

UADE
UNA GRAN UNIVERSIDAD



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Lic. En Psicología

Trabajo de Integración Final:

“Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en los
Millenials en Empresas de Telefonía Móvil privada”

Alumno: Moreno León, Javier

LU: 1049117

Tutor: Lic. Patricio López Salazar

Fecha de presentación: 06/12/2018

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal estudiar la relación entre los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los Millenials, en empresas privadas de telefonía móvil, en el sector de atención al cliente de forma personalizada, en el área de Capital Federal, en el año 2017.

La muestra utilizada fue de 200 empleados de las compañías de telefonía móvil en Capital Federal, con un rango etario comprendido entre 20 a 35 años de edad, pertenecientes a la generación “Y” o “Millenials”.

Se administró un cuestionario socio-demográfico, la Escala de Estrés Percibido (PSS) (Cohen, 1983, adaptada por Remo, 2006), y la Escala de estrategias de afrontamiento (CRI-Y) (Moos, 1993 adaptada por Ongarato, De la Iglesia, Stover & Fernández, 2009). Entre los resultados obtenidos, se halló que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable de Estrés percibido con las diferentes estrategias de afrontamiento de Aproximación y Evitación. A su vez, se observó que los niveles de estrés percibido de la muestra en ocasiones se encuentran estresados, sin diferencias estadísticamente significativas por sexo y que, entre las estrategias de afrontamiento, las de aproximación son las más utilizadas, existiendo diferencias estadísticamente significativas por género, siendo mayores en las mujeres. Por último, el estudio halló que, una mayor o menor carga horaria laboral no se relaciona con los niveles de estrés percibido por los trabajadores, sugiriendo que pueden ser otros los aspectos los que se asocian al estrés percibido.

Palabras claves: Estrés laboral, Estrategia de afrontamiento, Estrés Laboral en los Millenils, Estrategias de afrontamiento en los Millenials.

Abstract

The main objective of this research was to study the relationship between levels of work stress and coping strategies in Millenials, in private mobile telephone companies, in the customer service sector in a personalized way, in the Federal Capital area, in the year 2017.

The sample used was 200 employees of mobile telephone companies in the Federal Capital, with a range between 20 and 35 years of age, belonging to the generation "Y" or "Millenials".

A socio-demographic questionnaire was administered, the Perceived Stress Scale (PSS) (Cohen, 1983, adapted by Remo, 2006), and the Coping Strategies Scale (CRI-Y) (Moos, 1993 adapted by Ongarato, De la Church, Stover & Fernandez, 2009). Among the results obtained, it was found that there is a statistically significant relationship between the perceived Stress variable and the different coping strategies of Approach and Avoidance. In turn, it was observed that the levels of perceived stress of the sample are sometimes stressed, without statistically significant differences by sex and that, among coping strategies, approximation strategies are the most used, there being statistically significant differences by gender , being older in women. Finally, the study found that a greater or lesser workload is not related to the levels of stress perceived by workers, suggesting that other aspects may be associated with perceived stress.

Key words: Work stress, Coping strategy, Work stress in the Millennials, Coping strategies in the Millenials.

Índice

1. Introducción	6
2. Problema de Investigación.....	7
2.1 Pregunta de investigación.....	7
2.2 Objetivo General	7
2.3 Objetivos específicos	7
2.4 Hipótesis general	8
2.5 Hipótesis específicas	8
3. Marco teórico	8
3.1 Estrés	8
3.2 Estrés Laboral.....	10
3.3 Estrategias de Afrontamiento.....	13
3.4 Millenials o generación “Y”	14
4. Estado del Arte	16
5. Metodología	22
5.1 Diseño	22
5.2 Participantes	22
5.3 Instrumentos de recolección de datos	23
5.3.1 Cuestionario Socio-Demográfico	23
5.3.2 Escala de Estrés Percibido (PSS) (Remor, 2006).....	23
5.3.3 Escala de estrategias de afrontamiento (CRI-Y, 2009)	24
5.4. <i>Procedimiento de recolección y análisis de datos</i>	25
5.4.1 Recolección de datos	25
5.4.2 Análisis de datos	25
6. Resultados.....	26
6.1 Objetivo General.....	26
6.2 Objetivos Específicos.....	27
7. Discusión	26
8. Limitaciones.....	32
9. Conclusiones revisar.....	33
Referencias	34

Anexo I	37
Instrumentos de Evaluación.....	37
Escala de Estrés Percibido (PSS) (Cohen, 1983).....	37
Escala de estrategias de afrontamiento (CRI-Y) (Moos, 1993).....	38
Cuestionario Socio-Demográfico	40
Anexo II	43
Bases científicas – Estado del Arte.....	43
Anexo III	44

1. Introducción

El campo laboral se encuentra en constante transformación, trayendo consigo, desde comienzos del siglo XX, diversos cambios. La globalización lleva a las empresas a sumergirse en un amplio abanico de posibilidades, tanto para acentuar sus bases económicas, como para expandir su marca y poder llegar a lograr un monopolio empresarial (Rubio González, 2000).

A su vez, el intercambio cultural producto de la expansión de las organizaciones, ha hecho que se ponga el foco de atención en la política organizacional, que ha ido mutando para poder conseguir estabilidad para sus miembros, ofreciendo una mirada más atractiva a la hora de elegir y poder asegurar la permanencia de sus empleados (Rubio González, 2000).

Dentro de este contexto, la generación “Y”, ha venido cobrando protagonismo en el ámbito laboral y se encuentra expuesta a los tiempos vertiginosos que influyen en el manejo de la cultura organizacional (Rubio González, 2000). Con relación a ello, la Organización Internacional Del Trabajo (OIT), en 1986, manifiesta a través de la Organización mundial de la Salud (OMS), que el estrés cobra cada día mayor relevancia en el ámbito laboral (Leka, Griffiths & Cox, 2004).

Frente a las diferentes demandas, se produce en el organismo una respuesta adaptativa denominada estrés (Selye, 1956), la cual va a favorecer y beneficiar en las diferentes actividades que el sujeto lleva a cabo en el transcurso de su vida. Los esfuerzos tanto cognitivos como conductuales que se producen en el organismo para afrontar el estrés, se denominan Estrategias de afrontamiento, y tienen un papel importante y definitivo en relación a la resolución y adaptación del sujeto en diferentes contextos (Lazarus & Folkman, 1984, citado en Díaz, Sánchez & Fernández-Abascal, 1997).

Es por ello, que el presente estudio se propone conocer cuál es la relación entre los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los Millenials, en empresas privadas de telefonía móvil, en el sector de atención al cliente de forma personalizada, en el área de Capital Federal, en el año 2017.

La relevancia del trabajo, radica en estudiar la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento tanto adaptativas como desadaptativas en los Millenials, debido a que potencialmente, aportaría información, que podría influir de forma favorable en el contexto laboral y en relación con el ámbito social y personal de la generación “Y”, promoviendo que utilicen estrategias de Afrontamiento adaptativas, como son las relaciones interpersonales y la capacitación simétrica entre otras, con el fin de reducir el impacto negativo producto del estrés laboral y la eventual falta de herramientas que podría brindar el contexto (Jiang, Du & Dong, 2017).

2. Objetivos e hipótesis de investigación

2.1 Objetivo General

El objetivo general, es conocer la relación entre los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los Millenials, en empresas privadas de telefonía móvil, en el sector de atención al cliente de forma personalizada, en el área de Capital Federal, en el año 2017.

2.2 Objetivos específicos

- I. Describir los niveles de estrés laboral de la muestra estudiada.
- II. Describir las diferentes estrategias de afrontamiento (aproximación y evitación) predominantes en la muestra estudiada.
- III. Comparar los niveles de estrés laboral de acuerdo al sexo.
- IV. Comparar las diferentes estrategias de afrontamiento (aproximación y evitación) de acuerdo al sexo.
- V. Analizar diferencias entre mayor o menor carga horaria y el estrés laboral en la muestra seleccionada.

2.3 Hipótesis general

A mayor nivel de Estrés laboral, serán mayores las Estrategias de afrontamiento tanto de Evitación como Aproximación.

2.4 Hipótesis específicas

- I. Las mujeres presentan mayores niveles de estrés laboral que los hombres.
- II. Las mujeres son las que más utilizan las estrategias de afrontamiento por aproximación, en contraste con los hombres.
- III. La mayor carga horaria muestran mayores niveles de estrés.

3. Marco teórico

3.1 Estrés

La respuesta adaptativa que se genera en el organismo frente a diferentes demandas, se denomina estrés; siendo este un fenómeno adaptativo, que favorece la supervivencia de los sujetos y lo beneficia en las diferentes actividades que son llevadas a cabo en los diversos contextos de la vida (Selye, 1956).

Sin embargo, frente a un determinado acontecimiento, y en interacción con las diferentes características de las personas, se produce incertidumbre; originando estrés. De forma general, se evidencia un mayor grado de estrés, cuando el grado de incertidumbre es más alto (Lazarus & Folkman, 1986).

De este modo, el organismo genera respuestas fisiológicas que lo adecuan para pelear o para huir. No obstante, un grado mínimo o máximo de estrés es considerado dañino para el sujeto; por lo que resulta necesario que el sujeto posea una cantidad óptima y equilibrada de estrés, que sea útil para su crecimiento y supervivencia en el transcurso de su vida (De Camargo, 2004).

De acuerdo a De Camargo (2004), el estrés es considerado parte del desencadenante de patologías en los sujetos que no tienen control, ante la ausencia o desborde de la respuesta que origina el organismo frente a situaciones vivenciales. Y, a

su vez, es una respuesta natural, que resulta funcional para el cuerpo ante posibles amenazas, con el fin de accionar en determinadas situaciones.

En relación al contexto, las respuestas fisiológicas tanto físicas como psicológicas, mentales como emocionales, son producto de diferentes estímulos estresantes; donde traumatismos, calor o frío incesante, inmovilizaciones parciales o completas, alumbramiento, desórdenes alimenticios e insuficiencia del sueño, son los estímulos físicos más comunes; y, emociones cargadas con un alto grado de energía, rupturas afectivas, y situaciones cotidianas, representan los estímulos psicológicos más corrientes (De Camargo, 2004).

Teniendo en cuenta el párrafo anterior, encontramos dos tipos de estrés, de acuerdo al nivel de presencia en el sujeto en su diario vivir. De Camargo (2004), afirma que:

Eutrés: se considera como el buen estrés, el cual es necesario, es la cantidad óptima, no es dañino y es una cantidad de estrés esencial para la vida, el crecimiento y la sobrevivencia. Este tipo de estrés nos incentiva la vida, nos permite enfrentarnos a los retos, nos incentiva para tratar de obtener buenos resultados y adaptarnos a los cambios. Existe una cantidad de eutrés óptima la cual nos permite un rendimiento óptimo en nuestras actividades y Distrés: se considera un mal estrés pues es dañino, patológico, que destruye al organismo, es acumulable, mata neuronas del hipocampo (CA 1), contribuye a producir patologías mentales, acelera el proceso de envejecimiento, etc. Los efectos del distrés se notan aún en etapas prenatales de la vida en las cuales se puede inhibir la androgenización del feto (p. 79).

De acuerdo a estos tipos de estrés, la presencia en una cantidad prudente en el sujeto, es indispensable para que pueda a desarrollar cualquier actividad cotidiana, como a la vez, un exceso de estrés presente en el sujeto, es perjudicial y va a afectar los diferentes contextos en los cuales se relacione, dificultándole su desenvolvimiento (De Camargo, 2004).

Es por ello, que el estrés juega un papel importante en el sistema cognitivo, donde su impacto en los subsistemas (perceptual, motor y cognitivo) va a depender de su óptimo funcionamiento según el grado de estrés que el sujeto presente (Park & Schwarz, 2002). En relación al funcionamiento del sistema cognitivo, hay un declive que transcurre con el correr del tiempo, siendo así, que los procesos mentales en adultos mayores, van

disminuyendo teniendo en cuenta su edad, estado de salud y su historia sociocultural (Park & Schwarz, 2002).

Existe, una correlación solida entre el envejecimiento cognitivo y el estrés; y como consecuencia en los sujetos que presentan niveles elevados de estrés y la falta de memoria en situaciones cotidianas; así mismo, los sujetos con un mayor grado de deterioro cognitivo, son aquellos que presentan dificultades en la memoria, creciendo considerablemente producto del estrés percibido en el organismo que no pueden controlar (Rickenbach, Almeida, Seeman & Lachman, 2014).

Las reacciones de estrés se clasifican entre grupos, siendo que las fisiológicas responden a las respuestas neuroendocrinas, y las que se encuentran vinculadas al sistema nervioso autónomo; las emocionales que comprenden las sensaciones subjetivas; y por último las cognitivas, donde se hallan tres diferentes respuestas cognitivas de estrés: la negación, la pérdida de control y la preocupación (Sandin & Chorot, 1995).

3.2 Estrés Laboral

El estrés laboral se presenta ante diferentes escenarios (Peiró& Salvador, 1992). Uno de los principales factores es la sobrecarga laboral, que se produce con la designación de múltiples tareas en un corto tiempo y sin las herramientas necesarias. Otro factor común que se presenta en el estrés laboral, es la relación asimétrica entre las tareas, los conocimientos, competencias y habilidades del trabajador. Asimismo, se encuentran aspectos característicos en el desajuste entre las necesidades, expectativas o deseos, en comparación con alguna situación real, llevado a fuentes desencadenantes del Estrés (Peiró& Salvador, 1992).

De acuerdo al planteamiento clásico de este autor, una vez que el sujeto inicia dicha experiencia, se produce una serie de vivencias emocionales y en forma paralela, una serie de procesos internos con el objetivo de afrontar y poder controlar el estrés. Sin embargo, afirma que: *“la experiencia de estrés de una persona en un contexto en el que hay un buen nivel de apoyo social, tiene resultado menos negativos que los que produce si el apoyo social es nulo o escaso”* (Peiró, 2001, p.2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), manifiesta que el estrés laboral es considerado como una enfermedad, ubicándola como una de las principales del siglo XXI. En la misma línea, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986) afirma que

“el estrés laboral es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores” (p.2).

Es importante destacar, que en el transcurso del siglo XX, el estrés ha ganado un mayor protagonismo socialmente, con una fuerte vinculación en el contexto laboral de acuerdo con las condiciones, actividades y duración de las mismas (Peiró, 2001). Es por ello que se han relacionado diversos estudios donde se muestran los aspectos más relevantes, como el producto o experiencia del estrés, que tienen diferentes situaciones como: estresores del ambiente físico (tales como ruido, iluminación y vibración), demandas estresantes del trabajo (relacionado a sobre carga laboral, turnos y exposición a riesgos), contenidos del trabajo (donde se evalúa la oportunidad de control, implementación de habilidades, variedad de tareas, retroalimentación de acuerdo a su desempeño y reconocimiento de la tarea realizada), estrés por desempeño de roles (donde se tienen en cuenta la ambigüedad y sobre carga de la función a realizar). Asimismo, se muestran aspectos de otras situaciones estresantes relacionadas con las relaciones interpersonales y grupales, desarrollo de carrera, nuevas tecnologías, estructura organizacional, estrés por la relación trabajo y otros ámbitos de la vida tanto personales como ambientales (Peiró, 2001).

De este modo, se presenta un sólido vínculo del estrés en relación con las enfermedades y el trabajo que desempeña el sujeto, tanto físico como mental, el cual se ve reflejado en un bajo desempeño, menor productividad y un mayor ausentismo entre otros, y que se identifican como factores de riesgos psicosociales (OIT, 1986). Estos son considerados como la interrelación del contexto laboral, su contenido, las características de la organización que involucra la cultura laboral, como también, situaciones externas de cada trabajador relacionadas a su percepción, experiencia, estado de salud, rendimiento y satisfacción (OIT, 1986).

Entre los factores de riesgo psicosociales, se identifican dos grupos: con relación al primer grupo se encuentran las condiciones del trabajo y su organización, donde la carga de trabajo es asociada con el estrés, ya que si la relación entre ritmo laboral, las herramientas y las capacidades del empleado no son asimétricas, existe un impacto negativo acrecentando el estrés. Es por esto, que el escaso valor del trabajo, monotonía laboral, incertidumbre ya sea en información o manejos deseados, falta de capacitación e insuficientes recursos, son denominados como factores de riesgos (Cox, 2000).

En el segundo grupo, los factores de riesgo ocurren dentro del contexto laboral y se encuentran relacionadas con el rol de la empresa, la cultura organizacional, el margen de control y decisión, la función organizativa y la relación entre la vida familiar y laboral entre otros (Cox, Griffiths & Rial González, 2000).

El modelo de experiencias de estrés laboral que proporciona Karasek (1979), muestra que las experiencias de estrés surgen cuando los recursos con los que cuenta el trabajador no están emparejados con las demandas laborales, siendo estos insuficientes en relación a la actividad que debe desempeñar el sujeto. Este modelo de gestión de la tensión del trabajo, tiene como función la predicción en relación a la tensión mental, tomando como resultado la interacción entre las exigencias del trabajo y el grado de margen de decisión en el trabajo.

Se reconocen cuatro interrelaciones posibles ante diferentes escenarios en el contexto laboral de acuerdo a la capacidad de control, que hace posible la presencia o la ausencia del estrés laboral: presencia de un nivel de control bajo en relación a un nivel de exigencias laborales elevadas, siendo estresante para el sujeto, incapaz de responder a dichas demandas por el grado de control; no obstante, si el nivel de control es alto y el nivel de exigencia es bajo, seguirá siendo un espacio estresante ya que no existe una equidad entre el grado de control y las demandas laborales. Por el contrario, cuando se presenta un grado de control bajo y las exigencias tiene el mismo nivel, o cuando el grado de control es alto y las exigencias altas, generalmente hay una ausencia del estrés ya que los recursos con los que cuenta el sujeto se equiparan con las demandas que presenta el trabajo (Karasek, 1979).

Por otra parte, en el contexto laboral también se presentan diferentes estresores, que se van categorizando de acuerdo a la situación que va desarrollando el trabajador (Peiró, 2001). Las mismas se dividen en categorías como estresores del ambiente físico, demandas del propio trabajo, contenidos o características de las tareas a realizar, el desempeño de roles, relaciones interpersonales o grupales, el desarrollo de carrera, nuevas tecnologías y la relación laboral en diferentes contextos de la vida (Peiró, 2001).

En relación a esto, el estrés y la reacción que se presenta ante los diferentes estresores son equivalentes, produciendo una respuesta fisiológica, producto de estímulos que son considerados estresantes. Es por ello que el organismo se prepara para huir o luchar en forma adaptativa, sin embargo, cuando no se produce la adaptación

del organismo se produce distrés, reacción negativa ante la situación; afectando el organismo y la relación con el entorno (De Camargo, 2004).

3.3 Estrategias de Afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento, son los esfuerzos cognitivos y conductuales, que se utilizan en demandas específicas tanto internas como externas; y que varían, de acuerdo a como son evaluadas, siendo estas excesivas o desbordantes. Dichas demandas específicas, son evaluadas por el individuo de acuerdo a los recursos que tiene para afrontar diferentes situaciones (Lazarus & Folkman, 1984, citado en Díaz et al., 1997). De acuerdo a esto, el sujeto realiza una valoración cognitiva, donde evalúa las consecuencias en relación a él y la situación que debe afrontar. Según el grado de valorización, sea de amenaza o desafío, mide las herramientas que posee para minimizar o evadir los resultados negativos producto de la situación presente (Díaz et al., 1997).

Es por ello, que las estrategias de afrontamiento en relación al estrés, juegan un papel definitivo en la resolución y adaptación de los sujetos en diferentes contextos de forma positiva (Lazarus & Folkman, 1984, citado en Díaz et al., 1997).

Por el contrario, cuando el sujeto evalúa amenazante la situación, pone en marcha un proceso psicológico, que es la capacidad de afrontamiento (Díaz et al., 1997). Entendiéndose como el esfuerzo que lleva a cabo para aminorar los efectos producidos por el estrés.

Asimismo, los estilos de afrontamiento, predisposición con la cual el sujeto afronta diferentes situaciones, son utilizados, ya sea por aprendizaje o descubrimiento casual, en determinada situación de emergencia (Díaz et al., 1997). Los mismos, pueden ser adaptativos reduciendo el estrés, o desadaptativos que reducen el estrés en corto tiempo pero afectan la salud a largo plazo (Girdano & Everly, 1986, citado en Díaz et al., 1997). De acuerdo a estos estilos es que son elegidas las estrategias de afrontamiento que se utilizan de acuerdo al contexto y que varían de acuerdo a su desencadenante (Díaz et al., 1997).

De esta manera, los procesos de afrontamiento son aquellos que regulan las consecuencias negativas del estrés, siendo dinámico ante las demandas que se generan, ya sean objetivas como subjetivas (Lazarus & Folkman, 1986). Asimismo, existe una reciprocidad entre el afrontamiento y el estrés, debido a que ambos se encuentran

impulsados en la valorización que el sujeto realiza del problema a afrontar (Stone, Greenberg, Kennedy-Moore & Newman, 1991).

De acuerdo con Lazarus y Folkman (1986), el afrontamiento no es constante ante los estilos de personalidad, ya que están formados por diferentes procesos cognitivos y conductuales que entran en acción ante situaciones estresantes. Siendo así, se plantea dos estilos de afrontamiento, uno centrado en el problema y otro centrado en la emoción; donde el primero refiere al intento que realiza el sujeto para resolver la problemática y el segundo radica en la transformación de la respuesta emocional ante dicha situación (Frydenberg & Rowley, 1998).

En resumen, los estilos de afrontamiento son diferentes a las estrategias de afrontamiento, siendo los primeros los que determinan el accionar de ciertas estrategias de afrontamiento, mediante las predisposiciones personales para encarar innumerables situaciones vivenciales, donde juega un papel importante la estabilidad y temporalidad en dicho contexto. En cambio, las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos y específicos que tienen como característica principal la mutación, la cual depende de las condiciones desencadenantes (Carver & Scheier, 1994).

Según lo mencionado en párrafos anteriores, el afrontamiento puede ser de evitación, que denota la huida, y de aproximación, que hace referencia a la lucha. El afrontamiento por aproximación se encuentra conformado por aquellas estrategias de enfrentamiento y confrontación ante la situación que se categoriza como generadora de estrés. A su vez, el enfrentamiento evitativo son todas aquellas acciones que mediante estrategias cognitivas o comportamentales, permiten escapar o evitar de determinada situación que genera emociones negativas. No obstante, cabe destacar que las conductas no se lograrían clasificar en una escala de aproximación o evitación, ya que los dos tipos no son excluyentes (Rodríguez & Neipp- López, 1995).

3.4 Millenials o generación “Y”

Las generaciones, son un grupo de sujetos que están definidos por cierto contexto histórico, donde su fecha de nacimiento, guerras, posguerras, derivación de mitos y estereotipos, avance en la medicina, en la tecnología, la globalización, la mutación de las instituciones; llevan a que los sujetos vivencien diferentes experiencias en el transcurso

de sus vidas; siendo así, que se diferencian por las características en un contexto histórico determinado (Chirinos, 2009). Es así, que a la generación Baby Boomers, sujetos nacidos entre 1946 al 1964, se les denomina generación posguerra, los cuales tienen características de querer transformar el mundo y en ocasiones se identifican como profetas e idealistas. Seguido a esta generación están aquellas personas nacidas a partir de 1961 y hasta 1980, denominados Generación X. Esta, es considerada como la generación independiente desde muy temprana edad, debido al cambio de la institución familiar que se fue transformando, derribamiento de estereotipos instalados ante el concepto de la mujer, debido a que las madres de estos niños tuvieron que salir a trabajar, convirtiéndose en madres cabeza de hogar (Chirinos, 2009).

Siguiendo este lineamiento, se encuentran aquellas personas que nacieron entre 1980 y el 2000, y que reciben la etiqueta de Generación “Y” o “Millenials”. Su principal característica es que, a diferencia de las generaciones pasadas, son pioneros en la tecnología, en su gran mayoría poseen un conocimiento global del mundo producto del fácil acceso de la información; con una gran aceptación por la diversidad cultural (Chirinos, 2009).

Por otra parte, autores como Howard Gardner, definen a los Millenials como la “Generación App”, esto a causa del uso de la tecnología, donde App, se refiere a las diversas aplicaciones y programas informáticos que están vinculados a los dispositivos móviles, por lo que su interacción con el medio es mediante la tecnología (Gardner & Davis, 2014). Y, se encuentran conectados en la red de forma continua. Chirinos (2009) caracteriza a los Millenials como idealistas, sujetos que trabajan en equipo, que tienen un pensamiento social y una fuerte formación académica.

A su vez, Karsh y Templin (2013) dan a conocer en relación a lo laboral, que una estructura rígida de trabajo no es aceptada por los Millenials en forma positiva, el conocimiento es tomado como respecto ante la autoridad y el sistema es valorado por encima de un puesto superior.

4. Estado del Arte

Con el fin de poder identificar en qué estado se encuentra dicho campo de estudio y poder ver a qué conclusiones han podido llegar diferentes investigadores, se realizó una búsqueda por diferentes bases de artículos científicos como Ebsco, Redalyc y Scielo. Se utilizaron palabras claves como: “Estrés laboral”, “Estrategia de afrontamiento”, “Estilos de afrontamiento”, “Estrés Laboral en los Millenials”, “Estrategias de afrontamiento en los Millenials” y “nativos digitales”.

A su vez, se utilizó como criterio de recorte un periodo a partir del 2012 hasta la fecha, donde se efectuó una búsqueda selectiva sobre la integración de las dos variables del objeto de estudio en el campo laboral en relación a los Millenials en un primer momento. Si bien, numerosas investigaciones arrojaron resultados de investigaciones de estrés laboral y estrategias de afrontamiento, el rango etario fue extenso y no aplicable a una generación específica como tal.

En base a la revisión bibliográfica realizada, es importante destacar el trabajo realizado por la Universidad de Zulia en Venezuela por la autora Arciniega Arce (2012), “Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo”, que tiene en cuenta un enfoque de cultura organizacional y productividad en el ámbito de la psicología laboral. Esta investigación se realizó mediante una revisión teórica; seguido con un análisis documental y una observación directa, el cual permitió realizar entrevistas a mandos medios como supervisores (Arciniega Arce, 2012). El estudio estuvo enfocado en las estrategias de manejo de estrés en el trabajo, y se tuvo en cuenta el proceso de afrontamiento del estrés (Hogh & Dofradottir, 2001, citado en Arciniega Arce, 2012).

Sus objetivos centrales fueron los de determinar los agentes asociados al estrés en el ámbito organizacional, resaltando los comportamientos negativos en forma colectiva e identificando las diferentes estrategias que fueron puestas en marcha por los trabajadores ante variadas situaciones (Arciniega Arce, 2012). Por ello la autora, dividió su trabajo en dos partes fundamentales: la identificación de los factores organizacionales que promueven estrés en el trabajo y la observación de algunas estrategias utilizadas ante dichos factores.

El estudio afirma que “el estrés es una condición dinámica el cual el individuo es

confrontado con una oportunidad, una restricción, o demanda relacionada con lo que él desea y para lo cual el resultado se percibe como incierto a la vez que importante” (p. 612). Se identifican tres tipos de estrés: estrés social, estrés en el trabajo y el estrés personal, de los cuales el estrés laboral se encuentra vinculado con el ritmo apresurado producto de la globalización. En este sentido, autores como Arciniega, Hogh y Dofradottir, manifiestan la posible transformación del estrés en una enfermedad social, ya que causa un deterioro en el sujeto en todo su ámbito biopsicosocial (Arciniega Arce, 2012).

En los resultados del estudio de Arciniega Arce (2012), se observa que la condición dinámica en el ámbito laboral se contrapone con la vida personal de los Millenials provocando Estrés laboral, teniendo en consideración que los sujetos atraviesan diferentes experiencias relacionadas con el estrés, bajo un mismo ámbito y un mismo agente estresor; ya que sobresalen las características personales de cada individuo donde subyacen y marcan la diferencia en dicha situación.

En este sentido, Castillo Ávila, Torres Llanos, Ahumada Gómez, Cárdenas Tapias y Licon Castro (2014) realizaron un estudio analítico de corte transversal, sobre Estrés Laboral y sus factores asociados en los enfermeros en la ciudad de Cartagena (Colombia). La muestra estuvo compuesta por 156 enfermeros de los servicios de urgencias de los hospitales de dicha ciudad, con un promedio de edad de 33 años y de ambos sexos. Asimismo, el 94.2% fue de sexo femenino.

En relación a la recolección de datos, se utilizó la herramienta the Nursing Stress Scale (NSS) en español y el análisis, mediante estadística descriptiva y análisis bivariado. En relación a los niveles de estrés de la muestra, el estudio determinó que, el 33.9% de los participantes presentan un nivel elevado de estrés, mientras que el 66.03% muestra bajos niveles de estrés (Castillo Ávila et al., 2014).

De acuerdo a las características de los Millenials, se encontró que las causas potenciales de estrés, están relacionadas con una preparación inadecuada, poca oferta laboral, conflicto con compañeros, carga laboral que implica el tipo de contratación, incentivos, antigüedad y experiencia en relación al ámbito laboral (Castillo Ávila et al., 2014).

En el mismo ámbito, un estudio realizado por la Universidad de Murcia en el año 2015, tuvo como objetivo estudiar el Estrés laboral y las Estrategias de Afrontamiento entre los profesionales de enfermería del hospital universitario y su relación con variables sociodemográficas (Teixeira, Gherardi-Donato, Pereira, Cardoso & Reisdorfe, 2016).

La muestra se compuso por un total de 310 participantes y el 76.1% correspondió al sexo femenino. Se trató de un estudio de corte transversal, descriptivo y exploratorio con un abordaje cuantitativo.

Para el análisis de la muestra y con el fin de poder evaluar el estrés y poder llegar a determinar cuáles son las situaciones más estresoras, como a su vez poder visualizar cuales son los modos de enfrentamiento a los que recurren (Teixeira et al., 2016); se procedió a la recolección de datos mediante un cuestionario sociodemográfico, se utilizó la escala de Estrés en el trabajo (JSS) y la escala de modos de Afrontamiento de problemas (EMEP).

Los resultados obtenidos arrojaron que el 17.4% presentaban un alto nivel de Estrés laboral. Aun así, el 75.5% se ubicó en un nivel intermedio. Con respecto a las Estrategias de Afrontamiento, el análisis demostró que, las estrategias basadas en la emoción son las menos utilizadas; sin embargo, las estrategias más relevantes son las que se focalizan en el problema (Teixeira et al., 2016).

Dado esto, el estudio concluyo que las Estrategias por Aproximación (soporte social) se contemplarían como un factor de riesgo, como también de protección para el Estrés Laboral en la muestra seleccionada (Teixeira et al., 2016). De acuerdo con el porcentaje elevado de mujeres en la muestra, se indicó también que el sexo femenino es más vulnerable al Estrés (Teixeira et al., 2016).

Con relación a esta última conclusión, Ramos y Jordão (2014) realizaron un estudio sobre Género y Estrés Laboral, factores de riesgo asociados y mecanismos de coping. La muestra se compuso por 515 hombres y 579 mujeres de la ciudad de Porto (Brasil).

De acuerdo con la recolección de datos, se utilizó para la medición de coping el cuestionario Brief Cope de Carver, el estrés laboral se midió mediante una pregunta general en el contexto laboral “En qué grado se siente estresado debido a su trabajo” el cual se midió por medio de una escala Likert. A su vez, para medir la escala de fuentes de estrés se utilizó la herramienta do Occupational Stress Inventory (OSI) (Ramos & Jordão, 2014).

En la relación entre el estrés laboral y el género, el estudio encontró que las diferencias ante la percepción del estrés, se diferencian en las causas que lo genera y la manera en que las afrontan, donde las mujeres vivencian mayores fuentes de estrés que los hombres dado por las expectativas y las demandas que se imponen las mujeres.

Asimismo, los mecanismos utilizados de coping, los hombres presentaron un uso más diverso de mecanismo de coping en contraposición que las mujeres (Ramos & Jordão, 2014).

En otro contexto, Gismero-González, Bermejo, Prieto, Cagigal, Garcia-Mina y Hernandez (2012) estudiaron las estrategias de afrontamiento cognitivas, auto-eficacia y variables laborales orientadas para prevenir el estrés docente. La investigación de carácter no probabilístico, se realizó en Madrid, España, mediante el análisis de una muestra de 413 profesores de la educación primaria, de ambos sexos, con un rango etario desde 21 hasta los 67 años. Para evaluar, los autores utilizaron instrumentos tales como: Escala de Recursos Personales de Afrontamiento Cognitivo, ítems del Brief COPE (cuestionario breve de afrontamiento) y del CERQ (cuestionario de regulación emocional cognitiva) y la escala de situaciones estresantes (Gismero-González et al., 2012).

De acuerdo a los resultados, se concluyó que hay una marcada diferencia dada por docentes de instituciones públicas en contraposición a las privadas (Gismero-González et al., 2012). Asimismo, los investigadores hallaron mayor prevalencia de la utilización de estrategias tales como pasividad pesimista y auto referencia obsesiva, en los docentes del ámbito laboral público, siendo estas estrategias de un carácter desadaptativo (Gismero-González et al., 2012). Cabe destacar, que se acentúan diferencias entre profesores de infantil y primaria al momento de utilizar las diferentes estrategias, siendo el uso racional ante situaciones críticas, las estrategias de afrontamiento que utilizan los maestros de infantil y no la pasividad pesimista. (Gismero-González et al., 2012).

Siguiendo estos lineamientos y con una estrecha relación el anterior abordaje, resulta importante destacar el trabajo de investigación que se realizó en España (Martínez Ramón, 2015) “Como se defiende el profesorado de secundaria del estrés: Burnout y estrategias de Afrontamiento”, en el cual se aborda el estrés en el área laboral docente, y su relaciona con el Burnout y las Estrategias de Afrontamiento.

Los diferentes objetivos del estudio, abarcaron conocer cuáles son las Estrategias de Afrontamiento que ponen en marcha el profesorado de secundaria, y analizar dichas estrategias en relación a la presencia de Burnout. El Burnout se define como un síndrome que se presenta en el sujeto en forma de fatiga mental y física de forma persistente, producto de la exposición continua a una situación estresante, donde su comienzo se presenta de forma aleatoria mediante síntomas producto del estrés laboral. El trabajador

puede presentar fatiga leve, dolor de cabeza o alteración en el sueño, entre otras, y que varían de un individuo a otro (Martínez Ramón, 2015).

De acuerdo con Martínez Ramón (2015), las estrategias de afrontamiento y el estrés se encuentran en conexión con la evolución y el afianzamiento del síndrome de Burnout, siendo el mismo una percepción relacional de acuerdo a la valorización del individuo sobre los recursos que puede poseer. Cuando la demanda del ambiente no se encuentra al nivel de los recursos y estrategias, el problema se extiende en el tiempo (Martínez Ramón, 2015).

El estudio utilizó una muestra de 221 profesores y profesoras, e instrumentos que permitieron medir cada variable. Las estrategias de afrontamiento se midieron mediante el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE); las variables sociodemográficas, mediante un cuestionario dirigido al Profesorado, compuestas por 15 ítems; y el síndrome de Burnout a través del Maslach Burnout Inventory.

Los resultados obtenidos mediante estos instrumentos fueron muy relevantes, ya que dan cuenta de la relación entre las diferentes estrategias utilizadas por el profesorado; así como también se encontraron disimilitudes representativas del agotamiento emocional entre hombres y mujeres en relación al síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento (Martínez Ramón, 2015), dando como resultado que los hombres son los que presentan menor sintomatología relacionada con el Burnout. Asimismo, cuando hay presencia de Burnout es porque las Estrategias de Afrontamiento del sujeto no son eficaces (Martínez Ramón, 2015).

Otra investigación destacada en este ámbito, es el estudio realizado por Jiang et al. (2017), Sobre "Coping Style, Job Burnout and Mental Health of University Teachers of the Millennials Generation". Dicho estudio se realizó en la provincia de Shaanxi en China, donde se buscó analizar la relación de estrés laboral, los estilos de afrontamiento, el Burnout y la salud mental de los maestros universitarios de la generación "Y" (Jiang et al., 2017). El procedimiento fue llevado a cabo mediante un muestreo estratificado, en un periodo establecido de enero a junio del 2016, realizando los cuestionarios a cada uno de los participantes en forma individual, con el fin de garantizar la validez del instrumento, llegando a una tasa de recuperación efectiva de 1092 cuestionarios, lo que significó el 78% total del muestreo (Jiang et al., 2017).

De acuerdo a la estadística descriptiva en relación a la muestra, el estudio arrojó una representación del 48.8% en relación al género masculino, siendo así que el 51.2%

restante perteneció al género femenino, y en relación al rango etario comprendió entre 26 y 35 años (Jiang et al., 2017). Los autores aplicaron instrumentos tales como: cuestionario de datos básicos y escala madura en la investigación del hogar y en el extranjero; escala Burnout del trabajo; el cuestionario simple de estilo de afrontamiento; y en relación a la escala de salud mental, utilizaron la escala de autoevaluación de síntomas (Jiang et al., 2017).

En base a la investigación, los autores concluyeron que la Generación Millenials tiene tendencia a utilizar el estilo de afrontamiento desadaptativo ante el estrés laboral provocado por la exigencia sobrevalorada en el lugar de trabajo, y sin las herramientas adecuadas para afrontarlas; generando un grado mayor de estrés. Dicho estilo de afrontamiento se traduce en la huida, la auto culpa, la fantasía y la confrontación negativa; como consecuencia, no lo favorecerá en la resolución de la situación que le demandan en el trabajo produciendo estrés laboral y en un grado mayor Síndrome de Burnout (Jiang et al., 2017). Sin embargo, cuando los sujetos afrontan situaciones estresantes con un estilo de afrontamiento adaptativo, se presenta una mayor probabilidad de adaptación, reduciendo el riesgo al estrés laboral, el desgaste profesional y protegiendo la salud mental de cada uno de los sujetos (Jiang et al., 2017).

Para concluir, de acuerdo a los artículos de investigación relevados, se pudo corroborar que en el ámbito en que se quiere desarrollar esta investigación es de gran utilidad, ya que las Estrategias de Afrontamiento y el Estrés Laboral tienen una relación establecida empíricamente en contextos laborales, algo de suma importancia a la hora de examinar en específico a la generación “Y” (Jiang et al., 2017).

En base a la búsqueda realizada, se observó que hay ciertas limitaciones en la literatura empírica, y no específicamente en estudios generacionales con relación al estrés laboral y las Estrategias de Afrontamiento. Si bien, existe un vasto y diferenciado estudio basado en el Estrés laboral y las Estrategias de Afrontamiento de forma individual y aplicada en diferentes ámbitos laborales, no disciernen de una generación a otra (Jiang et al., 2017).

Asimismo, el resultado de las investigaciones encontradas para la conformación del presente trabajo, aporta información importante sobre el objeto de estudio y las variables en relación al tema seleccionado, y los conocimientos sobre las herramientas más propicias para medir variables de estrés y estrategias de afrontamiento de los Millenials en el ámbito laboral.

Como conclusión, se encontró un punto de intersección en todos los artículos, radicado en que los recursos necesarios para resolver diferentes situaciones adversas se encuentran fuertemente asociado al estrés laboral, lo que lleva al sujeto a utilizar estrategias de afrontamiento desadaptativas, percibiendo el agotamiento laboral y el declive de su salud mental por la falta de herramientas, que proporcionan las estrategias de afrontamiento adaptativas (Jiang et al., 2017).

5. Metodología

5.1 Diseño

El estudio presente correspondió a un diseño no experimental cuantitativo, descriptivo y correlacional en psicología aplicada. La recolección de los datos en un único momento.

3.2 Participantes

La unidad de análisis se compuso por jóvenes adultos nacidos 1980 y 2000 de acuerdo a la definición de los Millenials de Chirinos (2009).

Los criterios de inclusión fueron que se encuentren trabajando bajo relación de dependencia en empresas privadas de telefonía móvil en capital federal, que el rol que desempeñan, sea de atención al cliente de manera personalizada (Customer Service) y que fueran graduados universitarios o en curso.

Como criterio de exclusión se consideró que desempeñen un cargo superior a RAP (Representante de Atención Personalizada), que su antigüedad fuese menor a un año en posición de RAP y que se encuentren con licencia psiquiátrica.

El procedimiento muestral fue no probabilístico incidental y la muestra estuvo compuesta por 200 sujetos, de los cuales el 65% fueron mujeres y el 35% hombres (Figura 1). El rango de edad comprendió desde los 21 años hasta los 35 años, de los cuales el 17% estuvieron entre los 21 y 25 años, el 57% entre 26 y 30 años, y el 25% entre 31 y 35 años (Figura 2). En relación al nivel educativo, un 39% tenían estudios universitarios tanto finalizados como en curso, el 38% había cursado una carrera técnica y el 21% contaba únicamente con el secundario (Figura 3).

De acuerdo al estado civil, el 38% de la muestra fueron solteros, el 50% estaban en pareja y el 11% restante se encontraban casados o divorciados (Figura 4). De acuerdo al ámbito laboral el 10% trabajaba 20 horas semanales y el 90% 40 horas semanales (Figura 5), y en relación a la antigüedad, el 37% contaban con 5 años en el puesto actual, el 44% entre 2 y 4 años y el 17% un año (Figura 6).

3.3 Instrumentos de recolección de datos

5.3.1 Cuestionario Socio-Demográfico

En relación al cuestionario socio demográfico, su elaboración estuvo compuesta por 11 preguntas cerradas con el fin de poder recabar datos en base a los objetivos específicos, la pregunta de investigación y la hipótesis formulada, con formato de respuesta múltiple. Las variables que se tuvieron en cuenta fueron sexo, edad, personas con las que se convive, antigüedad en el puesto actual, educación, estado civil, cantidad de horas semanal que trabaja, lugar de trabajo, puesto que desempeña, tipo de contratación laboral y ámbito laboral ya sea público o privado.

5.3.2 Escala de Estrés Percibido (PSS) (Remor, 2006).

El PSS fue adaptado por el Remor (2006) de la Universidad Autónoma de Madrid en relación a la escala de Estrés Percibido de Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983). Es un instrumento con el cual se puede evaluar el nivel de estrés percibido en relación al último mes en el formato de escala, conformada por 14 ítems, entre los cuales se encuentran las siguientes preguntas entre otras: En el último mes. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente? ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida? ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?

El formato de respuesta del instrumento es tipo Likert, con una calificación máxima de 4 puntos por respuesta (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = de vez en cuando, 3 = a menudo y 4 = muy a menudo).

De acuerdo a la sumatoria de los puntos, los valores de 0 a 14 indican que el sujeto casi nunca o nunca se encuentra estresado, de 15 a 28 que en ocasiones se encuentra estresado, de 29 a 42 que a menudo se encuentra estresado y de 45 a 56 que se encuentra estresado muy a menudo.

En relación a las propiedades psicométricas, su confiabilidad de acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach es de .79 (Remor, 2006). Asimismo, se procedió a comprobar la fiabilidad del instrumento en el estudio presente y se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de .82.

Tabla 1:
Resumen procesamiento de los casos

	N	%
Validos	200	100
casos excluidos	0	0
Total	100	100
Estadísticos de fiabilidad		
Alpha de Cronbach	N de elementos	
.82	14	

5.3.3 Escala de estrategias de afrontamiento (CRI-Y, 2009)

Se utilizó la adaptación lingüística y psicométrica del inventario de respuestas de afrontamiento para jóvenes (CRI-Y) (Moos, 1993), realizado por la Universidad de Buenos Aires (UBA) Ongarato, De la iglesia, Stover Y Fernández (2009). La adaptación se compone por 22 reactivos agrupados en cuatro escalas que miden estrategias de afrontamiento por aproximación cognitiva mediante preguntas como ¿Te dijiste cosas a vos mismo/a para darte ánimo?; estrategias de afrontamiento por aproximación conductual con preguntas como ¿Hablaste con alguno de tus padres o familiares sobre eso?; estrategias de afrontamiento por evitación cognitiva con preguntas como ¿Pensabas en que iba a ser el destino el que decidiera cómo saldrían las cosas?; y estrategias de afrontamiento por evitación conductual con preguntas como ¿Trataste de hacer nuevos amigos durante ese período?.

De acuerdo a las propiedades psicométricas, el coeficiente de Alfa de Cronbach es de .66 a .53 (Ongarato, De la iglesia, Stover& Fernández, 2009). Dicho puntaje no resulta

elevado en relación a los cuestionarios de afrontamiento debido a que no se prevé una alta estabilidad comportamental.

Asimismo, la comprobación de la fiabilidad del instrumento en el presente estudio, arrojando un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.81.

Tabla 2:
Resumen procesamiento de los casos

	N	%
Validos	200	100
casos excluidos	0	0
Total	100	100
Estadísticos de fiabilidad		
Alpha de Cronbach	N de elementos	
.81	22	

5.4. Procedimiento de recolección y análisis de datos

5.4.1 Recolección de datos

Se adaptaron las herramientas en formato digital como también en papel, con el fin de acceder a los participantes tanto virtualmente como en forma presencial; con el objetivo de llegar a más participantes. En ambas alternativas, se presentó el consentimiento informado, el cual una vez firmado, habilita a participar de la investigación con fines académicos de forma voluntaria. Se administró el cuestionario socio-demográfico, la escala de estrés percibido (PSS) y la escala estrategias de afrontamiento (CRI-Y).

5.4.2 Análisis de datos

Para el análisis de las variables se volcó la información obtenida en los cuestionarios en una matriz de datos utilizando el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en la versión IBM SPSS Statistics 21.0. Este procedimiento involucró construir una matriz de datos ajustada a las características de las variables, carga de datos y depuración de la matriz, y análisis estadístico descriptivo e inferencial de las variables.

Como análisis descriptivos, se calcularon medias, desviaciones típicas, mínimos, y máximos, según correspondiese a la naturaleza de cada variable.

Para conocer las relaciones y realizar comparaciones se realizaron las pruebas *r* de Pearson y *t* de Student.

6. Resultados

6.1 Objetivo General

Retomando la hipótesis general del estudio, donde se indicaba la existencia de relación entre el Estrés laboral y las Estrategias de afrontamiento en empleados del área de atención al cliente de forma personalizada en empresas privadas de telefonía móvil, se procedió a realizar una prueba de correlación *r* de Pearson entre ambas variables para determinar la existencia o no de dicha relación y su direccionalidad.

Tabla 3: Correlación *r* de Pearson entre Estrés Percibido y Estrategias de Afrontamiento por Aproximación y evitación

		Estrés_Percibido	Total_Aproximación	Total_Evitación
Estrés_Percibido	Correlación de Pearson	1	.293**	.224**
	Sig. (bilateral)		,000	,001
	N	200	200	200

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pruebas realizadas, se pudo observar que existe relación positiva y significativa entre la variable de Estrés laboral y de las diferentes Estrategias de Afrontamiento de aproximación ($r=.293$; $p<.01$) y evitación ($r=.224$; $p<.01$). Esto indica que, a mayor Estrés laboral en el grupo de participantes en el estudio, mayores son las Estrategias de afrontamiento tanto por evitación como por Aproximación y viceversa.

6.2 Objetivos Específicos

De acuerdo al primer objetivo específico planteado en el estudio donde se indicadescribir los niveles de Estrés laboral de la muestra estudiada, se procedió a realizar una prueba estadística descriptiva de la variable.

Tabla 4: Distribución de la muestra sobre niveles de Estrés percibido

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Estrés Percibido	200	7	49	26.94	7.54

La prueba estadística arrojó que el nivel de Estrés laboral en el total de la muestra tiene una media de 26.94 ($DE=7.54$). Asimismo, se establece de acuerdo a los parámetros de la herramienta PSS, que los Millenials en ocasiones se encuentran estresados, dado que los rangos de dicha herramienta establecen que, de 0 a 14 el sujeto casi nunca o nunca se encuentra estresado; de 15 a 28, refiere que en ocasiones se encuentra estresado; los valores de 29 a 42 indica que a menudo se encuentra estresado, y de 45 a 56, se encuentra estresado muy a menudo. Tomando como referencia dichos parámetros, se ubica la muestra en un rango de 15 – 28.

Continuando con el análisis del segundo objetivo específico del estudio que indicaba describir las distintas Estrategias de afrontamiento predominantes en la muestra estudiada, se realizaron estadísticos descriptivos de las Estrategias de afrontamiento por aproximación y evitación.

Tabla 5: Estadísticos descriptivos de Estrategias de Afrontamiento

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Estrategias de Afrontamiento por Aproximación	0	32	17.90	5.96
Estrategias de Afrontamiento Evitación	0	23	10.85	3.99

Los mismos arrojaron que las Estrategias de Afrontamiento por aproximación son las más utilizadas con una media de 17.90 ($DE=5.96$) ya que las estrategias de Afrontamiento por Evitación tiene una media de 10.85 ($DE=3.99$)

De acuerdo al tercer objetivo específico planteado en el estudio donde se indicaba Comparar los niveles de estrés laboral de acuerdo al sexo, se procedió a realizar una prueba de comparación de medias de t de student para poder determinar los resultados.

Tabla 6: Diferencias en estrés percibido según sexo

	Hombres n= 71	Mujeres n= 129	Prueba t	p
Estrés Percibido	26.24($DE=7.15$)	27.33($DE=7.75$)	-.981 ns	.328

En base a la prueba realizada no se hallaron diferencias estadísticamente significativas ($t(198)= -.981; p>.05$) en los niveles de estrés percibido de acuerdo al sexo, arrojando el sexo masculino una media de 26.24 ($DE=7.15$) y el sexo femenino 27.33 ($DE=7.75$)

Continuando con el cuarto objetivo específico del estudio donde se estableció comparar las diferentes estrategias de afrontamiento (aproximación y evitación) de acuerdo al sexo, se realizó pruebas t de student para comparación de medias.

Tabla 7: Diferencias en Estrategias de Afrontamiento por Aproximación según sexo

	Hombres n= 71	Mujeres n= 129	Prueba t	p
Estrategias de Afrontamiento por Aproximación	16.73($DE=6.38$)	18.54($DE=5.64$)	-2.071*	.040

* $p<.05$

De acuerdo al resultado obtenido en la prueba detallada en la Tabla 7 se pudo observar que existen diferencias significativas ($t(198)=-2.071; p<.05$) en las Estrategias de Afrontamiento por Aproximación, siendo mayor las Estrategias en el sexo femenino con una media de 18.54 ($DE=5.64$) que el sexo masculino con una media de 16.73 ($DE=6.38$)

Tabla 8: Diferencias en Estrategias de afrontamiento por Evitación según sexo

	Hombres n= 71	Mujeres n= 129	Prueba t	p
Estrategias de Afrontamiento por Evitación	10.45	11.07	-1.051 ns	.295

*p<.05

Asimismo, de acuerdo al resultado obtenido en la prueba detallada en la Tabla 8 se pudo observar que no existen diferencias significativas ($t(198)=-1.051$; $p<.05$) en las Estrategias de Afrontamiento por Evitación.

Por último, el quinto objetivo específico del estudio buscaba examinar diferencias significativas en los niveles de estrés de acuerdo a mayor o menor carga horaria. Para ello, se calculó una prueba *t* de student, donde el resultado obtenido en dicha prueba se observo que no existe diferencia significativa ($t(198)=-.457$; $p<.05$) en el estrés percibido de acuerdo a la carga horaria, arrojando para 20Hrs trabajadas semanalmente 26.43 (DE=6.07) y para 45Hrs 27.06 (DE=7.85).

	Hasta 20Hrs semanales de carga horaria n=37	Más de 20 Hrs semanales de carga horaria n=163	Prueba t	p
Estrés_Percibido	26.43(DE= 6.07)	27.06(DE=7.851)	-.457	0.648

*p<.05

7. Discusión

Con el objetivo de responder a la pregunta de investigación, ¿Cuál es la relación entre los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los Millenials, en empresas privadas de telefonía móvil, en el sector de atención al cliente de forma personalizada, en el área de Capital Federal, en el año 2017?, los resultados en una muestra de 200 trabajadores de la generación Millenials en dicho ámbito, corroboraron la existencia de la relación entre la variable de Estrés percibido y las diferentes Estrategias de afrontamiento tanto de aproximación como evitación.

De acuerdo con Peiró y Salvador (1992), se explica que la fuente principal del desencadenante del estrés, es producto del desajuste tanto de deseos como expectativas en relación a una situación real. Por ello, el organismo genera un fenómeno de adaptación ante el estrés (Selye, 1956). Dicho fenómeno de adaptación, puede denominarse Estrategias de Afrontamiento; es decir, los esfuerzos que el organismo pone en marcha ante el estrés (Díaz et al., 1997). Este fenómeno puede verificarse en el trabajo realizado en coincidencia con el estudio de Arciniega Arce (2012), donde se observa que la condición dinámica en el ámbito laboral se contrapone con la vida personal de los Millenials provocando Estrés laboral.

En relación, a los niveles de Estrés laboral medidos en la muestra, arrojaron como resultado que los Millenials en ocasiones se encuentran estresados. Se podría inferir que los Millennials en el ámbito laboral a veces no cuentan con las herramientas suficientes para afrontar las exigencias laborales, generando un estado de estrés constante (Jiang et al., 2017). Otra posible interpretación es que, las empresas de telefonía móvil presentarían una estructura rígida, con una clara cadena de mando donde la autoridad se encuentra definida por jerarquías, con áreas cuyas decisiones se encuentran centralizadas. Karsh y Templin (2013), explican que una estructura rígida de trabajo no es aceptada en forma positiva por los Millenials. Por ello, un denominador común que se presenta en el estrés laboral, es la relación asimétrica entre las tareas, los conocimientos, competencias y habilidades del trabajador (Peiró & Salvador, 1992).

Asimismo, se encontró que las Estrategias predominantes en la muestra son aquellas Estrategias por Aproximación, en coincidencia con el estudio realizado por Teixeira et al., 2016. Es decir, que aquellas estrategias centradas en el problema, donde el sujeto presenta una marcada determinación en la resolución del problema, resultan una protección ante el estrés laboral (Teixeira et al., 2016). Es por ello, que la investigación realizada por Jiang et al (2017), refleja que en los Millenials, cuando presentan una tendencia a la utilización de estrategias por aproximación, hay una reducción al riesgo del estrés laboral.

En relación al estrés percibido de acuerdo al sexo, no se encontraron diferencias en el nivel de estrés, en oposición con los estudios realizados por Martínez Ramón (2015), Ramos y Jordão (2014) y Teixeira et al. (2016), en donde las mujeres presentan mayores niveles de estrés. Ello podría deberse a que estas diferencias van a estar centradas en las causas que generan el estrés según los distintos ámbitos, la percepción y el modo de afrontarlas (Martínez Ramón, 2015; Teixeira et al., 2016).

Otro hallazgo del presente estudio es que el sexo femenino utiliza en mayor medida estrategias de afrontamiento por aproximación, en contraste con los hombres. Con respecto a ello, Patterson y Mc Cubbin (1987), afirman que las mujeres utilizan más las estrategias de afrontamiento por aproximación que las de evitación, porque tienden a una marcada conducta de afiliación social. A su vez, Canessa (2002), ratifica que las mujeres tienen una marcada conducta en la utilización de las estrategias de afrontamiento donde su núcleo son las emociones y es por eso que, el género femenino coloca su foco en las emociones conllevando a la empatía y a una mejor manera de afrontar el estrés (Garnefski, Teerds, Kraaij, Legerstee & T.-Van Den Kommer, T, 2004). Los resultados del presente estudio replican estos datos y la interpretación comentada.

Por último, Arce Arciniega (2012) en su estudio, identifica que uno de los agentes asociados al estrés en el ámbito laboral, es la contraposición de la condición dinámica del ámbito laboral en relación a la vida personal de los Millenials. Con relación a ello, en el presente trabajo no se hallaron diferencias entre una mayor o menor carga horaria laboral en relación a los diferentes niveles de estrés. Esto podría explicarse teniendo en cuenta que si bien Castillo Ávila et al. (2014), Identifica la carga laboral como una de las causas

potenciales del estrés, los sujetos vivencian disimiles experiencias ante las mismas condiciones (Arciniega Arce, 2012); y en el ámbito estudiado, los agentes principales relacionados con el estrés podrían estar relacionados con una preparación inadecuada, poca oferta laboral, conflicto entre compañeros, tipo de contratación, incentivos, antigüedad y las experiencias individuales (Castillo Ávila et al., 2014).

8. Limitaciones

En relación al estudio, podemos encontrar como limitante el porcentaje asimétrico en relación al género, siendo el femenino quien presenta un mayor porcentaje en la muestra. Dado esto, en las próximas investigaciones se podría llegar a obtener una muestra que sea homogénea, en relación con las variables de acuerdo al género. Asimismo, una posible limitante es la existencia de pocas investigaciones sobre los Millenials o comparación por generaciones en relación a las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral, ya que la mayoría de los estudios refieren a campos de investigación.

9. Conclusiones

El objetivo general del presente estudio, consistió en conocer la relación entre los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en los Millenials, en empresas privadas de telefonía móvil, en el sector de atención al cliente de forma personalizada, en el área de Capital Federal, en el año 2017, partiendo de la hipótesis de que a mayor nivel de Estrés laboral, son mayores las Estrategias de afrontamiento tanto de Evitación como Aproximación.

Los resultados corroboraron la existencia de relación positiva estadísticamente significativa entre las variables estudiadas.

Con relación a los niveles de estrés de la población estudiada, los mismos indican que en ocasiones se encuentran estresados, se rechaza la hipótesis de que las mujeres presenten mayores niveles de estrés laboral que los hombres.

Por otro lado, los resultados arrojaron que las Estrategias de Afrontamiento por Aproximación son las más utilizadas por la generación "Y", aceptándose la hipótesis que son más utilizadas por el sexo femenino en relación al sexo masculino.

Por último, se rechaza la hipótesis de que a mayores niveles de carga horaria muestren mayores niveles de estrés los Millenials.

Referencias

- Arciniega Arce, R. S. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista venezolana de gerencia*, 17(60), 611-634.
- Castillo Ávila, I., Torres Llanos, N., Ahumada Gómez, A., Cárdenas Tapias, K. & Licon Castro, S. (2014). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte*, 30(1), 34-43.
- Carver, C.S. & Scheier, MF. (1994). Situational coping and coping dispositions in a stressful transaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66(1),184-195.
- Chirinos, N. (2009). Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(4), 133-153.
- Cohen, S., Kamarck, T. & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*. 4(24), 385-396. DOI: 10.2307/2136404
- Cox, T., Griffiths, A. & Rial Gonzalez, E. (2000). Research on Work Related Stress. *Open Journal of Safety Science and Technology*, 6(4)
- Cuesta, E.M., Ibáñez, M.E., Tagliabue, R. & Zangaro, M (2009). La Nueva Generación y el Trabajo, *Barbarói, Santa Cruz do Sul*, (39), 126-138.
- De Camargo, B. (2004). Estrés Síndrome General de Adaptación o reacción general de alarma. *Revista Medico Científica*, 17(2), 78-86.
- Díaz, M .D. M., Sánchez, M. P. J & Fernández- Abascal, E. G (1997). Estudios sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento. *Revista electrónica de motivación y emoción*, 3(4). Universidad Nacional de Educación a Distancia (España) ISSN-1138-493X
- Frydenberg, E. & Rowley, G. (1998). Coping with social issues: *What Australian university students do. Issues in Educational Research*, 8, 33-48
- Gardner, H. & Davis, K. (2014). *La generación "app". Como lo jóvenes gestionan su privacidad y su imaginación en el mundo digital*. Ed. PAIDOS Barcelona, Bs. As.
- Garnefski, N., Teerds, J., Kraaij, V. Legerstee, J. & T-Van Den Kommer, T. (2004). Cognitive emotion regulation strategies and depressive symptoms: *differences between males and females. Personality and Individual Differences*, 36, 267-276.
- Gismero González, M. E., Bermejo, L., Prieto, M. Cagigal, V.,Garcia-Mina, A. &Hernandez, V. (2012). Estrategias de Afrontamiento Cognitivo, Auto-Eficacia y

- variables laborales. *Orientación para prevenir el estrés docente .Acción psicológica*, 9(2), 87-96. DOI: <http://dxdoi.org/10.5944/ap.9.2.4107>
- Jiang, X. R., Du, J. J. & Dong, R. Y. (2017). Coping Style, Job Burnout and Mental Health of University Teachers of the Millennial Generation. *Eurasia Journal of Mathematics, Science & Technology Education*, 13(7), 3379-3392.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain. *Implications for job redesign Administrative Science Quarterly*, 24, 285-309.
- Karsh, B. & Templin, C. (2013). Manager 3.0. *A Millennial's Guide to Rewriting the Rules of Management*. DOI: 4246212/5699818
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca S.A.
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T (2004). Protección de la salud de los trabajadores. *La organización del trabajo y el estrés*.3, 1-10
- Martínez Ramón, J.P. (2015). Como se defiende el profesorado de secundaria del estrés: Burnout y estrategias de Afrontamiento. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 31(1), 1-9. DOI: 10.10167j.rpto.2015.02.001
- Moos, R. (1993). *Responses Inventory Psychological Assessment Resource*. Inc. Florida. USA
- Ongarato, P., De la Iglesia, G., Stover, J. B. & Fernández L.M. (2009). Adaptación de un inventario de estrategias de afrontamiento para adolescentes y adultos: *Coping an adaptation to adolescent and adult population. Anuario de investigaciones*, 16, 383-391
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1986). *Factores Psicosociales en el Trabajo*. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra. p. 1-81.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). La Organización del Trabajo y el Estrés. *Instituto de trabajo, salud y organizaciones: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Ginebra. P.1-35.
- Patterson, J. & Mc Cubbin, H. (1987). Adolescent coping style and behaviors: *conceptualization and measure. Journal of Adolescence*, JO, 163-186.
- Park, D. & Schwarz, N. (2002). *Envejecimiento Cognitivo*. Madrid, España: Medica Panamericana.
- Peiró, J.M. (2001). El estrés laboral. *Una perspectiva individual y colectiva. Revista*

psicológica del trabajo y las organizaciones, 13, 18-38

- Peiró, J.M & Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. 1a ed. España Editorial UDEMA S. A.
- Ramos,V. & Jordão, F. (2014). Género y estrés laboral: *semejanzas y diferencias de acuerdo a factores de riesgo y mecanismos de coping*. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14(2), 218-229.
- Remor E. (2006). Psychometric Properties of a European Spanish Version of the Perceived Stress Scale (PSS). *The Spanish Journal of Psychology*, 9 (1), 86-93.
- Rodríguez, M. J. & Neipp-López, M, C (1995). *Manual de psicología social de la Salud*. Madrid, España: Síntesis, 52-56
- Rickenbach, E. H., Almeida, D. M., Seeman, T. E. & Lachman, M. E. (2014). *Daily Stress Magnifies the Association between Cognitive Decline and Everyday Memory Problems: An Integration of Longitudinal and Diary Methods*. *Psychology and Aging*, 29(4), 852–862.
- Rubio González, R. (2000). Globalización y mercado de trabajo: *retos y oportunidades para la promoción del empleo en el medio local*. *Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*. 69(60). Universidad de Barcelona. ISSN 1138-9788.
- Sandin, B. & Chorot, P. (1995). *Concepto y categorización de los trastornos de ansiedad*. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (Eds.), *Manual de Psicopatología: Vol. 2* (pp. 53-80). Madrid
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill. XVI 324
- Stone, A. Greenberg, M., Kennedy-Moore, E. & Newman, M. (1991). Self-report, situation-specific coping questionnaires. *What are they measuring?* *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(4), 648-658.
- Teixeira, C. A. B., Gherardi- Donato, E. D. S., Pereira, S. S., Cardoso, L. & Reisdorfe, E. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 15(44), 288-298.

Anexo I

Instrumentos de Evaluación

Escala de Estrés Percibido (PSS) (Cohen, 1983)

PSS (Escala de Estrés Percibido)

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con un círculo cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

Escala de estrategias de afrontamiento (CRI-Y) (Moos, 1993)

CUESTIONARIO SOBRE SITUACIONES PROBLEMATICAS DE LA VIDA

Aquí encontraras preguntas referidas a como actúas cuando se te presenta un **problema importante en tu vida**. Pensá en el problema o en la situación más difícil que tuviste **en los últimos 12 meses**. Describí brevemente este problema en los renglones que figuran debajo. Si no tuviste ninguno muy importante, describí alguno de menor importancia que te haya pasado. Es muy importante que respondas con la mayor sinceridad.

A continuación describimos 3 problemas típicos que pueden ocurrir en su ámbito de desempeño:

- 1. Exposición a clientes conflictivos (agresión verbal y/o física)**
- 2. Presiones por parte de la empresa para alcanzar objetivos muy difíciles de lograr sino es a través de un esfuerzo desmedido.**
- 3. Tener que manejar situaciones en las que el cliente cuenta con información brindada por parte de la empresa ambigua o confusa.**

Ahora leé cuidadosamente cada pregunta y contestá con qué frecuencia actuaste como se indica en cada caso frente al problema que descripto en la Parte 1. En las hojas siguientes, marcá con una cruz o tilde la respuesta correspondiente. **No hay respuestas correctas o incorrectas, sé sincero al contestar.**

	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre
1. ¿Te dijiste cosas a vos mismo/a para darte ánimo?				
2. ¿Hablaste con alguno de tus padres o familiares sobre eso?				
3. ¿Te dijiste a vos mismo/a que las cosas podrían estar peor?				
4. ¿Hablaste con algún amigo/a sobre el problema?				
5. ¿Trataste de hacer nuevos amigos durante ese período?				
6. ¿Hablaste con algún adulto, como un profesor, entrenador, médico, terapeuta o sacerdote?				
7. ¿Soñabas despierto/ a o tratabas de imaginar que las cosas estaban mejor de lo que realmente estaban?				
8. ¿Pensabas en que iba a ser el destino el que decidiera cómo saldrían las cosas?				
9. ¿Empezaste a leer para entretenerte?				
10. ¿Pensabas acerca de cómo podrían llegar a salir las cosas?				
11. ¿Pensabas mucho acerca de que estabas mejor que otras personas con el mismo problema?				
12. ¿Buscaste la ayuda de otros chicos o grupos con el mismo tipo de problemas?				

13. ¿Dejaste para más adelante el pensar sobre la situación, aunque sabias que tarde o temprano lo ibas a tener que hacer?				
14. ¿Trataste de convencerte a vos mismo/a de que las cosas mejorarían?				
15. ¿Le pediste a un amigo/a o pareja que te ayudara a solucionar el problema?				
16. ¿Pensaste acerca de las nuevas dificultades que se te podían presentar?				
17. ¿Pensaste en qué forma esta situación podría cambiar tu vida para mejor?				
18. ¿Le pediste a alguien que comprendiera tu problema?				
19. ¿Trataste de negar cuán serio era el problema realmente?				
20. ¿Perdiste la esperanza de que las cosas volvieran a ser como antes?				
21. ¿Encontraste nuevas formas de disfrutar la vida?				
22. ¿Escuchaste música como forma de ayudarte a enfrentar el problema?				

Cuestionario Socio-Demográfico

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

Edad: ____

(Marque **sólo una opción** según corresponda)

Sexo: F __ M __

Lugar de trabajo:

Ciudad de Buenos Aires __

Gran Buenos Aires __

Otro _____

Nivel Máximo de Educación alcanzado:

Primario__

Secundario__

Terciario (incompleto) __

Terciario (completo) __

Universitario (incompleto) __

Universitario (completo) __

Estado civil:

Soltero__

En Pareja __

Casado o en Unión Civil __

Divorciado __

Viudo __

Otros_____

Con quién vive

Solo ____

Con mis padres ____

Con amigos ____

Con mi pareja ____

Otros _____

Actualmente trabaja:

Sí____ No____

Condición Laboral

Autónomo____

Bajo relación de dependencia ____

Ambos ____

Antigüedad

¿Cuál es su antigüedad (años) en su puesto actual?

Un (1) año__ entre dos (2) y cuatro (4) años ____ más de cinco (5) años ____

En que ámbito trabaja:

Sector público ____

Sector privado ____

Ambos__

Horas semanales de trabajo

¿Cuántas horas **por semana** trabaja en su puesto actual? ____

Cargo que desempeña:

RAP (Representante de Atención Personalizada)____

Analista ____

Líder ____

Responsable ____

Gerente____

Director ____

Otros_____

Anexo II

Bases científicas – Estado del Arte

Fecha	Nombre	Palabra clave	Cantidad de artículos
10/09/2016	EBSCO	Estrés	3.252
		Estrés laboral	150
		Estrategias de Afrontamiento	259
11/10/2016	Redalyc	Generación Millenials	10
25/01/2017	Redalyc	Estrés laboral	108
30/02/2017		Estrategias de afrontamiento	184
		Generación Millenials	12
		Nativos Digitales	174
16/06/2017	Scielo	Estrés laboral Millenials	2
		Estrategias de afrontamiento	16
		Estrés laboral	35

Anexo III

Figura 1: Distribución de la muestra por género

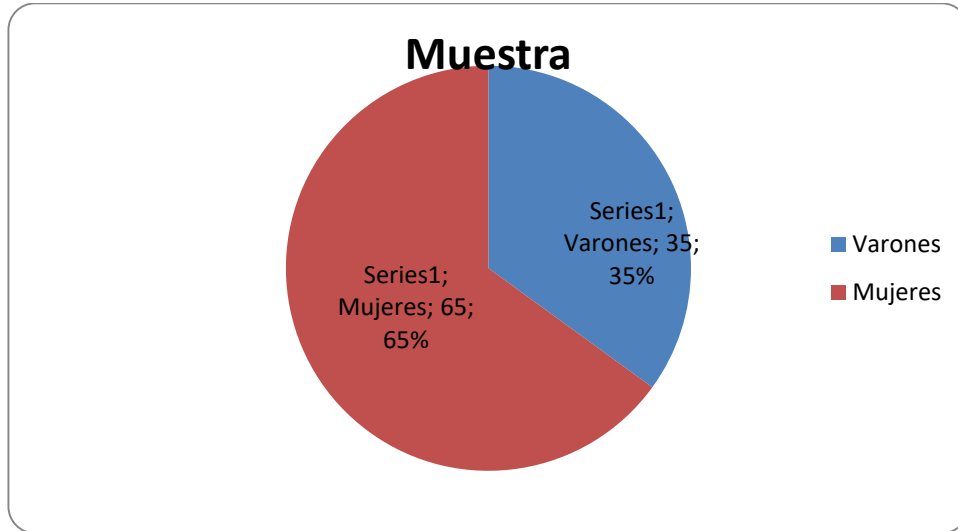


Figura 2: Distribución de la muestra por rango etario

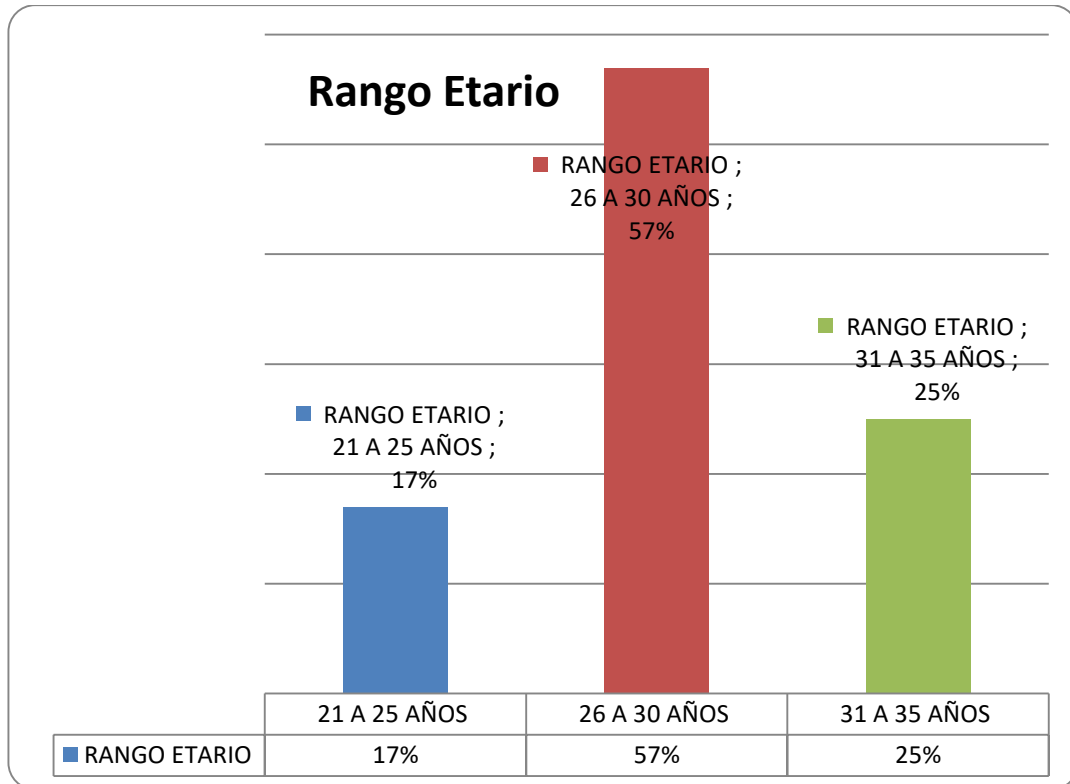


Figura 3: Distribución de la muestra por Nivel Educativo

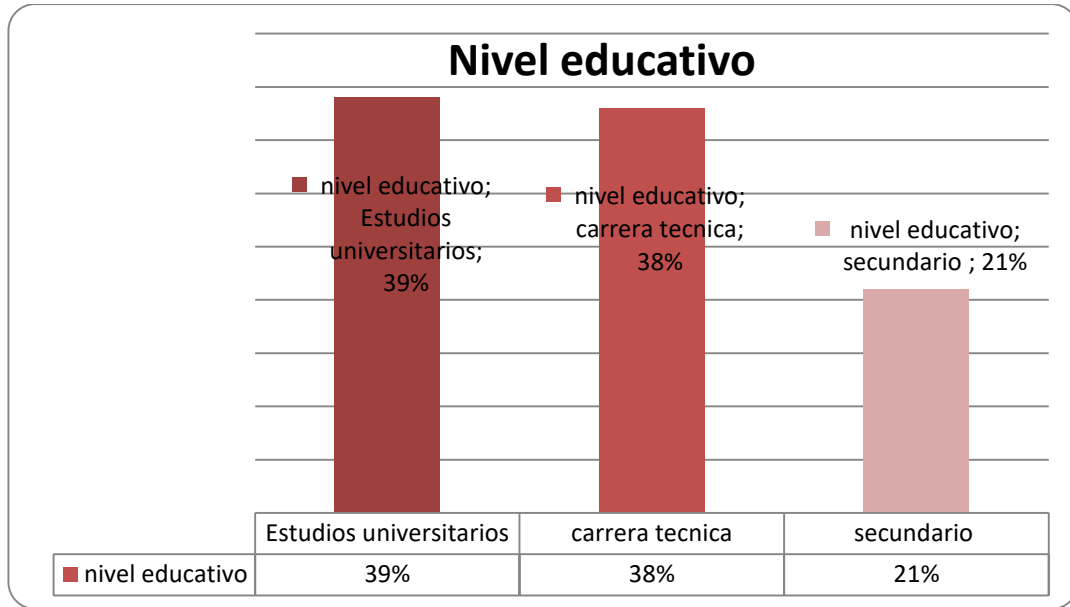


Figura 4: Distribución de la muestra por estado civil

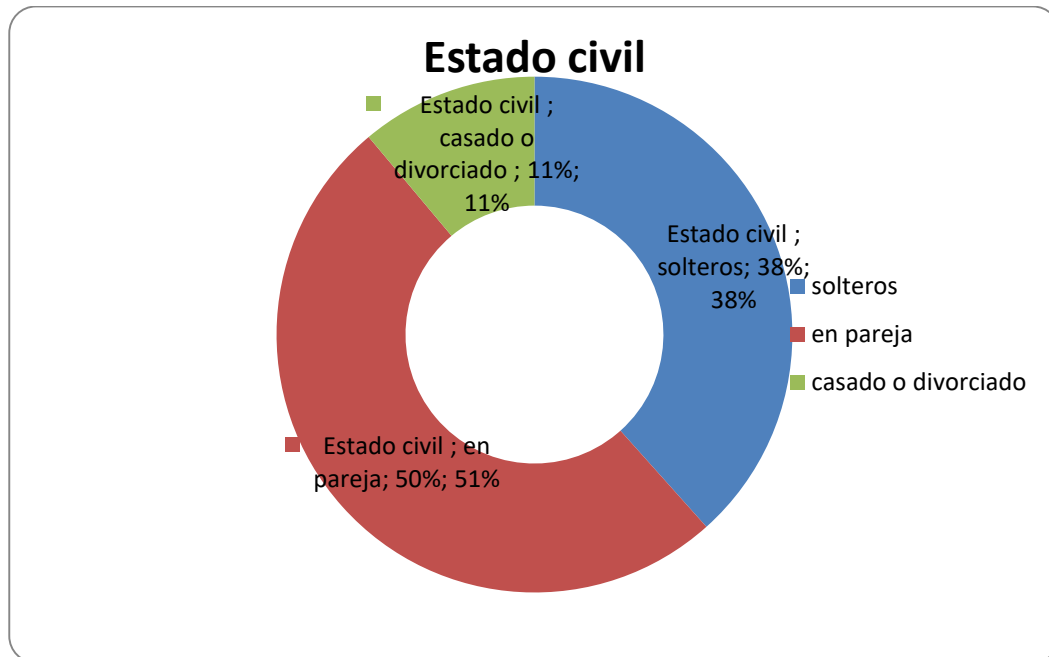


Figura 5: Distribución de la muestra por horas semanales trabajadas



Figura 6: Distribución de la muestra por Antigüedad

