadetes en una institución militar, decidieron realizar una investigación en donde pudieran establecer si los estilos de personalidad, de afrontamiento y cognitivas podían indicar o determinar el éxito en un entrenamiento tanto militar como académico, para realizar este estudio se analizó una cohorte de cadetes que ingresaron en el año 2000 a una institución militar, registrando así durante cuatro años dicha trayectoria militar y académica.

La muestra fue comprendida por 137 estudiantes de una institución militar perteneciente al Ejército Argentino. La mayoría de los participantes fueron varones y las edades oscilaban entre los 18 y 26 años.

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron (a) Inventario de Estilos de Personalidad (MIPS) este instrumento permite a través de 24 escalas bipolares-teóricas evidenciar los estilos de personalidad evaluando así las metas motivacionales, modos cognitivos y relaciones interpersonales. (b) Estrategias de afrontamiento (Frydenberg y Lewis, 1993) en este autoinforme se pueden evaluar las estrategias 18 de afrontamiento agrupándolas en tres grupos (1) dirigido a la resolución del problema; (2) dirigido al afrontamiento en relación con los demás; (3) afrontamiento improductivo o no afrontamiento. (c) Matrices Progresiva de Raven, esta prueba consiste en seleccionar respuestas correctas a un problema lógico matemático planteado, evaluando así la inteligencia general.

Los resultados que los investigadores obtuvieron a lo largo de cuatro años y por medio del uso de los anteriores instrumentos permitió establecer tres grupos en donde ubicaron así a los cadetes (a) cadetes de rendimiento militar y académico altos; (b) cadetes con rendimiento militar y académico promedios y, (C) cadetes de rendimiento militar promedio y académico bajo.

En relación a la variable entre trayectorias académicas e inteligencia a través del análisis de resultados arrojados por el test de Raven concluyeron “los estudiantes de rendimiento académico bajo tienen un nivel intelectual bastante inferior comparados con los estudiantes de rendimiento académico medio y alto” (Castro y Casullo, 2005. P. 204)

Frente a las relaciones entre las trayectorias académicas y los estilos de afrontamiento los investigadores encontraron que el estilo afrontamiento más utilizado fue el afrontamiento dirigido al problema, seguido del afrontamiento dirigido al apoyo social, posteriormente el afrontamiento dirigido a la emoción y finalmente el no afrontamiento.

En el trabajo realizado por Romero y Palacio (2011) se propusieron “identificar los estilos de afrontamiento de los jóvenes cuando se enfrentan a situaciones problemáticas de su vida académica que les generan estrés o ansiedad” (Romero y Palacio, 2011. P. 26)

Los investigadores tuvieron como teoría central los estilos de afrontamiento de Lazarus y Folkman, determinando así los estilos los esfuerzos cognitivos y conductuales

que utilizan los jóvenes frente a demandas académicas que podían sobrepasar sus recursos cognitivos. La muestra que utilizaron para este estudio fueron 100 jóvenes con edades que oscilaban entre los 14 y 18 años de los cuales 49 eran hombres y 51 mujeres, quienes se encontraban cursando el grado 11° de un colegio público ubicado en Ibagué, Colombia.

En esta investigación se utilizó el Inventario de Estilos de Afrontamiento y realizaron una pregunta abierta acerca de la situación más estresante para los jóvenes a nivel académico, Algunos de los resultados indicaron que las situaciones más estresantes para estos estudiantes fueron (a) saber que tienen un bajo rendimiento académico 32%, (b) que fueran castigados por Indisciplina 26% y (c) que deban presentar un examen 25%. Estos resultados fueron obtenidos de la pregunta abierta. Frente al Inventario de Estilos de Afrontamiento encontraron que los más utilizados fueron; la solución de problemas, la búsqueda de soporte social y la evitación, correspondientemente.

Chau (1999), en su investigación Consumo de bebidas alcohólicas en estudiantes universitarios, motivaciones y estilos de afrontamiento, se traza como objetivo, el poder identificar las relaciones que pueden existir entre el consumo de bebidas alcohólicas, la

tipologías de los bebedores, que los motiva a hacerlo, que problemas puede generar y que estilos de afrontamiento suelen utilizar.

Como objetivo específico frente a los estilos de afrontamiento planteo identificar los estilos de afrontamiento de los universitarios no consumidores y consumidores de bebidas alcohólicas.

La muestra se constituyó por estudiantes entre 17 y 35 años de ambos géneros, quienes pertenecían al primer año, del curso de estudios generales, en una Universidad de Lima.

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron;

Encuesta Personal (EP) en esta encuesta se realizaban preguntas acerca de la vida personal y académica.

Cuestionario de Estilos de Afrontamiento (COPE) este cuestionario permite evaluar los estilos de afrontamiento utilizados a partir de una escala.

Encuesta sobre el consumo de bebidas alcohólicas (EC) este instrumento le permitió a la investigadora evaluar la frecuencia del consumo.

Problemas relacionados con el alcohol, en este cuestionario se evalúan ítems, de problemas causados por la conducta de beber, relacionados con la familia, amigos, profesores o autoridades legales, faltar a clase, desmayarse o tener remordimientos posteriores al consumo.

Cuestionario para medir motivos para beber. Cooper (1994) este cuestionario cuenta con cuatro áreas: motivos de estimulación, motivos de conformidad y motivos sociales. Después de realizar el debido procedimiento y analizar los resultados la investigadora concluyó frente a los Estilos de Afrontamiento, que las personas que consumían bebidas alcohólicas, utilizaban los estilos de afrontamiento orientados hacia la emoción en un (21%), posteriormente los orientados hacia el problema (15%) y otros estilos (5%).

## **6. MARCO TEÓRICO**

### **6.1 Estrés**

Debido a que el estrés no es un concepto fácil de definir, los autores retoman a Ader (1980) en donde exponen que el estrés se ha tornado para el estudio como una explicación de los estados psicofisiológicas alterados, que se desarrollan a partir de experiencias diferentes y efectos psicológicos variables de comportamiento, los cuales dependen de la estimulación que cada individuo perciba, que llevan a tomar diversas decisiones, teniendo también consecuencias en el organismo. Lazarus propone ver el término del estrés no como una variable sino como un conjunto de muchas variables y diversos procesos (Lazarus y Folkman, 1984)

Ciertas situaciones como; enfermedades, desastres naturales, ser despedidos del trabajo están cargadas de estrés y no permiten una variación entre un ser humano y otro.

Pero dependiendo de las características del ser humano se puede desencadenar en otras situaciones, según el ambiente y estímulo al que se vea expuesto ,por lo tanto los autores nos plantea el estrés como un estado totalmente subjetivo en donde cada ser humano lo experimenta como si la situación sobrepasara sus capacidades o pusiera en peligro su bienestar.

Frente al proceso cognitivo del estrés los autores hacen referencia a Grinker y Spiegel (1945) en donde el juzgamiento, discriminación, y evaluación a partir de las experiencias previas de la persona. Para entender la situación como estresante siendo este un proceso inmediato. No deliberado en donde la respuesta emocional es inmediata que implican acciones y reacciones frente a la demanda externa. Y posteriormente se da una reevaluación la cual puede defensiva cognitiva reinterpretando el pasado de una manera más positiva dotando así la experiencia de un nuevo sentido, buscando un equilibrio.

Teniendo en cuenta a Jaureguizar y Espina (2005), la palabra “estrés” proviene del griego “stringere”, que significa provocar tensión. Por su parte citado desde Jaureguizar y Espina (2005), el diccionario enciclopédico Salvat (Barcelona, 1986) define el termino de estrés como un *“conjunto de reacciones que se desencadenan en el organismo cuando éste se enfrenta de forma brusca con un agente nocivo, cualquiera que sea su naturaleza”*. (P.4)

Hekkrigek, slocum (2009). *“el estrés es el nerviosismo, la sensación de ansiedad o la tensión física que se presenta cuando un individuo piensa que las exigencias que pesan sobre él son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas”*. (P.189)

### **6.1.2 Causas del estrés**

El origen del estrés parte desde el individuo debido a la percepción que tenga de las situaciones y cómo reacciona frente a los estímulos que le ocurren en la vida cotidiana de esto dependerá que se genere el estrés.

Loya, (2006). Propone que algunas de las causas del estrés tales como:

*(a) Familiares, (b) con los jefes, (c) con los subordinados, (d) económicos, ( e) de salud...* también a causa del ambiente teniendo en cuenta, *(a) sucesos naturales, (b) inseguridad, (c) política, (d) economía, (e) desempleo,* y por último la empresa o la organización donde se labore puede ser generador de estrés mencionando, *(a) reorganizaciones, (b) reajuste personal, (c) políticas de supervisión.*

### **6.1.3 Fisiología del estrés**

Partiendo que el “estrés” es un término que ha sido asociado a la vida cotidiana de los seres humanos y a su ambiente tanto social como cultural, y de esta manera se ha podido entender y analizar la conducta por medio de la fisiología y las características de la personalidad de los seres humanos.

Según Nogareda, (1999). Fisiología del estrés.

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisoadrenal y del sistema nervioso vegetativo... Ambos sistemas producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que, transportadas a través de la sangre, excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos. (P.1)

### **6.1.4 Fases del estrés**

Selye (1935) citado desde Stora (1991), introdujo el concepto del estrés, y describe el termino como un síndrome general de adaptación el cual consiste en una serie de

respuestas a los agentes ambientales nocivos, donde el agresor puede ser físico o psicológico, poniendo en acción al sistema nervioso, lo que repercute en el sistema de defensa del organismo; de esta manera Selye (1935), diferencia tres fases que son secuenciales en el momento de adaptación de un organismo frente al cambio de su ambiente (a) fase de alarma, (b) fase de resistencia, (c) agotamiento.

Etapa de alarma y movilización: Esta etapa hace referencia al momento de darse cuenta de la presencia de un estresor. Partiendo desde lo biológico, donde se activa el sistema nervioso simpático, el cual permite confrontar en un inicio el estrés.

Etapa de resistencia: Esta etapa el sujeto se encuentra preparado para combatir el estrés y cuenta con estrategias para afrontar el estresor. Sin embargo éste genera desgaste físico y psicológico.

Etapa de agotamiento: Esta etapa es la capacidad para enfrentar al estresor reduce notablemente, sobrellevando a que surjan consecuencias negativas en la funcionalidad del sujeto.

Lazarus y Folkman (1984), citados desde Jaureguizar , Espina, (2005) *“definen el estrés como un proceso basándose fundamentalmente en el individuo (su valoración cognitiva), y más específicamente, en las relaciones entre el individuo y el medio” (P.8)*

Partiendo de la definición del estrés desde Lazarus y Folkman tienen en cuenta tres fases importantes para el proceso de dicha conceptualización.

Fase de anticipación: El sujeto se prepara ante el estresor donde piensa en cómo será y qué consecuencias puede tener.

Fase de espera: El sujeto espera el “*feedback*” frente a lo apropiadas que son sus respuestas de afrontamiento ante el estresor.

Fase de resultado: En esta última fase incluye la exposición y reacciones que tiene un sujeto frente al éxito o fracaso de la respuesta que tuvo del afrontamiento.

### **6.1.5 Categorías del estrés**

Teniendo en cuenta en lo planteado por Zavala, y colaboradores (2008), y teóricos referenciados como Gutiérrez y Ostermann (1994), especificaron el estrés en tres

categorías: (a) Estrés personal, (b) Estrés social, (c) estrés laboral, en las que tomaron definiciones como.

### **6.1.6 Estrés personal**

Es definido como aquellos elementos en el que se ven evidenciados la disposición individual y los comportamientos incluyendo también las emociones las cuales generan *“culpa, fracasos e ineffectividad”* y aquellos comportamientos que socialmente se consideran como inadecuados *“la evitación, proyección y reserva extrema”*

### **6.1.7 Estrés social**

Es aquel en que se entienden situaciones y circunstancias que acontecen por fuera del ámbito laboral y en el que se incluyen las condiciones de vida caóticas, peligrosas, el relacionamiento conflictivo con los familiares, amigos o de pareja.

### **6.1.8 Estrés laboral**

En la definición hace referencia a aquellos factores de estrés en el ámbito laboral que tienen relación al ocupación que se desempeña teniendo en cuenta sus condiciones, los conflictos interpersonales que ocurren en este ambiente labora, a la supervisión, la gerencia o liderazgo ineficaz y a las necesidades individuales de cada sujeto en cuanto a su autorrealización.

### 6.1.9 Estrés laboral

Rodríguez, R (2011). Propone que en el escenario laboral de la actualidad se encuentra evidentemente enmarcado por la “*globalidad y la inestabilidad,*” en que se observa un alto nivel de complejidad debido a que el escenario laboral es un escenario cambiante, de pactos entre las empresas, un alto desarrollo tecnológico, en que prima temas de gran importancia como lo son *la reducción de costes, la demanda en el aumento de la productividad y de la satisfacción del cliente.* Donde se convierten en el punto de presiones laborales también viéndose afectadas por otros aspectos sociales que han cambiado y que se agregan al entremado de la vida laboral.

Fernández, R. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. En el libro propone que:

*“El estrés en el trabajo se puede definir como las reacciones físicas y emocionales negativas que se van generando cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.” (P.103)*

### **6.2.1 Factores del estrés laboral**

El trabajo puede ser estresante como lo plantea Schermerhorn y colaboradores (2004), y también perturbar el equilibrio que se tiene entre trabajo-vida privada de las personas en los que existen algunos factores comunes de estrés en los que incluyen los autores tales como: “(a) *Demandas de la tarea*, (b) *Ambigüedades del rol*, (c) *Conflictos de rol*, (d) *dilemas éticos*, (e) *problemas interpersonales*, (f) *avance profesional*”. (P.417)

### **6.2.2 Fuentes estresores relacionadas con el trabajo**

Hellriegel, Slocum (2009). Presentan en su marco de referencia las fuentes de estresores relacionadas con el trabajo para poderlas pensar y diagnosticar representándolas en un esquema. Tomado desde Hellriegel, Slocum. (2009). *Comportamiento organizacional*. (P.196)

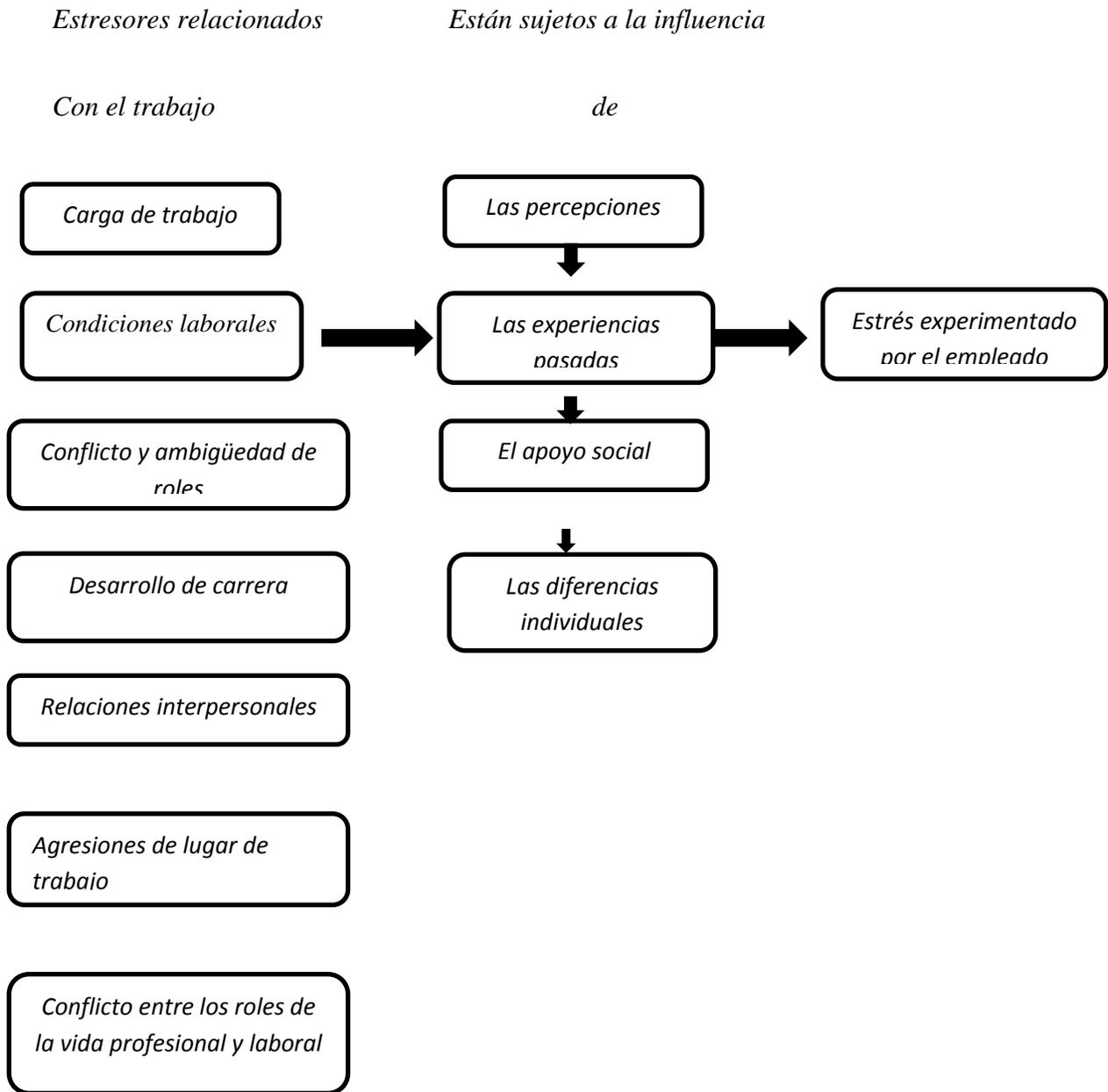


Figura referenciada del libro titulado comportamiento organizacional. Hellriegel, Slocum (2009, P.196)

### 6.2.3 Afrontamiento

El concepto de afrontamiento ha sido un término estudiado desde diferentes perspectivas, pero difícil de definir. Los planteamientos más relevantes y tradicionales, que explican este concepto son: la experimentación animal y la psicología psicoanalítica del yo; el modelo animal suele definir el afrontamiento “como aquellos actos que controlan las condiciones aversivas y, por tanto, que disminuyen el grado de *drive* o de activación”. (Lazarus y Folkman, 1986. P162)

Frente al modelo de la tradición psicoanalítica del yo, Lazarus y Folkman (1986), lo consideran un modelo que tiene en cuenta, en mayor parte los procesos cognitivos, y conciben una especie de jerarquía en donde se tiene en cuenta, mecanismo inmaduros o primitivos, que suelen producir distorsiones de la realidad, hasta mecanismos, los cuales son llamados, más evolucionados. Lazarus y Folkman (1986), retoman el modelo psicoanalítico del yo, desde el concepto, de rasgos, en vez de procesos, en donde los rasgos de afrontamiento, son considerados “características del individuo que le predisponen a reaccionar de una forma determinada” (Lazarus y Folkman, 1986. P162) el modelo psicoanalítico del yo, según Lazarus y Folkman, realizaron muchas investigaciones, que impactan el concepto de afrontamiento, aunque los términos de

estilos y afrontamiento, no pueden considerarse como lo mismo, debido a que pueden subestimar, la forma en que el individuo asume, y afronta las situaciones cotidianas.

El concepto de afrontamiento según Lazarus y Folkman (1986), debe diferenciarse de otros, tales como el concepto de conducta adaptativa, debido a que esta no implica un esfuerzo, a diferencia del afrontamiento, a lo que también concluye, que inicialmente una conducta puede ser producto de un esfuerzo, y posteriormente se convierte en automático, debido a que los procesos de aprendizaje intervienen. Otro concepto que puede generar confusión junto con el de afrontamiento, es el éxito adaptativo, debido a que esto llevaría a que el afrontamiento se entienda como “aquellos esfuerzos encaminados a manipular las demandas del entorno independientemente de cual sea su resultado” (Lazarus y Folkman 1986. P163).

Lazarus y Folkman establecen una definición de afrontamiento que permite esclarecer la diferencia entre los anteriores conceptos “Afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas y/o externas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986 P.164).

Dado que Lazarus y Folkman (1986), proponen el afrontamiento como proceso, derivan tres importantes aspectos; a) las observaciones y valoraciones de acuerdo a lo que el individuo realmente piensa o hace y que contradice lo que generalmente hace. b) lo que el individuo piensa o hace dentro de un contexto en particular. c) el afrontamiento está ligado a un cambio, tanto en la conducta como en los pensamientos, que se da en medio de la interacción.

El proceso del afrontamiento según Lazarus y Folkman (1986), no se da por el azar, los cambios que se derivan en dicho proceso, se dan debido a las continuas evaluaciones y reevaluaciones en medio de la interacción entre el individuo y el entorno. Las variaciones que pueden surgir mediante el proceso de afrontamiento, pueden ser generadas desde el individuo hacia el entorno, o del entorno hacia el individuo. “el proceso de reevaluación a su vez, incluye en la actividad de afrontamiento posterior. Por tanto, el proceso de afrontamiento, se haya constantemente influido por las reevaluaciones cognitivas”

Lazarus y Folkman (1986), exponen dos funciones primordiales acerca del afrontamiento “manipular o alterar el problema con el entorno causante de perturbación (afrontamiento dirigido al problema), y regular la respuesta emocional que aparece como consecuencia (afrontamiento dirigido a la emoción.”

Los modelos de transformación dirigidos a la emoción, según Lazarus Folkman (1986), proponen que existen distintas posiciones frente a esta estrategia, retomando un grupo que busca y están encargados, de los procesos cognitivos a través de la disminución del grado de trastorno emocional, por medio de estrategias como: evitación, distanciamiento, minimización, la atención selectiva, las comparaciones positivas y la extracción de valores positivos a acontecimientos que pueden ser evaluados como negativos; igualmente nombran otra posición frente a estrategias cognitivas que buscan maximizar la emoción y generar autocastigo en individuo, como desafiando sus propias capacidades; también consideran las formas cognitivas de afrontamiento que permiten ver la situación desde la reevaluación sin necesidad de cambiar objetivamente la situación; mientras otras estrategias, según Lazarus y Folkman (1986)

No cambian directamente el significado del acontecimiento como hacen las reevaluaciones cognitivas. Por ejemplo, el que la atención selectiva o la evitación cambien el significado de una interacción puede permanecer invariable aunque alguno de estos aspectos sean ignorados o desaparezcan temporalmente los pensamientos sobre ella. (P. 174)

Frente a los procesos que están dirigidos a la emoción debe considerarse el concepto y la posible aparición de la autodecepción “utilizamos el afrontamiento dirigido a la emoción para conservar la esperanza y el optimismo, para negar tanto el hecho como su implicación, para no tener que aceptar lo peor, para actuar como si lo ocurrido no nos importara, etc.” (Lazarus y Folkman 1986 P174)

Frente al proceso de autodecepción Lazarus y Folkman (1986), proponen que no es posible el autoengaño, lo que permite la consideración de que los procesos cognitivos de evaluación no se dan conscientemente: “nos inclinamos a pensar que la decepción se extiende desde un *continuum* que va desde las ilusiones personales o sociales hasta las distorsiones mayores, sin línea divisoria entre las formas llamadas normales y patológicas” (Lazarus y Folkman 1986 P175)

Los modos de afrontamiento dirigidos al problema se basan en estrategias las cuales “están dirigidas a la definición del problema, a la búsqueda de soluciones alternativas en base a su costo y a su beneficio y a su elección y aplicación.” (Lazarus y Folkman 1986. P175). El afrontamiento dirigido al problema, lleva consigo la necesidad de un objetivo, un proceso analítico que este encaminado al contexto, y teniendo en cuenta las estrategias del propio sujeto.

Lazarus y Folkman retoman las concepciones de Kahn y sus colaboradores (1964) quienes proponen dos grupos de estrategias encaminadas hacia el problema, las estrategias dirigidas al entorno y las propias del sujeto. Lazarus y Folkman (1986).

En el primer grupo se encuentran las estrategias dirigidas a modificar las presiones ambientales, los obstáculos, los recursos, los procedimientos, etc., y en el segundo grupo se incluyen las estrategias encargadas de los cambios motivacionales o cognitivos, como la variación del nivel de aspiraciones, la reducción de la participación del yo, la búsqueda de canales distintos de gratificación, el desarrollo de nuevas pautas de conducta o el aprendizaje de recursos y procedimientos nuevos. (P. 175)

Lazarus y Folkman (1986). Proponen que las estrategias dirigidas a la resolución de problema pueden ser muy pocas si las estudiamos a nivel general, mientras que si lo hacemos específicamente en una situación determinada, se pueden encontrar un mayor número de estrategias debido a que se deben adaptar a las características del entorno en donde se presenta el problema.

Los modos de afrontamiento dirigidos al problemas y los dirigidos a la emoción, son planteados por Lazarus y Folkman (1986) como modos de afrontar las situaciones que pueden ser adecuados en una misma situación, esto dependerá del sujeto que deba enfrentar una situación determinada, de igual forma los modos de afrontamiento pueden interferir entre si lo que llevara a que facilite o por lo contrario impida.

Lazarus y Folkman retoman un ejemplo planteado por Hay y Oken (1972), el cual hace referencia a la utilización de las formas anteriores para enfrentar una situación, “observan que las estrategias como el distanciamiento y la evitación parecían disminuir el grado de trastorno de las enfermeras en una unidad de cuidados intensivos lo que, a su vez, les permitía el cuidado más eficaz de sus enfermos” (Lazarus y Folkma, 1986. P. 177), aunque es interesante que las estrategias que las enfermeras solían utilizar para regular sus emociones, en algunas ocasiones podrían verse distantes frente a sus pacientes.

Lazarus y Folkman (1986) retoman a Mechanic (1962) quien estudio el afrontamiento desde el concepto de conducta de afrontamiento, el cual hace referencia a las conductas que se deben llevar a cabo para enfrentar una situación como lo son; definir, abordar y hacer frente a la situación.

Mechanic, utiliza una variación frente al lenguaje de Lazarus y Folkman (1986), en donde utiliza el término afrontamiento para referirse a lo que los anteriores autores denominan, afrontamiento dirigido al problema. Mientras que el término defensa hace referencia al afrontamiento dirigido a la emoción.

Mechanic, propone “las estrategias dirigidas al problema relacionadas con el hecho de hacer frente a la tarea, incluye la selección del contenido de las áreas de estudio, su preparación y la disposición del tiempo necesario para el estudio y desarrollo de la línea a seguir” (Lazarus y Folkman, 1986. P. 179) mientras que las estrategias que buscan regular las emociones, se encaminan a buscar información que permita hacer una evaluación reconfortante que le pueda brindar al sujeto esperanza frente a una tarea específica a realizar.

Lazarus y Folkman en un estudio realizado en (1980), con cien adultos durante un año, que estaba enfocado en estudiar las conductas de afrontamiento utilizadas frente a situaciones estresantes de la vida de los participantes las situaciones iban desde pequeños incidentes familiares, hasta temáticas como la muerte y enfermedades que pusieran en riesgo la vida. En esta investigación lograron construir una lista de 68 parámetros los cuales se establecieron a través de las siguientes conductas “afrontamiento defensivo, búsqueda de información, resolución de problemas,

inhibición de la acción, actuación directa sobre el problema y pensamiento mágico. Los 68 ítems fueron clasificados por Lazarus y Folkman (1986) en estrategias dirigidas a la emoción o dirigidas al problema.

El afrontamiento según Lazarus y Folkman (1986), clasifican recursos de los cuales se basa el afrontamiento, por lo tanto cada ser humano enfrenta las situaciones desde los recursos de los cuales disponga, teniendo también en cuenta las dificultades que presente el entorno. Algunos de estos recursos que nombran los anteriores autores son;

a) salud y energía “el importante papel desempeñado por el bienestar físico se hace particularmente evidente cuando hay que resistir problemas e interacciones estresantes que exigen una movilización importante” (Lazarus y Folkman, 1986. P. 182) b) creencias positivas, frente a este recurso los autores hacen referencia a la capacidad de que las creencias generales y específicas de cada persona este encaminadas hacia la esperanza, posibilitando así enfrentar las situaciones estresante o desbordante por las que este atravesando. c) técnicas de resolución del problema, “incluyen habilidad para conseguir información, analizar las situaciones, examinar las posibilidades alternativas, predecir opciones útiles para obtener los resultados deseados y elegir un plan de acción apropiado.” (Lazarus y Folkman, 1986. P.185) d) habilidades sociales, hacen referencia a la importancia de la vida social y la adaptación “la importancia de las habilidades sociales como recurso se hace evidente en muchas áreas, incluidos los programas terapéuticos que ayudan al individuo a manejar mejor los problemas cotidianos

(Lazarus y Folkman, 1986. P. 186.) e). apoyo social, ha sido un tema que implica todo el desarrollo del ser humano y su entorno que determinan la forma en que las demás personas interfieren para el afrontamiento de una determinada situación. Y por último los recursos materiales que cada persona puede utilizar para afrontar sus vivencias diarias, tanto estresantes como cotidianas.

#### **6.2.4 Ciclo Vital**

Desde el planteamiento de la investigación propuesta se evidencia la necesidad de enmarcar y categorizar las edades para realizar la distinción desde la base general de los asesores que presentaron el inventario de estilos de afrontamiento y hacer de manera específica la estructura tanto cognitiva, social y laboral de los empleados participantes de la investigación partiendo de la adolescencia tardía, hasta llegar a la edad adulta intermedia.

#### **6.2.5 Adolescencia tardía**

Según la Unicef, en cuanto a la etapa de la adolescencia tardía que comprende las edades entre los 15- 19 años, y en los que han tenido lugar los cambios físicos más importantes, aunque el cuerpo sigue en desarrollo, se tiene en cuenta esta etapa para fundamentar el ciclo de vida de los empleados que trabajan como asesores de contact

center en la ciudad de Medellín y comienzan a laborar desde sus 18 años, tanto en búsqueda de una estabilidad económica y con la continuidad de sus estudios.

Casa, R. Ceñal, G. (2005) exponen que la adolescencia es un período de la vida con intensos cambios físicos, psíquicos y sociales, que convierten al niño en adulto y le capacitan para la función reproductora. El pensamiento abstracto está establecido, se está orientado hacia el futuro y se es capaz de percibir y actuar según las implicaciones futuras de sus actos de esta manera la adolescencia se caracteriza por el crecimiento físico y desarrollo psicológico, y es la fase del desarrollo humano situada entre la infancia y la edad adulta. Esta transición es tanto física como psicológica por lo que debe considerarse un fenómeno biológico, cultural y social.

Matus, P. Secundio, N. Suarez, M. Archer, L.(2002). En la adolescencia tardía conjunto del avance del pensamiento formal es cuando se obtiene la capacidad de coordinar las abstracciones simples de orden superior que harán que el joven pueda integrar su auto concepto de manera coherente, debido a que en esta etapa se consolida el tema del auto estima que trascenderá durante el ciclo de la vida y que será fundamental para el desarrollo de la personalidad.

## 6.2.6 Adulto joven

El concepto de adulto joven para el desarrollo de la investigación es de gran importancia debido a que abarca las edades de las personas que trabajan como asesores en el contact center, y a las que se le realizó la aplicación del inventario de estilos de afrontamiento, el rango oscila entre los 20- 40 años, siendo esta una de las etapas más importante de la existencia de la persona, donde hay una mayor lucidez y desarrollo de todas las capacidades humanas y donde se define la realidad y el futuro de las personas, y donde hay una consolidación de la identidad y el comienzo de la realización del proyecto de vida en la que se asumen responsabilidades, en las que se involucra el mundo social, la pareja, el mundo laboral, y familiar.

Fernández, S. (2000), plantea que durante estas dos décadas en las que comprenden los años de 20- 40 años, se toman muchas de las decisiones que han de afectar al resto de la vida, con respecto a la salud, la felicidad y el éxito del individuo y siendo en esta etapa de la vida cuando la mayoría de las personas dejan el hogar paterno, obtienen el primer empleo, se casan, tienen hijos y los crían, es decir, tiene las principales transiciones. Para la sociedad, estos años son los más importantes de toda la vida.

### **6.2.7 Desarrollo cognoscitivo del adulto joven**

En la edad adulta se dan cambios en los seres humanos uno de ellos es el desarrollo cognoscitivo y las perspectivas que se toma frente a la manera de pensar, el instituto tecnológico de sonora en su escuela virtual propone una lectura sobre la adultez, en la que hace referencia que el sentido común indica que los adultos piensan de manera diferente a los niños y los adolescentes y utilizan su experiencia para resolver problemas prácticos. En general en esta etapa el ser humano tiene cualidades tanto sensoriales y psicomotrices que le permiten vivir con calidad y eficiencia su vida cotidiana, en el que se plantea proyectos a mediano y largo plazo, en los que se pueden involucrar a la pareja y a la familia, en esta etapa las experiencias darán continuidad al desarrollo normal en el ciclo vital.

“Este periodo de vida, en el aspecto cognoscitivo, implica tres momentos que van desde la adquisición de información y habilidades, es decir, lo que se necesita saber, ya sea mediante la educación formal o informal, para pasar, posteriormente, a la integración práctica de los conocimientos y habilidades, lo que equivale hoy en día a las competencias; para que, finalmente, en este proceso se encuentre un significado y propósito del actuar” (Jiménez, 2012. P. 26)

Warner (1997), en el texto de (Jiménez, 2012. P. 27). Propone un modelo de desarrollo cognoscitivo durante todo el ciclo vital, en etapas que marcan las formas de adquisición de conocimiento tales como (a) etapa de logros, (b) etapa de responsabilidad, (c) etapa ejecutiva, (d) etapa reorganizadora, (e) etapa reintegradora.

(a) *Etapa de logros*: se da inicio a partir de los 19 o 20 años hasta los 30 años la teoría hace referencia al momento de la culminación de la educación media superior y en la cual algunos alumnos dan continuidad a sus estudios, y otros se incorporarán a la vida laboral, en la que harán uso de lo que saben para obtener competencia e independencia. (b) *Etapa de responsabilidad*: se ubica terminando los 30 años e iniciando los 60 años. En esta etapa las personas de mediana edad generalmente se preocupan por cumplir con metas a largo alcance y los problemas prácticos que estén asociados con la responsabilidad para con otras personas, como lo son su familia, los subordinados en el trabajo o la comunidad. (c) *Etapa ejecutiva*: en esta etapa el adulto joven es responsable en cuanto a sistemas sociales, en los que no sólo asume la responsabilidad como en la etapa anterior, sino que promueve cambios y los ejecuta con base en las necesidades. (d) *Etapa reorganizadora*: para muchas personas esta etapa coincide con la jubilación, por lo que tendrán que reorganizan sus vidas alrededor de

actividades muchas veces no relacionadas con el trabajo. (E) *Etapa reintegradora*: corresponde a la edad adulta tardía, a los 70 años o más.

Piaget (1955), en el en el texto de Jiménez (2012) En la etapa de adultez temprana, el adulto joven está en una constante búsqueda de respuestas lo que lleva a que investigue, descubra, estudie, y se plantee preguntas, resuelva los conflictos cognitivos que le ocurren pasando de un estado el cual llama Jean Piaget de “*desequilibrio a equilibrio*” (P. 30)

“Con respecto a las estructuras cognitivas, éstas se consolidan al ser conceptualmente más integradas y flexibles, reflejadas en una actitud crítica en términos de necesidades, motivaciones, sentimientos, creencias y principios”

(Piaget (1955), en el en el texto de Jiménez, 2012. P. 30)

### **6.2.8 Desarrollo social del adulto joven**

Jiménez (2012), en el texto teorías del desarrollo, propone que el contexto social es una condición necesaria para el desarrollo integral del ser humano, debido a que en esta etapa de adultez temprana, se establecen nuevas relaciones, y asumirlas tanto de manera responsable en el ámbito en el que se le presenten, pareja, hijos, trabajo, es

muestra de una personalidad madura que está estable y en constante movimiento, en el campo social la autora tienen en cuenta un conjunto de etapas que se desarrollan a nivel como lo son: (a) desarrollo de la personalidad, (b) el amor, (c) el matrimonio, (d) el divorcio, (e), la vida de soltero, (f) cohabitación, (g) sexualidad, (h) paternidad, (i) sin hijos, para la temática de la investigación es importante definir el desarrollo de la personalidad que ayudara para contextualizarnos, en como desde esta estructura en la adultez temprana se asume la responsabilidad específicamente en la parte laboral.

### **6.2.9 Desarrollo de la personalidad del adulto joven**

Jiménez (2012). Propone en este apartado que, la personalidad no es estática debido a que existen aspectos en el que se evidencian cambios importantes como lo son la autoestima, la autorregulación, y la estabilidad emocional, en el caso de las mujeres en la etapa de la adultez temprana que es donde se tiende a expresar aspectos de la personalidad que se reprimieron durante la adolescencia o la juventud, pasando las mujeres a ser más enérgicas competitivas e independientes, en algunos hombres se da el caso de ser pasivos y dependientes, dándose esto como consecuencia del aumento de confianza y de la serenidad que se vive en la etapa. Siendo entonces en esta etapa donde se culmina el proceso de separación- individuación, así como lo contextualiza la autora que:

En esta etapa culmina del proceso de separación-individuación que se inicia en la infancia con la primera individuación (con ella se establece la sensación de estabilidad y capacidad para relacionarse con otros) y se continua con la segunda individuación, o separación psicológica de los padres en la adolescencia, lo cual se evidencia con la capacidad de tomar decisiones. La tercera individuación conduce a una nueva definición interna de sí mismo como sujeto competente y en “soledad confortable”, capaz de cuidarse real e intrapsíquicamente. (P.41)

### **6.3.1 Edad adulta intermedia**

Es necesario tener en cuenta esta etapa dentro del marco de la investigación planteada, debido a que la población que se encuentra en los contact center abarca las edades hasta el rango de los 40- 45, aunque la el promedio este entre los 20- 40 años, es importante hacer la diferencia tanto a nivel cognoscitivo y social de las etapas del desarrollo de la vida de los seres humanos de la edad adulta temprana y edad adulta media.

Jiménez (2012). Plantea que en esta etapa del desarrollo se espera que el adulto medio haya vivido experiencias tales como lo son el matrimonio, la paternidad, y se esté

preparado para la jubilación, la soledad en casos como la viudez, o la separación, y se comprendan cambios físicos que se van acentuando conforme a que pasen los años, y el cuidado que se tenga en cuanto a los hábitos y a la salud ya que en esta etapa los malos hábitos comienzan a evidenciarse con enfermedades que se vuelven crónicas y que se debe dar un tratamiento oportuno y adecuado para que estas no sean causantes de muerte.

### **6.3.2 Desarrollo cognoscitivo de la edad adulta intermedia**

Jiménez (2012). Expone que es en esta etapa es una característica particular interesarse por la solución de problemas y desde los estudios psicométricos se revelan que los adultos tienen la capacidad intelectual alta, que poseían desde etapas anteriores, y que la inteligencia cristalizada término que propone la autora es la que posee una mayor presencia a diferencia de la inteligencia fluida.

La inteligencia *fluida* es la facultad de aplicar la capacidad mental a problemas nuevos que requieren poco o ningún conocimiento previo, e implica la relación entre percepciones, formación de conceptos e inferencias, tendiendo a declinar con la edad; la *cristalizada*, es la capacidad para recordar y emplear información

adquirida durante toda la vida, por lo general son habilidades que dependen de la educación y la experiencia cultural; ésta se mantiene e incluso mejoran con la edad. (P.73)

### **6.3.3 Características distintivas de la cognición adulta**

Jiménez (2012). Propone que: (a) el pensamiento adulto acepta la contradicción siendo este un aspecto básico de la realidad, (b) sistemático- se observa la realidad en términos lógicos, relativos, y contradictorios, (c) contextualizado- donde existen cambios en la vida cotidiana y no se puede basar únicamente en principios universales, (d) dialectico- percibe la realidad como un sistema estructurado en cambio, evolución y transformación.

Según el modelo de K. Warner, citado desde Jiménez, (2012), corresponde a la edad adulta intermedia el estadio de la responsabilidad, que comprende de los 30 a 60 años, y está relacionado con los problemas de la vida práctica y con los de la vida familiar. (P.73)

#### **6.3.4 Patrones ocupacionales de la edad adulta intermedia**

Jiménez (2012). El trabajo comprende uno de los aspectos más importantes en la etapa de la edad adulta debido a que permite tener una independencia tanto en lo económico como en lo emocional y en lo familiar, teniendo una consecuencia cronológica desde la juventud se elige una carrera u oficio relacionado al estilo de vida que se llevara y en la edad adulta intermedia se desarrolla como una manera de autorrealización, pues la postura que se tiene frente al trabajo varia con el paso de los años y es más satisfactoria en la edad adulta comprendiendo que era lo que realmente se anhelaba y no se hubiese realizado por la influencia de factores externos entendiéndose como lo expone la autora como:

*La gratificación es intrínseca, cuando lleva a la satisfacción personal y autorrealización, y extrínseca cuando las condiciones económicas y laborales en sí son satisfactorias. (P. 76)*

#### **6.3.5 Estrés ocupacional de la edad adulta intermedia**

Jiménez (2012). El ámbito laboral puede ser otro causante de estrés teniendo en cuenta dos razones: una de ellas está relacionada con condiciones de seguridad física

riesgosas que mantengan al trabajador preocupado y ansioso, y la segunda en cuanto al clima emocional basado en competencia desleal, envidia e intrigas.

Jiménez (2012). Los resultados del estrés corresponden al aspecto psicológico de manera directa, pero tendrá otras consecuencias cuando se afecte la salud física (la gastritis, colitis, cefaleas, parálisis, entre otros) y familiar, o frente a las dificultades de comunicación, tolerancia y afecto hacia los miembros del sistema familiar en el cual se encuentre la persona.

### **6.3.6 Desarrollo psicosocial desde la teoría de Eric Erickson**

#### **6.3.7 Estadío psicosocial**

Erikson (1993) citado desde Bordignon (2005). La perspectiva de Erikson fue organizar una visión del desarrollo del ciclo completo de la vida de la persona humana, -extendiéndolo en el *tiempo*, de la infancia a la vejez, y en los *contenidos*, el psicosexual y el psicosocial-, organizados en ocho estadios. Cada estadio integra el nivel somático, psíquico y ético-social y el principio epigenético; comprende un conjunto integrado de estructuras operacionales que

constituyen los procesos psicosexuales y psicosociales de una persona en un momento dado. (P. 4)

Bordignon (2005), los estadios propuestos por Erikson (1993), contienen un orden jerárquico en el cual integra cualidades, limitaciones que se mencionan en el párrafo anterior, siendo también el modelo epigenético un modelo ontogenético, siendo de esta manera los estadios que se dan de una manera procesal y que está en continuo desarrollo teniendo implicaciones en la transformación de estructuras operacionales vistas como un todo en dirección de la mayor diferenciación interno.

### **6.3.8 Estadío: intimidad versus aislamiento – amor**

#### **6.3.9 Joven Adulto: de 20 a 30 años**

Erikson (1993) citado desde Bordignon (2005), *La intimidad* es el impulso sintónico que conlleva al joven adulto a creer en compañeros, en el amor, y en el trabajo, a integrarse en relaciones sociales concretas y a estructurar la fuerza ética que se necesita para ser fiel a esos lazos afectivos, de esta manera también se imponen sacrificios y compromisos significativos. Erikson (1993) expone que la contraparte de esta situación de intimidad es el concepto es el *aislamiento* afectivo, el cual se entiende

como un distanciamiento o la exclusividad que se expresa en el individualismo y egocentrismo sexual y psicosocial, individual o los dos. Para estos dos términos Erikson propone que un equilibrio entre el aislamiento y la intimidad establece un fortalecimiento entre la capacidad que se tiene de la realización del amor y el ámbito profesional.

#### **6.4.1 Estadío: generatividad versus estancamiento – cuidado y celo**

##### **6.4.2 Adulto: de 30 a 50 años**

Erikson (1993) citado desde Bordignon (2005). En este estadío, la prevalencia del modo psicosexual es la cualidad de la generatividad que es, fundamentalmente, el cuidado y la inversión en la formación y la educación de las nuevas generaciones, de los propios hijos, los hijos de los otros y de la sociedad. (P.9)

Erikson (1993). Expone que la crisis psicosocial del adulto está caracterizada por el conflicto que se da entre la generatividad y el estancamiento. Luego del paso de la paternidad y la maternidad la generatividad conlleva al impulso que incluye tener la capacidad de la productividad el desarrollar nuevas cosas por el trabajo la creatividad siendo la generación de nuevas ideas para el bienestar de las futuras generaciones. Siendo de esta manera una virtud importante en este periodo de la vida el cuidado y el

amor que se trasciende tanto al trabajo y al núcleo familiar, que se convierte en un sentimiento de responsabilidad universal transmitido a los hijos.

Erikson (1993). Propone que después del entendimiento de la crisis de la generatividad se da la experiencia de la caridad a lo que Erikson llama la virtud de cuidado y de celo, entendiéndose como la capacidad de donación de si en el trabajo y en el amor beneficiando a las demás personas. Cuando ocurre un fracaso en la fuerza generativa existe un sentimiento estancamiento de depresión imposibilitando la eficacia y eficiencia en la vida del sujeto repercutiendo en la vida profesional y en el ejercicio de este, presentando este estancamiento una regresión psicosocial y un sentimiento percibido en la incapacidad de generar producir y criar.

## 7. RESULTADOS

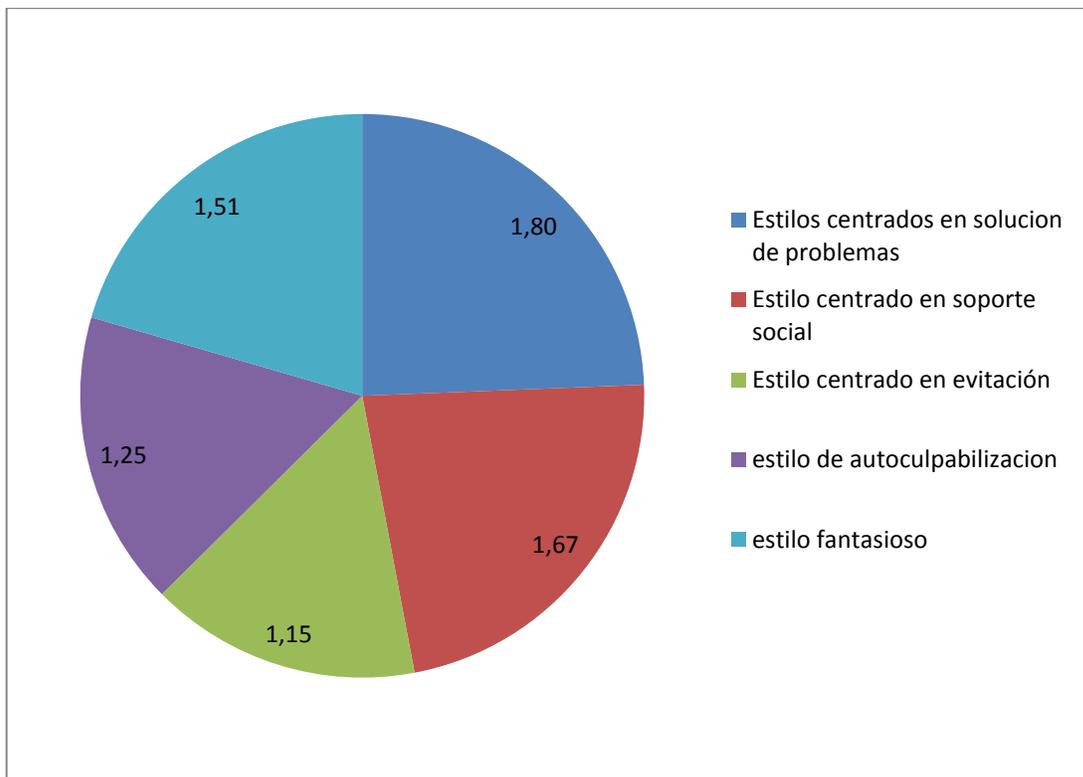
A continuación se exponen las gráficas y resultados obtenidos de la aplicación del instrumento utilizado; estilos de afrontamiento adaptado en Colombia con una muestra representativa de los empleados de un *contact center* de la ciudad de Medellín, donde se propuso evaluar cuál era el estilo de afrontamiento más utilizado por ellos frente a una situación de estrés que se presente en su vida laboral. Se hace el análisis de resultados por medio de siete graficas que evidencian la generalidad de toda la muestra.

A continuación se relacionan las personas participantes de la investigación propuesta según rango de edad y género.

<b>Rango de edades</b>	<b>Rango de Hombres</b>	<b>Rango Mujeres</b>
Rango de edades de 18-30	56	58
Rango de edades de 31- 45	19	17

**Gráfica1.** Grafica general

Estilos de afrontamiento de empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín.

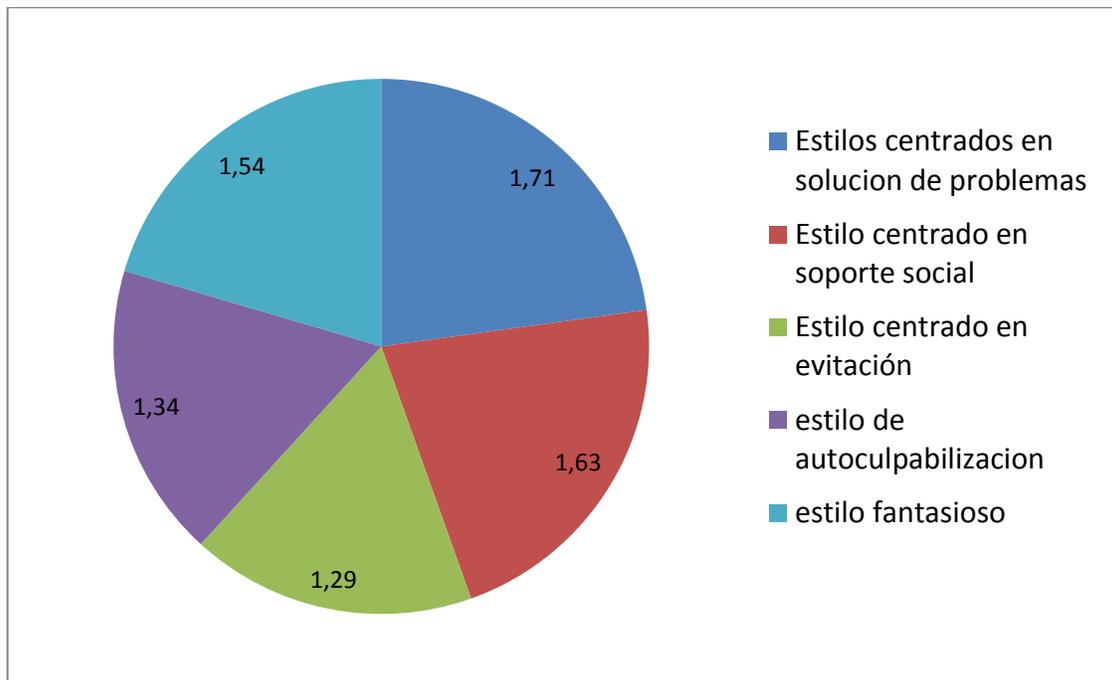


Frente a los estilos de afrontamiento más utilizados por empleados de un contact center en la ciudad de Medellín se encontró que de forma general los empleados dirigen su afrontamiento en mayor porcentaje frente a una situación de estrés laboral al estilo

centrado en la solución del problema con un porcentaje 1,80%, en segundo lugar lo ocupa el estilo de afrontamiento con 1,67% que está dirigido al estilo centrado en soporte social, seguido del estilo fantasioso con un porcentaje del 1,51%; los estilos de afrontamiento frente una situación de estrés menos utilizados por los empleados del contact center fueron el estilo de autoculpabilización con 1,25%, y el estilo de centrado en la evitación con un porcentaje del 1,15 %

**Gráfica2.** Grafica general de hombres

Estilos de afrontamiento en hombres que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín.

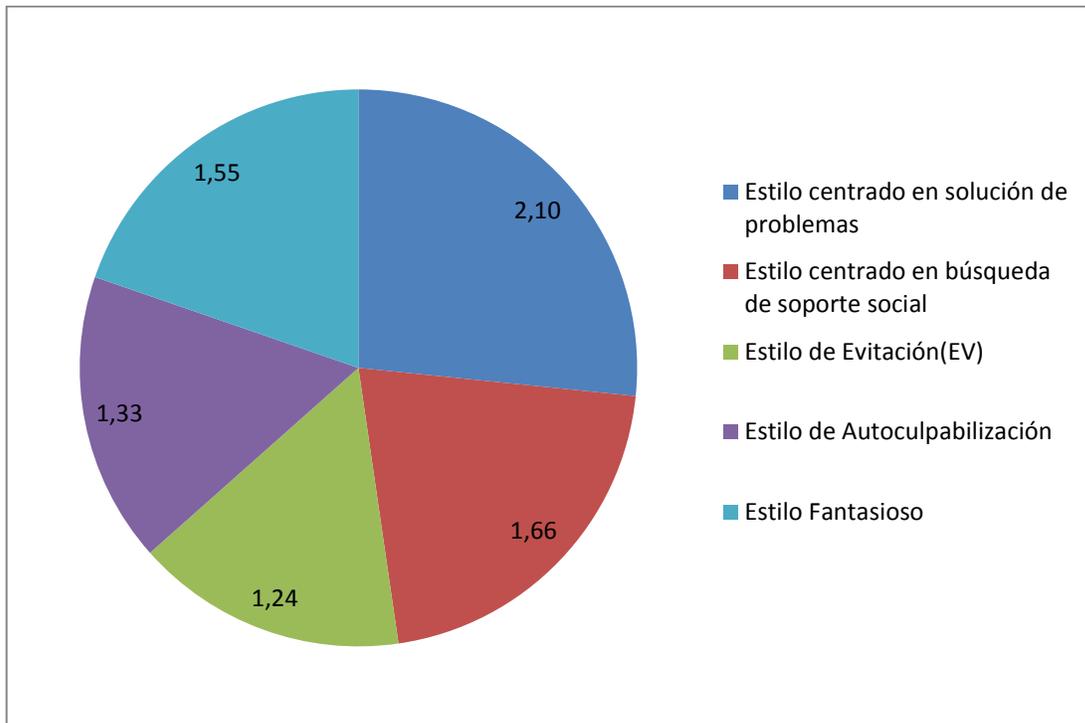


Frente a los estilos de afrontamiento más utilizados por empleados de un contact center en la ciudad de Medellín se encontró que entre los hombres el 1.71 % dirigen su afrontamiento en mayor porcentaje frente a una situación de estrés laboral al estilos centrados en la solución del problema, el 1.63% dirigen su afrontamiento en mayor porcentaje al estilo centrado en el soporte social, el 1.29% se dirigió al estilo centrado

en la evitación, y los estilos menos utilizados por ellos según el instrumento utilizado fueron; estilo de autculpabilización con el 1.34% y el estilo fantasioso con el 1.29%

Según la teoría de Lazarus y Folkman Los hombres participantes de esta investigación evidenciaron su forma de afrontar las situaciones estresante que se presentan en su vida laboral obedecen a procesos cognitivos que buscan definir el problema en busca de una solución evaluando posibilidades frente a su beneficio. Los hombres como muestra la gráfica general evidencia que los estilos de afrontamiento centrados en la solución centrados en la emoción son menos utilizados frente a situaciones estresantes de la vida laboral que tiene en su desempeño dentro del *contact center* por lo que demuestran un interés por su labor, se encuentra una diferencia entre los hombres de 31 a 45 años en donde la evitación tiene un porcentaje de 1.42% lo que puede significar que los hombres entre las edades de 31 a 45 años utilizan de manera más significativa la evitación de los problemas, aunque siguen prevaleciendo los estilos centrados en la solución del problema y el soporte social.

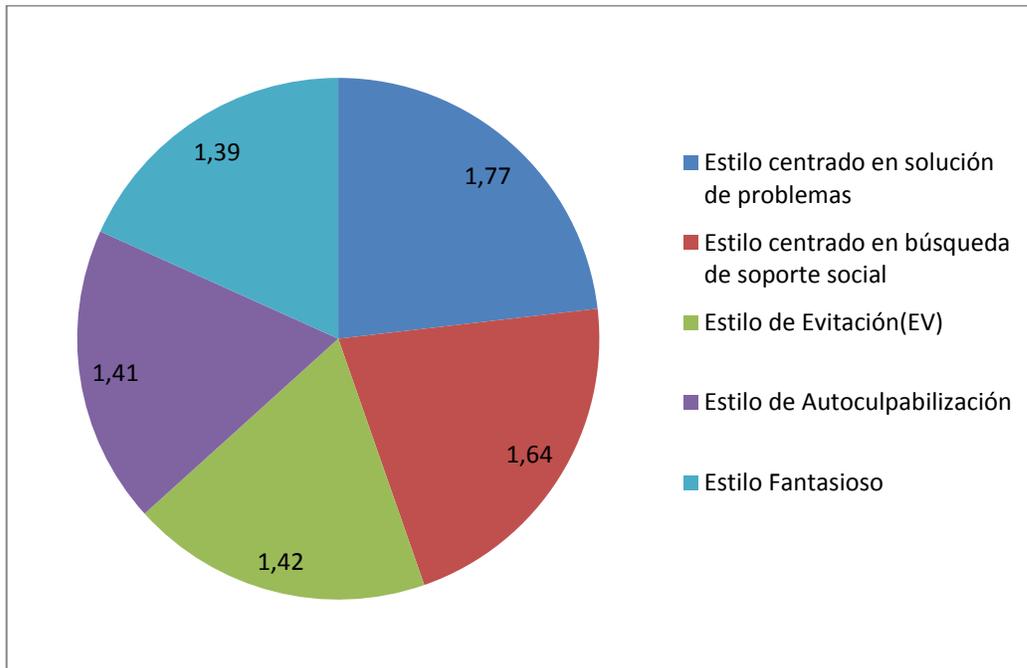
**Grafica 3.** Hombres rango de edades de 18- 30 años



Frente a los estilos de afrontamiento más utilizados por empleados de un contact center en la ciudad de Medellín se encontró que entre los hombres con edades entre 18 a 30 años se encontró que el 2.10 % dirigen su afrontamiento en mayor porcentaje frente a una situación de estrés laboral al estilos centrados en la solución del problema, el 1.66% dirigen su afrontamiento en mayor porcentaje al estilo centrado en el soporte social, el 1.55% se dirigió al estilo fantasioso, y los dos estilos menos utiliza por ellos

según el instrumento utilizado fueron; estilo de autculpabilización con el 1.33% y el estilo evitación con el 1.24%

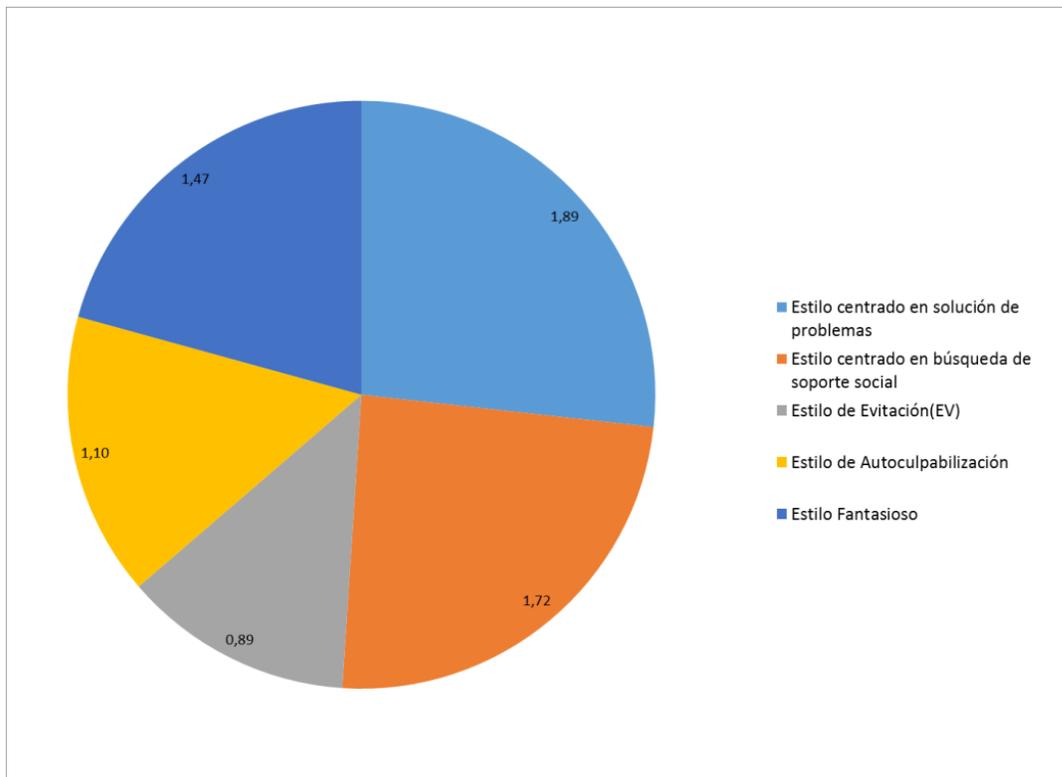
**Grafica 4.** Hombres: rango de edades de 31- 45 años



Frente a los estilos de afrontamiento más utilizados por empleados de un contact center en la ciudad de Medellín se encontró que entre los hombres con edades entre 31 a 45 años se encontró que el 1.77 % dirigen su afrontamiento en mayor porcentaje frente a una situación de estrés laboral al estilos centrados en la solución del problema, el 1.64% dirigen su afrontamiento en mayor porcentaje al estilo centrado en el soporte social, el 1.42% se dirigió al estilo centrado en la evitación, y los estilos menos utilizados por ellos según el instrumento utilizado fueron; estilo de autoculpabilización con el 1.41% y el estilo fantasioso con el 1.39%

### Gráfico 5. Grafico general de mujeres

Estilos de afrontamiento de hombres que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín.

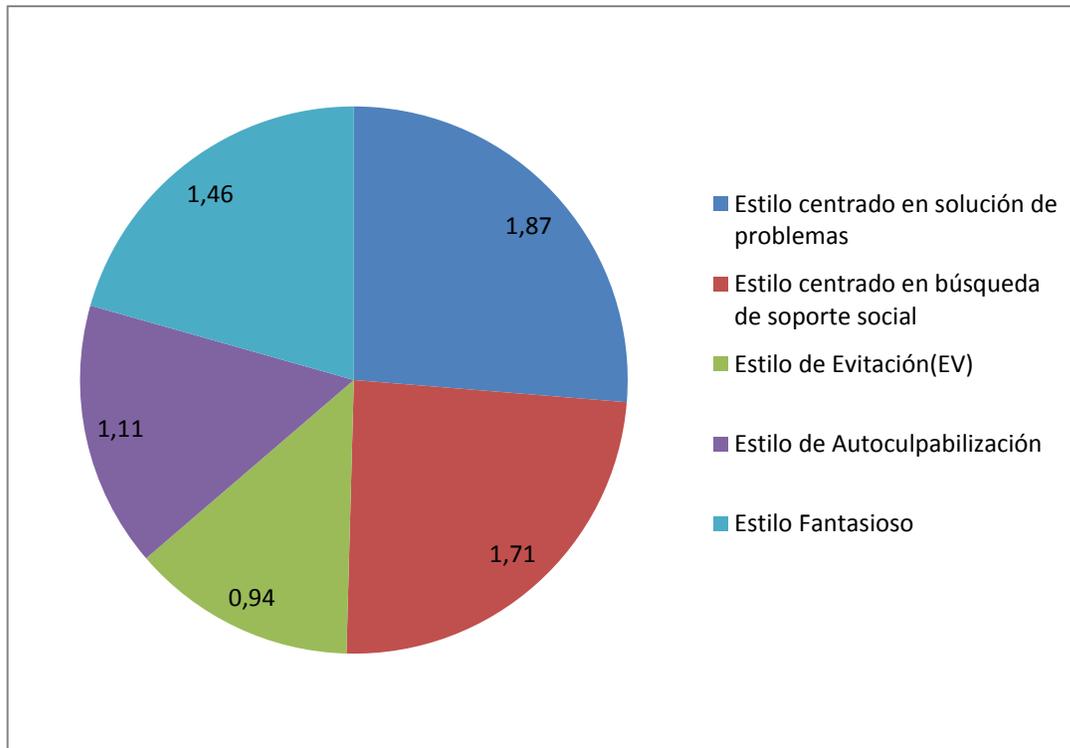


Frente a los estilos de afrontamiento más utilizados por empleados de un contact center en la ciudad de Medellín entre las mujeres se encontró que el 1.89 % dirigen su afrontamiento en mayor porcentaje frente a una situación de estrés laboral al estilos centrados en la solución del problema, el 1.72% dirigen su afrontamiento en mayor porcentaje al estilo fantasiado el 1.47% dirigen su afrontamiento al estilo fantasiado, y

los estilos menos utilizados por ellos según el instrumento utilizado fueron; estilo de autculpabilización con el 1.10% y el estilo de evitación con el 0.89%.

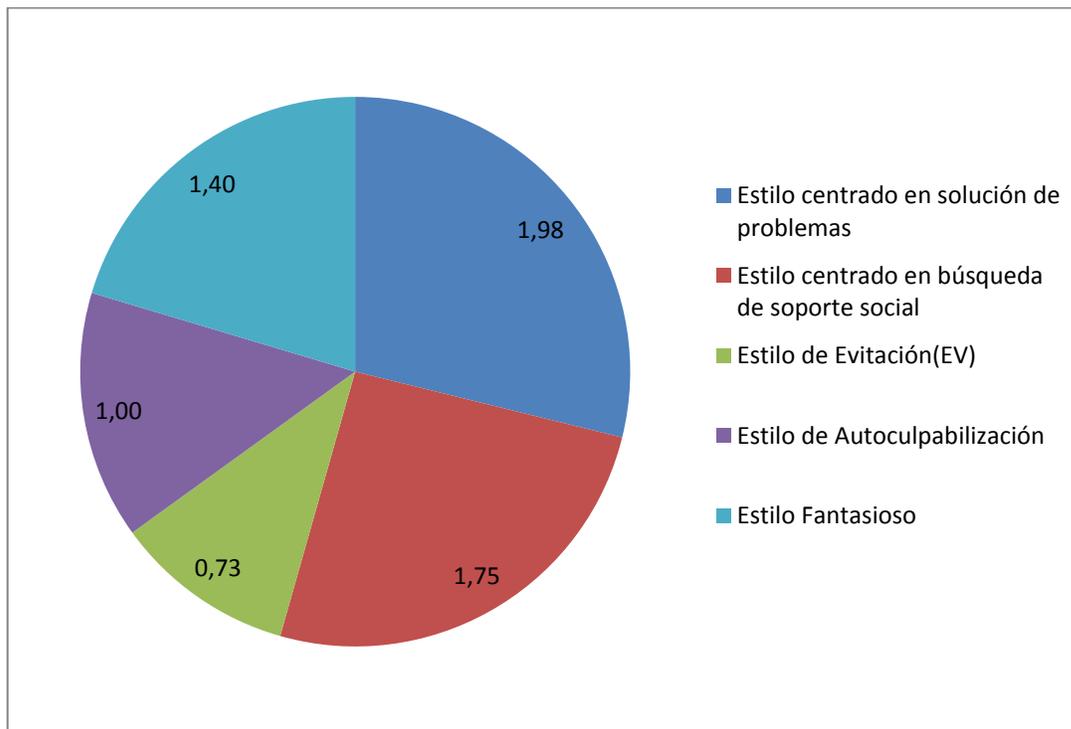
Las mujeres que participaron en esta investigación al igual que los hombres muestran un interés alto en darle solución a las situaciones estresantes que se pueden presentar día a día de acuerdo a su labor, lo que según siendo de forma significativa el estilo de afrontamiento centrado en el problema según la teoría de Lazarus y Folkman este estilo de afrontamiento obedece a la necesidad de plantear un objetivo y elaborar un proceso analítico rápido que este direccionado al contexto utilizando las estrategias y conocimientos que cada mujer tiene desde sus conocimientos previos y los otorgados a partir de su labor específica, según la evaluación del instrumento utilizado también es importante destacar que las mujeres utilizan en menos porcentaje los estilos centrados en la emoción en el desempeño de sus labores diarias.

**Grafica 6.** Mujeres rango de edades de 18- 30 años



Frente a los estilos de afrontamiento más utilizados por empleados de un contact center en la ciudad de Medellín entre las mujeres entre 18 a 30 se encontró que el 1.87 % dirigen su afrontamiento en mayor porcentaje frente a una situación de estrés laboral al estilos centrados en la solución del problema, el 1.71% dirigen su afrontamiento en mayor porcentaje al estilo centrado en el soporte social , el 1.46% dirigen su afrontamiento en el estilo fantasioso, y los estilos menos utilizadas por ellas fueron; estilo de autoculpabilización con 1.11% y el estilo de evitación con 0.94%

**Grafica 7.** Mujeres rango de edades de 31- 45 años



Frente a los estilos de afrontamiento más utilizados por empleados de un contact center en la ciudad de Medellín entre las mujeres entre 31 a 45 se encontró que el 1.98% dirigen su afrontamiento en mayor porcentaje frente a una situación de estrés laboral al estilos centrados en la solución del problema, el 1.75% dirigen su afrontamiento en mayor porcentaje al estilo centrado en el soporte social , el 1.40% dirigen su afrontamiento en el estilo fantasioso, y los estilos menos utilizadas por ellas fueron; estilo de autoculpabilización con 1.00% y el estilo de evitación con 0.73%.

## 8. DISCUSIÓN

El presente estudio aportó evidencias sobre la importancia de los Estilos de Afrontamiento que poseen los empleados de un *contact center* de la ciudad de Medellín específicamente en asesores del departamento de quejas y peticiones, a la hora de actuar frente a una situación estresante, en este caso, relacionado con su vida laboral. A continuación, se discutirán los principales hallazgos encontrados en este estudio basados en la teoría estudiada de Lazarus y Folkman y según su ciclo vital.

El rango de edad que se encontró según la población con la que se realizó la investigación se encuentra asociado a los resultados anteriormente presentados y en el desarrollo de esta discusión, debido a que entre los 20- 40 años de edad, según Fernández, S. (2000), donde en esta etapa se toman muchas de las decisiones que han de afectar al resto de la vida, con respecto a la salud, la felicidad y el éxito del individuo y siendo en esta etapa de la vida cuando la mayoría de las personas dejan el hogar paterno, obtienen el primer empleo, se casan, tienen hijos y los crían, es decir, tiene las principales transiciones. Para la sociedad, estos años son los más importantes de toda la vida.

En general “Este periodo de vida, en el aspecto cognoscitivo, implica tres momentos que van desde la adquisición de información y habilidades, es decir, lo que se necesita saber, ya sea mediante la educación formal o informal, para pasar, posteriormente, a la integración práctica de los conocimientos y habilidades, lo que equivale hoy en día a las competencias; para que, finalmente, en este proceso se encuentre un significado y propósito del actuar, de las decisiones” (Jiménez, 2012. P. 26), teniendo un papel fundamental en el ambiente laboral, como medio para tener una estabilidad económica.

Partiendo de los resultados obtenidos en esta investigación, se deduce que los empleados un contact center de Medellín participantes en la investigación en un 75% según la edad y el género mostraron el mismo orden jerárquico para la afrontar las situaciones estresantes que se presentan en su vida laboral. En primer lugar se encuentra el estilo centrado en la solución del problema, que según lo planteado por la teoría de Lazarus y Folkman (1986) este estilo de afrontamiento genera en la persona la necesidad de un proceso analítico que sea acorde al contexto, evidenciando las estrategias internas para tener una solución, en el contexto en que se realizó la investigación, es necesarios que los asesores utilicen sus estrategias de comunicación asertiva frente al manejo actividades laborales. Lazarus y Folkman (1986). Proponen que las estrategias dirigidas a la resolución de problema pueden ser muy pocas si las estudiamos a nivel general, mientras que si lo hacemos específicamente en una situación

determinada, se pueden encontrar un mayor número de estrategias debido a que se deben adaptar a las características del entorno en donde se presenta el problema.

Lazarus y Folkman (1986) retoman a Mechanic (1962) quien determina tres conductas fundamentales que hace referencia a este estilo de afrontamiento; definir, abordar y hacer frente a la situación, conductas importantes en el día a día de los empleados pertenecientes al contact center.

El afrontamiento según Lazarus y Folkman (1986), clasifican recursos de los cuales se basa el afrontamiento, los cuales son: a) salud y energía, b) creencias positivas, c) técnicas de resolución del problema, d) habilidades sociales, e). apoyo social.

En segundo lugar se encuentra el soporte social valiéndose así de personas o compañeros que les brinden apoyo mediante la situación de estrés presentada en su labor, como lo plantea, Lazarus y Folkman. (1986) El apoyo social, ha sido un tema que implica todo el desarrollo del ser humano y su entorno que determinan la forma en que las demás personas interfieren para el afrontamiento de una determinada situación. Y por último los recursos materiales que cada persona puede utilizar para afrontar sus vivencias diarias, tanto estresantes como cotidianas.

En tercer lugar el estilo fantasioso en donde los funcionarios evidencian que en algunas situaciones piensas cosas irreales o fantásticas que los puedan sacar de la situación existente en el momento. Lazarus y Folkman (1986), que el individuo puede rehusarse, donde tiene un alto grado de ansiedad y presenta dificultades para denominar la situación, prefiriendo así que ocurra un milagro.

En cuarto lugar se encuentra el estilo centrado en la autculpabilización en este estilo los funcionarios pueden hacer una reevaluación cognitiva de la situación y verse como el causante de la situación criticándose y obstruyendo la capacidad de generar una solución acorde al contexto. Expuesto desde la teoría de Lazarus y Folkman (1986)

En cuanto a los hombres participantes de esta investigación evidenciaron su forma de afrontar las situaciones estresantes que se presentan en su vida laboral obedecen a procesos cognitivos que buscan definir el problema en busca de una solución evaluando posibilidades frente a su beneficio.

En la gráfica general de los hombres se evidencia que los estilos de afrontamiento centrados en la solución centrados en la emoción son menos utilizados frente a

situaciones estresantes de la vida laboral que tiene en su desempeño dentro del *contac center* por lo que demuestran un interés por su labor, se encuentra una diferencia entre los hombres de 31 a 45 años en donde la evitación tiene un porcentaje de 1.42% lo que puede significar que los hombres entre las edades de 31 a 45 años utilizan de manera más significativa la evitación de los problemas, aunque siguen prevaleciendo los estilos centrados en la solución del problema y el soporte social.

Las mujeres que participaron en esta investigación al igual que los hombres muestran un interés alto en darle solución a las situaciones estresantes que se pueden presentar día a día de acuerdo a su labor, siendo de forma significativa el estilo de afrontamiento centrado en el problema el más utilizado el cual obedece a la necesidad de plantear un objetivo y elaborar un proceso analítico rápido que este direccionado al contexto utilizando las estrategias y conocimientos que cada mujer tiene desde sus conocimientos previos y los otorgados a partir de su labor específica, según la evaluación del instrumento utilizado también es importante destacar que las mujeres utilizan en menos porcentaje los estilos centrados en la emoción en el desempeño de sus labores diarias.

Los resultados de ésta investigación están en relación con los encontrados en otros trabajos realizados; Romero y Palacio (2009), En la investigación se tuvo en cuenta una

muestra de 100 jóvenes estudiantes del grado 11 de la ciudad de Ibagué, del colegio INEM, donde fueron descritos los estilos de afrontamiento con respecto a su vida académica, los estilos de afrontamiento se sustentaron bajo la teoría de Lazarus y Folkman (1986), y fue utilizado como herramienta el inventario de estilos de afrontamiento validado al castellano por el autor Flórez (1993); obteniendo como resultados a nivel general que el estilo de afrontamiento de solución de problemas es el más utilizado frente a una situación de estrés presentada en su vida académica con un promedio del 1,16 % , en segundo de lugar es el estilo fantasioso con un promedio del 1,14%.

Lo que quieres decir que los jóvenes estudiantes de 11° grado del colegio INEM, de la ciudad de Ibagué, buscan más estrategias y alternativas para resolver conflictos, buscan más a alguien que le puedan brindar más apoyo social y cuando no dominan algunas situaciones, prefieren quedarse en el pasado, a que ocurra un milagro. (P, 209)

Los resultados obtenidos en esta investigación se asemejan a los resultados obtenidos en el contact center frente a una situación estresante en la vida laboral, en la población en general, donde se obtuvieron los resultados, en el estilo de afrontamiento centrado en solución de problemas arrojando un promedio del 1,71%, en el estilo centrado de soporte social un promedio de 1,63%, y el estilo fantasioso con 1,54%, siendo los

estilos más utilizados por esta población, tanto en hombres como mujeres participantes de la investigación.

En el estudio realizado por Castaño y León (2010), estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal, se describieron las relaciones entre el estilo de conducta interpersonal auto informado y las estrategias de afrontamiento en un muestra de 162 estudiantes universitarios empleándose las escalas de adjetivos interpersonales y el inventario de estrategias de afrontamiento, en la versión española de Otero, luego, Romero, Gómez, y Castro (1998), instrumento diseñado a partir del inventario de Folkman y Lazarus (1980) como un cuestionario de 40 ítems que mide el grado de utilización de estrategias de afrontamiento, diferenciando entre estrategias de afrontamiento activo o dirigidas a la acción (resolución de problemas, reestructuración cognitiva, expresión de emociones y apoyo social), y estrategias de afrontamiento pasivo o no dirigidas a la acción (evitación de problemas, pensamientos ansiosos, autocrítica y retirada social), con un formato de respuesta tipo Likert de cinco intervalos (desde “nunca utilizada” a “siempre utilizada”). (P. 248)

Teniendo como resultados que las estrategias más utilizadas de forma general fueron el apoyo social, la resolución de problemas, mientras que las menos utilizadas fueron la retirada social y la evitación del problema. De acuerdo a los resultados de la anterior

investigación constatando con la investigación realizada en el contact center, aunque se utilizó otro instrumento se evidencia, que los resultados de ambas investigaciones son similares como se demuestra en los resultados generales del contact center en donde el estilo centrado en la solución de problemas obtuvo un promedio del 1,80% , y el estilo centrado en soporte social también tiene un promedio significativo del 1,67% y el estilo menos utilizado es de evitación un promedio 1,15%.

Esta investigación ha supuesto un trabajo diferenciador ya que permite describir los Estilos de Afrontamiento en la compañía de contact center en la cual se realizó la investigación. Futuras investigaciones deberán continuar esta línea de investigación corroborando los resultados a través de la aplicación de diferentes instrumentos y que permitan deducir relaciones de causalidad entre las variables estudiadas y examinando la influencia de la percepción de los estilos de afrontamiento sobre otras variables o criterios importantes en los asesores, como el estrés, la relación entre pares y jefes, y la importancia en los estilos de afrontamiento tanto para los procesos de selección y desarrollo de habilidades para empleados del contact center.

Por último, es de resaltar que los resultados obtenidos aquí ofrecen apoyo empírico al área de selección, de desarrollo humano a supervisores, asistentes de cuenta, y asesores de la compañía de contact center donde se realizó la investigación para futuros

trabajos con el objetivo de mejorar el bienestar psicosocial de los empleados y así tener la habilidad de reconocer los estilos de afrontamiento en sí mismos. Desde esta perspectiva, la mejora de esta competencia puede ser un aspecto importante para aquellos programas dirigidos a fomentar las relaciones interpersonales y/o a prevenir la aparición de problemas psicológicos y emocionales.

## 9. CONCLUSIONES

Los asesores de contact center que participaron en esta investigación tanto hombre y mujeres presentaron un afrontamiento frente a las situaciones de estrés en el ámbito laboral donde no presentaron diferencias significativas entre géneros, siendo el estilo de solución de problemas el estilo de afrontamiento más utilizado por todos los asesores participantes en esta investigación y el menos utilizado es el estilo centrado en la evitación.

Se evidencio que los hombres de 31- 45 años de edad presentan una diferencia en relación, con los demás rangos establecidos de edades, en donde utilizan más frecuentemente el estilo de evitación, pero aun así el estilo de solución de problemas es el más utilizado frente a las situaciones de estrés laboral, esta particularidad se debe al estadio evolutivo en el que se encuentran los asesores, dejando el estilo fantasioso como el ultimo que utilizan debido a que su razonamiento y estructura mental prefiere centrarse en el realidad.

En la investigación formulada se logró dar respuesta a los objetivos planteados fundamentados en la teoría de Lazarus y Folkman anclándola al contexto de la vida

laboral específicamente en un contact center de la ciudad de Medellín, implementada en los asesores del área de quejas y peticiones y logrando así resultados que aporten a la compañía para futuras investigaciones, intervenciones y capacitaciones para el bienestar psicosocial de los empleados en general.

Por último, es de resaltar que los resultados obtenidos en la investigación desarrollada con asesores de contact center, ofrecen apoyo empírico al área de selección, de desarrollo humano a supervisores, asistentes de cuenta, y asesores de la compañía de contact center donde se realizó la investigación para futuros trabajos con el objetivo de mejorar el bienestar psicosocial de los empleados y así tener la habilidad de reconocer los estilos de afrontamiento en sí mismos.

## **10. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que se continúe realizando estudios de este tipo en todos los asesores que laboran en la empresa, a la cual se aplicó el cuestionario de estilos de afrontamiento, ya que esto permite una orientación a la compañía, y al área de desarrollo humano que manejan casos desde el acompañamiento psicológico de los asesores de contact center sobre los posibles estados emocionales y los estilos y formas de afrontamiento que poseen los empleados frente a diferentes situaciones en este caso específico en su vida laboral, de esta forma pueden orientar mejor a dichos asesores y tener más herramientas que les permitan trabajar de una mejor manera con ellos.

Es vital e importante que se entienda que desde esta mirada de los Estilos de Afrontamiento se puede optimizar y promover buenas relaciones sociales al mismo tiempo que se pueden prevenir problemas de tipo psicológico y emocional y que las empresas lleven a cabo programas, centrados en las enseñanzas de los estilos de afrontamiento para lograr de una manera más óptima un bienestar psicosocial en los asesores.

Realizar charlas , campañas y programas de sensibilización dentro de la compañía para que el tema de los Estilos de Afrontamiento sean argumentos conocidos e implantados en las diferentes áreas y asesores de contact center con los cuales se cuentan ya que son realmente útiles para muchos tipos de problemáticas, no solo a nivel laboral sino en la vida cotidiana.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

- Ardila, R. (2000). Código Ético del psicólogo.  
[http://www.sipsych.org/files/9213/5103/8840/Colombia.Sociedad de Psicología](http://www.sipsych.org/files/9213/5103/8840/Colombia.Sociedad%20de%20Psicología).
- Bordignon, N (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erickson. El diagrama epigenético del adulto. Revista lasallista de investigación, Vol. 2, N° 2, julio-diciembre, 2005, pp. 50-63. Corporación universitaria lasallista, Colombia. ISSN 1794-4449.
- Casas, R. Ceñal, G. (2005). Desarrollo de la adolescente aspectos físicos, psicológicos y sociales. Unidad de medicina del adolescente. Servicio de pediatría. Hospital de Mósteles. Madrid.
- Castaño, León. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. Universidad de Extremadura España. International Journal of Psychology and Psychological Therapy. 2010, 10, 2, pp. 245-257.
- Castro, A; Casullo, M (2005) Estilos de personalidad, afrontamiento e inteligencia como predictores de las trayectorias académicas de cadetes en una institución militar. Anuario de Psicología. No 2, 197-210.

Cassaretto, M; Chau, C; Oblitas, H y Valdez, N (2003). Estrés y estilos de afrontamiento en estudiantes de psicología. Revista de psicología de la PUCP, Vol. XXI, 2, 2003. Pontificia Universidad Católica del Perú

Chau, C (2005). Consumo de bebidas alcohólicas en estudiantes universitarios: motivaciones y estilos de afrontamiento. Lima, Perú.

Chica. (2014). Estrés laboral en las cuidadoras institucionalizadas de un hogar gerontológico de Medellín durante el semestre 2012-2. Facultad de ciencias sociales - Psicología.

Fantin, M; Florentino, M y Correché, M (2005). Estilos de personalidad y estrategias de afrontamiento en adolescentes de una escuela privada de la ciudad de San Luis. Fundamentos en Humanidades No. 1. 159/176pp.

Fernandez, S. (2000). Características de desarrollo psicológico del adulto. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología

Fernández, R. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Editorial club universitario. ISBN: 978-84-9948-156-3.

Fernández, N. (2000). Características de desarrollo psicológico del adulto. Facultad de psicología, Universidad Nacional Autónoma de México. Documento obtenido desde [www.e-continua.com](http://www.e-continua.com).

Figueroa, M, Cohen. S. (2003). Estrategias y estilos de afrontamiento del estrés en adolescentes. Capítulo 3. Revista. Facultad de psicología.

Fidalgo, M. (2000). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. Revista: Insht.

Fontana, D. (1995). Control del estrés, México. Ed. El manual moderno.

Forbes. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. No. 160. Éxito empresarial.

Garcés, Duque, Cardona. (2013). Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento de jóvenes infractores entre 15 y 19 años de edad del municipio de envigado durante el año 2013. Facultad de ciencias sociales - Psicología.

Gonzales, C y Hernández, L. (2009). La epistemología de Jean Piaget en el contexto de la filosofía contemporánea. Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, pp. 27 - 50.

Jiménez, G. (2012). Teorías del desarrollo III. Red tercer milenio S.C. ISBN 978-607-733-065-3. Revisión editorial: Eduardo Durán Valdivieso.

Hellriegel, y Slocum. (2009). Comportamiento organizacional. Cengage learning editores, S.A. de C.V, compañía de cengage learning, Inc. Traducido del libro Organizational Behavior, 12 th edición. ISBN: 0-324-57872-5.

Jaureguizar A., J.; y Espina E., A. (2005). Enfermedad física crónica y familia. España.

Jiménez, S, G (2012). Teorías del desarrollo III. ISBN 978-607-733-065-3. Estado de México.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona, España. Ed. Martínez roca.

Leka, S; Griffiths, A; y Cox, T. (2004). Organización Del Trabajo y el Estrés. Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones. I-WHO. Serie Protección de la Salud de los

Trabajadores No. 3. Universidad de Nottingham, Reino Unido. ISBN:  
9243590472. ISSN:1729-3510

Londoño, Pérez, Murillo. (2009). validación de la escala de estilos y estrategias de afrontamiento el estrés a una muestra colombiana. Medellín-Colombia. Informes psicológicos. Vol. 11 N° 13, 2009. P. 13- 29.

Loya, S. (2006). Liderazgo en el comportamiento organizacional. Editorial trillas, S.A. de C.V. México. ISBN: 968-24-7632-1.

Matus, P. Secundio, N. Suarez, M. Archer, L.(2002). Desarrollo de la adolescencia y la adultez. Instituto Hidalguense de educación Universidad Pedagógica Nacional- Hidalgo

Márquez, S. (2005). Estrategias de afrontamiento del estrés en el ámbito deportivo: fundamentos teóricos e instrumentos de evaluación. Universidad de león España. Vol. 6, N° 2, pp. 359-378. ISSN 1697-2600.

Molinero, O; salguero, A y Márquez, S. (2012). Estrés- recuperación y su relación con los estados de ánimo y las estrategias de afrontamiento. Universitat Autònoma de Barcelona. Revista de Psicología del Deporte 2012. Vol. 21, núm. 1, pp. 163-170. ISSN: 1132-239X

Nogareda, S. (1999). Fisiología del estrés Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo.

Rivera Moya, Y, Briseño Escobedo, J.: *"El estrés en las organizaciones"*, en Contribuciones a la Economía, abril 2013, en [www.eumed.net/ce/2013/estres-organizaciones.html](http://www.eumed.net/ce/2013/estres-organizaciones.html)

Rivas, R. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. (2011). Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Psicología. Despacho 35. Módulo I

Romero, F; Palacio, S (2011). Estilos de afrontamiento y vida académica en jóvenes estudiantes de secundaria. Típica, Boletín Electrónico de Salud Escolar, Volumen 7, Número 1. ISSN: 1900-5121.

Romero, Jorge palacio. (2009). Características de los Estilos de Afrontamiento en Jóvenes Estudiantes de Secundaria. Medellín - Colombia. Informes psicológicos. vol. 11 N° 13, 2009. P. 65-87.

Solís, Vidal. (2006). Estilos y estrategias de afrontamiento en adolescentes. Revista de psiquiatría y salud mental Hermilio Valdizan. Vol. II N° 1. P. 33-39.

Schermerhorn, Hunt, y Osbom. (2004). Comportamiento organizacional. Editorial  
limusa, S.A. De C.V, grupo Noriega Editores, Balderas 95, México, D.F. ISBN:  
968-18-6209-0-

Stora, J. B. (1991). El estrés ¿Qué sé?. Presses universitaires de France 1990.  
Publicaciones cruz O. S.A. 1992. Mexico , D.F. C.P.03910.

Vitalino, P.P, Maiuro, R.D, Russo, J. y Becker, J (1987). Raw Versus relative Scoeres  
in the assment of coping strategies. Rep. Téc. Journal of Behavioral Medecine,  
10(1), 1-18.

Zavala Y., L.; Lira R., R. A.; Andrade P., P.; y Reidl M., L. M. (2008). Validación del  
instrumento de estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman en adultos de la  
Ciudad de México. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*.

## 12. Apéndices

### Apéndice A. Normativa ética del psicólogo

La investigación y el trabajo de grado denominado “*Estilos de afrontamientos de los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín ante una situación de estrés laboral.*” desarrollado por ALEJANDRA MOLINA MARTINEZ, Y ANDREA AREVALO ESCOBAR, psicólogas en formación, quienes cursan actualmente el décimo semestre de estudios en la Institución Universitaria de Envigado, y quienes buscan con el desarrollo de este trabajo portar el título de Profesional en Psicología.

La investigación de interés se dará bajo los principios rectores que a continuación se informan y que están contemplados en la ley 1090 de 2006, por la que se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología:

Responsabilidad: En el ofrecimiento de un servicios de alta calidad que propenderán a la conservación de la dignidad de las cuidadoras y su vida.

En el cumplimiento de las actividades profesionales necesarias durante todo el proceso: Investigación-diagnostico – tratamiento.

Confidencialidad: Tal como aparece en el consentimiento informado, aprobado por las partes interesadas y a quienes se mantendrán informados con veracidad, sobre todo el procedimiento y sus resultados.

Lealtad y fidelidad: Con los intervinientes en el proceso. (Asesores, colegas, usuario).

Agrego mi deber de difundir y defender los derechos humanos como fundamento de la convivencia pacífica.

Para lo anterior, firmo en la ciudad de Envigado

---

Apellidos y Nombres

---

Firma y Cédula de Ciudadanía

---

Apellidos y Nombres

---

Firma y Cédula de Ciudadanía

**Apéndice B. petición para realizar la investigación en una empresa de contact center**

Medellin, Antioquia

Según lo acordado para la realización del trabajo de grado, me dirijo a usted Jefe Ana Maria Osorio Gomez, pidiéndole amablemente la autorización para desarrollar la investigación “Estilos de afrontamientos de los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín ante una situación de estrés laboral” la cual contara con la ayuda del señor Duvan Cano, asistente de cuenta, quien me brindara la información adecuada que no afecte la organización ni sea confidencial para el desarrollo de este

Firma líder de selección y vinculación: \_\_\_\_\_

Firma asistente de cuenta: \_\_\_\_\_

## **Apéndice C. Consentimiento informado participante**

### **Presentación de la investigación**

**Título:** Estilos de afrontamientos de los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín ante una situación de estrés laboral.

#### **Investigadores:**

Alejandra Molina Martínez

Andrea Arévalo Escobar

La investigación y el trabajo de grado denominado: Estilos de afrontamientos de los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín ante una situación de estrés laboral. Realizado por Alejandra Molina Martinez, y Andrea Arévalo Escobar, psicólogas en formación, tiene como propósito, Identificar los estilos de afrontamiento en los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín, con respecto al estrés generado a su vida laboral.

Asesor: Fredy Romero Guzmán

Docente de tiempo completo de la Institución Universitaria de Envigado

**Lugar:**

El lugar donde se desarrollará la investigación será en una empresa de contact center de la ciudad de Medellín

Usted ha sido convocado para participar libre y voluntariamente de un proyecto de investigación, que pretende Describir cuales son los estilos de afrontamiento en los empleados que pertenecen a un contact center de la ciudad de Medellín, con respecto al estrés generado a su vida laboral.

La información que usted suministre es de carácter confidencial y será utilizada solo para fines académicos. Por lo tanto es importante que antes de responder lea con detenimiento el “*inventario de estilos de afrontamiento*”, y si tiene alguna inquietud nos la haga saber.

Para ello, le solicito me conceda su autorización para participar en entrevistas con usted. Los resultados de la aplicación “*inventario de estilos de afrontamiento*”, al igual que el producto final de la investigación, tiene solo fines académicos en el marco del pregrado. Al finalizar la investigación se hará devolución y socialización del producto final a la institución, conservando la intimidad de los datos arrojados.

Por tanto, acepto participar de la actividad mediante las cuales se recolectará la información.

Acepto las condiciones y consiento mi participación:

Firma del participante: \_\_\_\_\_ C. C. \_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_ C. C. \_\_\_\_\_

## Apéndice D. Inventario de estilos de afrontamiento

NOMBRE \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_

SEXO: \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

Este cuestionario sirve para evaluar cómo se siente, que hace y que piensa cuando se enfrenta a situaciones problemáticas que le producen estrés o ansiedad.

NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS O MALAS, simplemente piense como actúa usted en esas situaciones según como se afirma en cada pregunta. Marque con una X el número que se ajuste de acuerdo con la siguiente clave:

0. En absoluto      1. En alguna medida.      2. Bastante      3. En gran medida

Piense detenidamente en la última ocasión en la que se enfrentó a una situación verdaderamente difícil y marque la categoría que expresa EN QUE MEDIDA USTED ACTUO COMO SE AFRIMA EN LA PREGUNTA.

1. Me concentre exclusivamente en pensar que sería lo más apropiado que debía hacer a continuación.....0 1 2 3

2. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme de todo lo demás.....0 1 2 3

3. Me propuse encontrar algo positivo que remediara la situación.....0 1 2 3
4. Hable con alguien para averiguar más sobre la situación.....0 1 2 3
5. Me critiqué me sermonié a mi mismo.....0 1 2 3
6. No intenté quemar de inmediato todos mis cartuchos, sino que deje alguna  
posibilidad abierta.....0 1 2 3
7. Confié en que ocurriera un milagro.....0 1 2 3
8. Seguí adelante como si nada hubiese pasado.....0 1 2 3
9. Intente guardar para mí mis sentimientos..... 0 1 2 3
10. Intente mirar las cosas por el lado bueno.....0 1 2 3
11. Dormí más de lo habitual en mí..... 0 1 2 3
12. Manifesté mi enojo a la(s) persona(s) responsable(s) del  
problema.....0 1 2 3
13. Acepté la simpatía y comprensión de alguna persona.....0 1 2 3
- gg
14. Busqué la ayuda de un profesional.....0 1 2 3
15. Cambie, madure como persona.....0 1 2 3
16. Me eché la culpa de lo ocurrido.....0 1 2 3

17. Elaboré un plan de acción y lo seguí..... 0 1 2 3
18. Acepte la segunda mejor posibilidad de solución inferior a la ideal para mí.....0 1 2 3
19. Me di cuenta de que yo fui la causa del problema.....0 1 2 3
20. Salí de esa experiencia mejor de lo que entré.....0 1 2 3
21. Hablé con alguien que podía hacer algo concreto por mi problema.....0 1 2 3
22. Intenté sentirme mejor comiendo, bebiendo, fumando, tomando drogas medicamentos.....0 1 2 3
23. Intenté no actuar demasiado pronto, ni dejarme llevar por mi primer impulso.....0 1 2 3
24. Cambié algo para que las cosas salieran bien.....0 1 2 3
25. Evité estar con la gente en general.....0 1 2 3
26. Rehusé pensar en el problema por mucho tiempo..... 0 1 2 3
27. Consulte a algún pariente o amigo y respete su consejo.....0 1 2 3
28. Oculte a los demás lo mal que estaban las cosas para mí.....0 1 2 3

29. Le conté a alguien como me sentía.....0 1 2 3
30. Me mantuve firme y peleé por lo que quería.....0 1 2 3
31. Sabía lo que había que hacer, así que redoble mis esfuerzos para conseguir que las cosas marcharan bien.....0 1 2 3
32. Me negué a creer lo que había ocurrido.....0 1 2 3
33. Propuse un par de soluciones diferentes para ese problema.....0 1 2 3
34. Intenté que mis sentimientos no interfirieran demasiado en la toma de decisiones.....0 1 2 3
35. Deseé que ojalá hubiera sido posible cambiar lo que me estaba ocurriendo.....0 1 2 3
36. Deseé que ojalá hubiera sido posible cambiar la forma en que me estaba sintiendo.....0 1 2 3
37. Cambié algo de mí, de tal forma que pudiera enfrentarme mejor a la situación.....0 1 2 3
38. Soñé o imaginé otro tiempo y otro lugar mejor que el presente.....0 1 2 3
39. Deseé que la situación se desvaneciera o terminara de algún modo.....0 1 2 3

40. Fantaseé o imaginé el modo en que podría cambiar las cosas.....0 1 2 3

41. Deseé ser una persona más fuerte y optimista de lo que soy.....0 1 2 3

42. Pensé cosas irreales o fantásticas (como ganarme la lotería) que me hicieran sentir mejor.....0 1 2 3