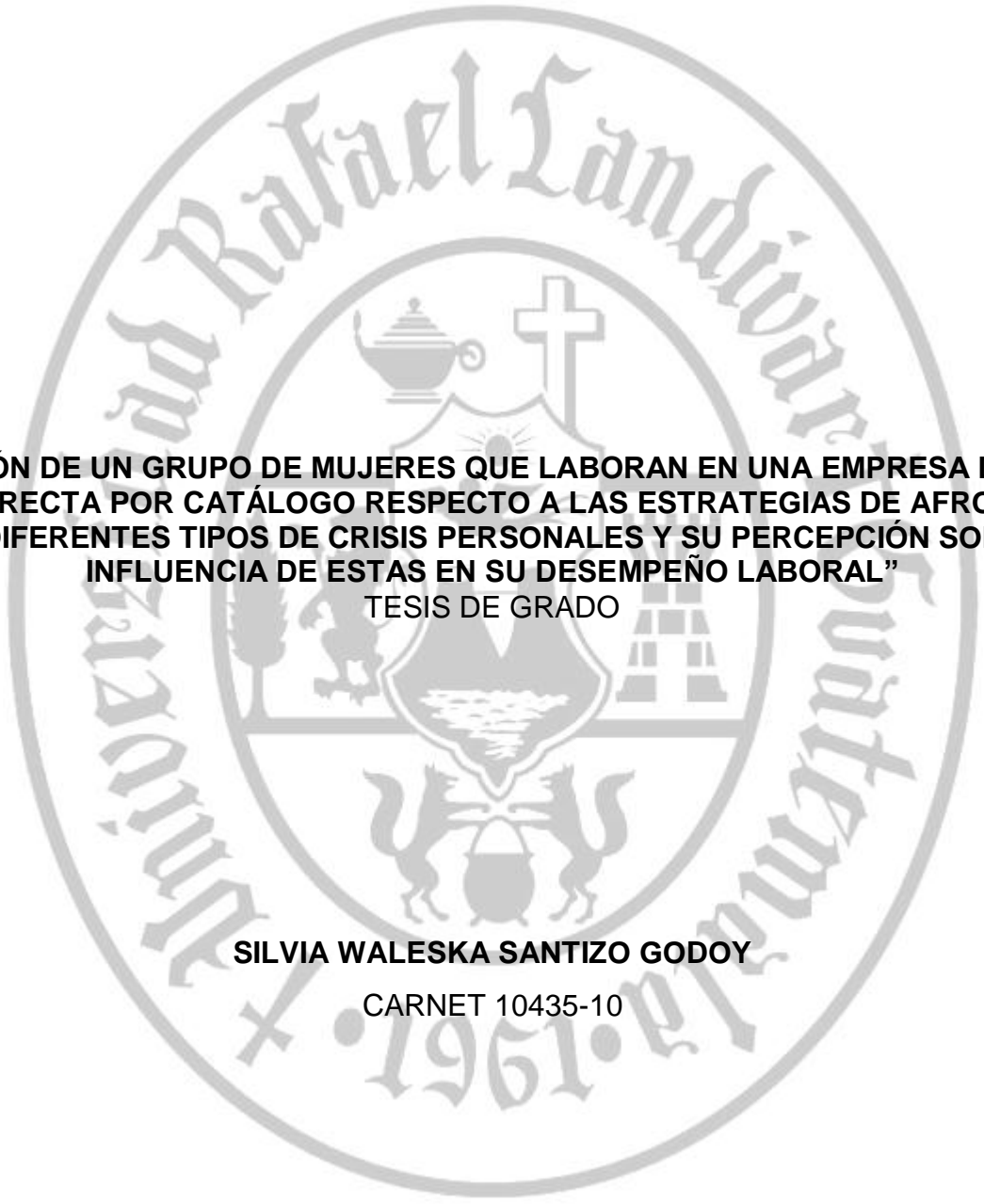


UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL



“PERCEPCIÓN DE UN GRUPO DE MUJERES QUE LABORAN EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA VENTA DIRECTA POR CATÁLOGO RESPECTO A LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE DIFERENTES TIPOS DE CRISIS PERSONALES Y SU PERCEPCIÓN SOBRE LA INFLUENCIA DE ESTAS EN SU DESEMPEÑO LABORAL”
TESIS DE GRADO

SILVIA WALESKA SANTIZO GODOY

CARNET 10435-10

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2015
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

“PERCEPCIÓN DE UN GRUPO DE MUJERES QUE LABORAN EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA VENTA DIRECTA POR CATÁLOGO RESPECTO A LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE DIFERENTES TIPOS DE CRISIS PERSONALES Y SU PERCEPCIÓN SOBRE LA INFLUENCIA DE ESTAS EN SU DESEMPEÑO LABORAL”
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
SILVIA WALESKA SANTIZO GODOY

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICOLÓGA INDUSTRIAL/ ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2015
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDEZ BARRIA, S.J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S.J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. RAYMOND ANTONIO MARTÍNEZ GUZMÁN

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. MARIA DE LA LUZ DE LEÓN GUEVARA

Guatemala, 23 de noviembre 2015

Señores
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Ciudad

Respetables señores:

Me dirijo a ustedes para someter a su consideración el informe final de la tesis **"Percepción de un grupo de mujeres que laboran en una empresa dedicada a la venta directa por catálogo respecto a las estrategias de afrontamiento ante diferentes tipos de crisis personales y su percepción sobre la influencia de estas en su desempeño laboral"** de la estudiante **Silvia Waleska Santizo Godoy**, con número de carné **10435-10** de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial Organizacional.

He revisado el mismo y considero que llena los requisitos exigidos por la Facultad de Humanidades para trabajos de esta naturaleza, por lo que solicito se nombre al revisor para evaluación respectiva.

Atentamente,


Mgtr. Raymond Antonio Martínez Guzmán
ASESOR



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051148-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante SILVIA WALESKA SANTIZO GODOY, Carnet 10435-10 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05474-2015 de fecha 10 de diciembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"PERCEPCIÓN DE UN GRUPO DE MUJERES QUE LABORAN EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA VENTA DIRECTA POR CATÁLOGO RESPECTO A LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE DIFERENTES TIPOS DE CRISIS PERSONALES Y SU PERCEPCIÓN SOBRE LA INFLUENCIA DE ESTAS EN SU DESEMPEÑO LABORAL."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 10 días del mes de diciembre del año 2015.

Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES

Universidad Rafael Landívar



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
1. Conceptos y definiciones	7
1.1 Afrontamiento	7
1.2 Estilos de afrontamiento	8
1.3 Afrontamiento versus dominio sobre el entorno.....	10
1.4 Clasificación de las Estrategias	12
1.5 Apoyo social y afrontamiento.....	13
1.6 Crisis.....	14
1.7 Tipos de Crisis.....	14
1.8 Capacidad de afrontamiento y respuesta	16
1.9 Crisis y Crecimiento personal	17
1. 10 Transición en una crisis personal: El impulso a un crecimiento psicológico	18
1.11 Crisis específicas y resultados positivos asociados.....	19
1.11.1 Divorcio	19
1.11.2 Enfermedades físicas (crónicas).....	20
1.11.3 Enfermedades terminales, muerte y duelo.....	21
1.12 El contexto personal y ambiental del afrontamiento	22
1.13 Recursos para el afrontamiento.....	23
1.14 Percepción del desempeño laboral.....	24
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	25
2.1 Objetivo General.....	26
2.2 Objetivos Específicos	26
2.3 Unidades de análisis.....	27
2.4 Definición de las unidades de análisis	27
2.4.1 Definición conceptual	27
2.4.2 Definición operacional	28
2.5 Alcances y límites	29
2.6 Aporte	29
III. MÉTODO	31
3.1. Sujetos.....	31
3.2 Instrumento.....	35
3.3. Procedimiento.....	36
3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	37
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	39
V. DISCUSIÓN	65

VI. CONCLUSIONES	73
VII. RECOMENDACIONES.....	75
VIII. REFERENCIAS	77
ANEXOS	83

ANEXO 1: Entrevista diseñada como instrumento de investigación

ANEXO 2: Escala de Likert utilizada para la evaluación de la percepción del desempeño laboral

ANEXO 3: Matriz de diseño de la entrevista según los indicadores y unidades de análisis

Anexo 4: Propuesta de taller a implementar con la población de estudio

ANEXO 5: Transcripción de las entrevistas realizadas a las participantes

RESUMEN

El objetivo de ésta investigación fue describir la percepción de un grupo de mujeres que laboran en una empresa dedicada a la venta directa por catálogo respecto a las estrategias de afrontamiento de diferentes tipos de crisis personales y su percepción sobre cuánto pueden afectar las crisis el desempeño laboral.

Para ello se utilizaron como indicadores de investigación: tipos de crisis, estrategias de afrontamiento y referencia al otro. Ésta investigación se realizó bajo un diseño cualitativo. La muestra estuvo constituida por doce mujeres comprendidas entre las edades de 23 a 49 años que atraviesan algún tipo de crisis personal. Como instrumento se utilizó una entrevista semiestructurada, compuesta por 14 preguntas las cuales permitieron recolectar información acerca de los tres indicadores antes mencionados y una autoevaluación de diez preguntas con una escala de Likert con la que se buscó conocer la forma en que las crisis personales influyen o no en el desempeño laboral de cada trabajadora. Los resultados indicaron que las entrevistadas emplearon diferentes estrategias de afrontamiento para llevar los distintos tipos de crisis personales que pasaron por su momento o todavía enfrentan.

Se concluyó que tomando en cuenta el indicador “referencia al otro” se encontró dentro del estudio que éste es el más utilizado por las entrevistadas. La familia, amigos y personas cercanas pueden influir mucho en encontrar la salida de alguna situación, las mujeres hacen énfasis en lo importante que es tener alguien a quien acudir en momentos difíciles, lo que no indica que exista la confianza necesaria para acudir a cualquier persona.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los problemas que presentan las mujeres trabajadoras han provocado que se busque la forma de identificar las causas de los mismos, la ansiedad es una emoción natural presente en todos los individuos que no resulta perjudicial en la mayoría de casos, pues funciona como alerta ante una posible amenaza.

Se complica al convertirse en crisis, la cual dependiendo de la intensidad y la forma de afrontarla puede ocasionar cambios somáticos, y experiencias poco agradables para la persona que la sufre.

Una organización necesita de preparación y entrega para dar un servicio al cliente de calidad y de ésta forma buscar la excelencia. La competitividad genera grandes cantidades de estrés y el ambiente laboral no es el único capaz de influir en el desenvolvimiento de una mujer. Todos y cada uno de los roles que debe desempeñar dentro y fuera de la organización están ligados. Para lograr un balance entre ellos, la buena salud y el manejo de las emociones es un factor que no se debe pasar por alto.

Para poner en contexto la investigación a continuación, se muestra algunas investigaciones realizadas en Guatemala relacionadas con el afrontamiento de crisis.

Para comenzar, Bauer (2014) realizó una investigación cualitativa, la cual tuvo como objetivo determinar que estrategias de afrontamiento utilizan los matrimonios estables, con hijos, cuando se encuentran atravesando los conflictos de la crisis de la mediana edad, la información se obtuvo por medio de una entrevista semiestructurada realizada a 6 parejas estudiadas, entre los 40 a 65 años. Los resultados indicaron que las parejas se consideran estables, comparten tiempo de calidad juntos, así también se esfuerzan por mantener una relación sana. Se concluyó que las parejas que formaron

parte de ésta investigación hacen uso, en su mayoría, de las estrategias de afrontamiento “resolver el problema” ya que abordan sus conflictos de una manera directa, demuestran el compromiso con su pareja y se fijan en lo positivo de las experiencias vividas, por lo tanto se recomienda utilizar las estrategias de afrontamiento “resolver el problema” la cuál propone expresar las emociones, sentimientos y pensamientos que le creen conflicto utilizando la comunicación asertiva con sus parejas. No guardarlos para sí mismo/a pues luego puede generar un problema mayor. Conservar el respeto y la tolerancia en pareja.

De igual forma, Urrutia (2014) realizó una investigación cualitativa, la cual tuvo como objetivo identificar cómo las parejas conyugales entre las edades de 50 a 70 años, habitantes de la ciudad capital de Guatemala han utilizado las estrategias de afrontamiento para enfrentar el síndrome del nido vacío; éste estudio utilizó una entrevista semiestructurada realizada a 6 parejas que atraviesan el síndrome de nido vacío y están comprendidas entre los 50 y 70 años de edad y pertenecen a la clase media. Los resultados fueron presentados a manera de esquemas para los diferentes indicadores. Se concluyó que las parejas que enfrentaron el síndrome de nido vacío y participaron en éste estudio utilizaron varias estrategias de afrontamiento durante ésta etapa del ciclo vital familiar y la estrategia más utilizada fue la búsqueda de apoyo social, por lo que se recomienda aprender a expresar sus emociones y auto controlarse para así no causar afección de tipo psicológica, utilizar estrategias de confrontación para enfrentar cualquier situación de la vida, especialmente las relacionadas con los hijos.

Asimismo, Porres (2012) en su investigación de tipo descriptiva, tuvo como objetivo establecer qué estrategias de afrontamiento utilizan los adolescentes de 12 a 16 años del Colegio Loyola ante el divorcio de sus padres. Los sujetos que participaron en el estudio fueron 50 adolescentes de ambos sexos, hijos de padres divorciados, estudiantes de la institución mencionada quienes cursaban de sexto a tercero básico. Como instrumento se utilizó la Escala de Afrontamiento para adolescentes ACS, la cual se administró permitiendo evaluar las respuestas, luego se realizó un análisis estadístico de los resultados. Se concluyó que los adolescentes hijos de padres divorciados utilizan las estrategias de buscar pertenencia y esforzarse y tener éxito. Se recomendó utilizar estrategias tales como la resolución de problemas y el apoyo social y así afrontar de manera más positiva el divorcio de sus padres.

Por otro lado, Rodas (2012) en su investigación de tipo cualitativa, tuvo como objetivo identificar las estrategias de afrontamiento que utilizan las madres solteras para afrontar la crianza de su hija única. Los sujetos que participaron en el estudio fueron 8 mujeres todas madres solteras, trabajadoras de nivel socioeconómico bajo, que viven en el perímetro de la ciudad de Guatemala. Como instrumento se utilizó una entrevista semiestructurada que buscaban identificar los tres estilos de afrontamiento, cada uno con sus respectivas estrategias. Se concluyó que las madres solteras utilizan más de una estrategia de afrontamiento siendo la más utilizada el apoyo espiritual. Se recomendó llevar a cabo otros estudios que complementen éstas investigaciones y profundicen en lo que se refiere a estrategias de afrontamiento en madres solteras de generaciones anteriores.

Finalmente, Castillo (2009) realizó una tesis descriptiva, que tuvo como objetivo establecer la relación existente entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que utilizan un grupo de operarios de una empresa de distribución de productos de consumo masivo. Los sujetos que participaron en el estudio fueron 50 colaboradores del nivel operativo de una empresa dedicada a la distribución de productos de consumo masivo ubicada en la ciudad capital de Guatemala, que se encuentran entre 18 y 40 años de edad de ambos géneros. Como instrumentos se utilizaron: Una Escala de apreciación del estrés (EAE) y una escala para estrategias de afrontamiento (EPEA). En éste estudio se concluyó que no existe relación entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento que utilizan un grupo de operarios de una empresa de distribución de productos de consumo masivo. Se sugiere a los investigadores hacer futuros estudios entre estrategias de afrontamiento y estrés laboral para saber si existe correlación entre los temas tratados.

En el ámbito internacional el tema del afrontamiento ante las crisis también ha sido objeto de tratamiento y de interés de investigación. A continuación, se muestran algunas investigaciones relacionadas con el presente estudio.

Para comenzar Jiménez, Macías y Valle (2012) realizaron un estudio descriptivo que tuvo como objetivo describir las estrategias de afrontamiento familiar frente al divorcio como crisis no normativa en familias con hijos adolescentes de la ciudad de Barranquilla, Colombia. Se analizaron a 43 familias con hijos adolescentes, se utilizó la escala F COPES (escala de evaluación personal del funcionamiento familiar en situaciones de crisis). Como resultados se presentó que en todas las familias se hizo evidente la tendencia a recurrir al apoyo social como principal estrategia de

afrontamiento ante la crisis, seguida por la reestructuración. La estrategia menos utilizada fue la movilización, seguida por la evaluación pasiva y el apoyo espiritual. En las conclusiones se observó que las familias en proceso de separación privilegian el apoyo social como estrategia principal en sus vidas. Se corroboró que los miembros de éstas acuden a parientes, amigos y personas con dificultades similares para sentirse seguros y apoyados en medio de la crisis.

Por su parte, Padilla y González (2007) realizaron un estudio descriptivo el cual tiene como objetivo describir y comprender las estrategias de afrontamiento de una crisis causada por el desempleo en familias con hijos adolescentes en la ciudad de Bogotá, Colombia. La información se obtuvo por medio de entrevistas a 6 familias. Según los resultados de la aplicación las familias entrevistadas prefieren como estrategia de afrontamiento la reestructuración del problema seguido de una búsqueda de apoyo espiritual, obtención de apoyo social y por último la movilización familiar. Se concluyó que la forma como el sistema familiar interprete o signifique su realidad, incide directamente en la aparición o no de una situación de crisis. Y se recomienda utilizar las estrategias como la reestructuración del problema, la búsqueda de apoyo espiritual y la evaluación pasiva.

En el mismo orden de ideas, Hernández, Olmedo e Ibañez (2004), presentaron un estudio correlacional en Islas Canarias, Tenerife, España donde forman parte de una investigación sobre el constructo de “estar quemado” y el afrontamiento. Se aplicó un cuestionario de Burnout para enfermería (CBE) y el *Ways of Coping Questionnaire* (WOCQ) a una muestra de personal sanitario de 222 participantes de los cuales 187 eran mujeres y 35 hombres. Los resultados de los análisis correlacionales de regresión

múltiples y los efectuados para grupos criterio que indican pocas relaciones y de escasa magnitud entre los constructos, si bien estos van en la línea de trabajos previos planteándose la necesidad de recurrir a otras variables de tipo personal para explicar el fenómeno de “estar quemado”.

De la misma manera, Krzemien, Urquijo y Monchietti (2004) en Argentina realizaron un estudio cuasi-experimental que tuvo como objetivo estudiar la relación entre aprendizaje social y estrategias de afrontamiento a los sucesos críticos de la vejez femenina. Se utilizó una prueba de tipo pre y post con grupo control donde se evaluaron las estrategias de afrontamiento, previa y posteriormente a una intervención de aprendizaje social con una muestra conformada por sesenta sujetos de sexo femenino, entre 60 y 90 años de edad. En los resultados se realizó un análisis estadístico de frecuencias y de tendencia central donde se muestra que existe diferencias significativas en el estilo de afrontamiento: en el grupo de intervención aumentó el uso de estrategias activas y adaptativas, de carácter conductual y cognitivo; y disminuyó el uso de las evitativas y de carácter emocional. El aprendizaje social se relacionó positivamente con un afrontamiento activo y adaptativo a la crisis del envejecimiento femenino.

Los estudios tanto a nivel nacional como internacional muestran que el afrontamiento de crisis es necesario para cualquier problemática de la vida, por lo que se debe saber distinguir los tipos de crisis para así afrontarlos de una manera más abierta y enfocada en resolver el problema. Estas investigaciones no se han enfocado en un solo tipo de crisis si no en general el tipo de crisis que puede afectarle a una persona.

Éste trabajo de investigación requiere hacer un recorrido por los conceptos importantes del tema objeto de estudio. Es necesario conocer las definiciones que encierran las estrategias de afrontamiento y los tipos de crisis que puede enfrentar una persona. Se presenta a continuación la información correspondiente.

1. Conceptos y definiciones

1.1 Afrontamiento

Etimológicamente la palabra afrontamiento proviene del latín *affrontare*, de *frons*, *frontis*, frente; hacerle frente a los problemas contemplando lo posible, los peligros, la crisis y situaciones inciertas o difíciles. El autor distingue al afrontamiento de crisis como la construcción de procedimientos que se necesitan para enfrentar adecuadamente las situaciones de crisis y conflicto esperando tener un buen desenlace. El afrontamiento requiere la flexibilidad de la persona para abrir senderos entre lo posible las distintas dimensiones del conflicto y lo inesperado de una crisis para construir así posibles soluciones y abrirse a nuevas situaciones de beneficio (Fried, 2005).

Molina (2010) separa en dos los esfuerzos de afrontamiento siendo estas adaptativas e inadaptativas, la primera reduce el estrés y buscan la salud a largo plazo pero la segunda, reducen el estrés a corto plazo pero sirven para desgastar la salud lentamente por lo que se necesita diferenciar los estilos de afrontamiento y estrategias de afrontamiento. “Los estilos de afrontamiento son percibidos como predisposiciones personales para enfrentar situaciones y se diferencian por: método utilizado, focalización de la respuesta y naturaleza de la respuesta” (pp. 5-6), mientras que las estrategias de afrontamiento son los “procesos concretos que se utilizan en cada

contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes” (pp. 9-10) Fernández- Abascal (como se citó en Díaz, Jiménez y Fernández-Abascal, s.f.)

1.2 Estilos de afrontamiento

Es así como Frydenberg y Lewis (como se citó en Bauer, 2014) manejan tres estilos de afrontamiento: Resolver el problema, referencia hacia otro y afrontamiento no productivo. Descritos a continuación:

1.2.1 Resolución del problema: Muestra la tendencia a tratar las adversidades de manera directa. Este estilo de afrontamiento se subdivide en las siguientes tres estrategias de afrontamiento que son:

- a. Fijarse en resolver el problema, lo que significa encontrar una solución con una acción directa.
- b. Esforzarse y tener éxito con dedicación y compromiso.
- c. Enfocarse en lo positivo de las distintas situaciones, encontrarle un significado novedoso y positivo.

1.2.2 Referencia hacia otro: Aquí se refiere a buscar la ayuda personal, opiniones de pares o personas que se conocen por un intelectual superior, brinda la oportunidad de validar la información y recibir retroalimentación sobre lo que causó y las consecuencias que trajo el problema y de modo asertivo expresar las emociones negativas que puede generar el factor que produce el estrés. Ésta se subdivide en las siguientes seis estrategias de afrontamiento:

- a. Acción social, contempla el dar a conocer el entorno sobre el conflicto con el propósito de conseguir ayuda bajo peticiones u organización de actividades.
- b. Pasar el tiempo con los amigos a modo de distracción.
- c. Apoyo social, compartiendo el problema con otros de manera que se encuentre la solución del conflicto por medio de la comprensión y escucha.
- d. Búsqueda de pertenencia, sentimiento de integración que se presenta al sentir preocupación por lo que otros piensen de sí mismo.
- e. Apoyo espiritual.
- f. Ayuda profesional de psicólogos, psiquiatras o médicos.

1.2.3. Afrontamiento no productivo: Se busca enfrentar la tensión que causa el conflicto con formas que no resuelven el problema, estos están asociados a mecanismos de represión que evitan eventos presentes que reactiven los recuerdos del pasado. También subdividida en siete estrategias de afrontamiento:

- a. Sentimiento de preocupación por el futuro.
- b. Ilusión y anticipo ante una salida positiva.
- c. Falta de afrontamiento, definida como la incapacidad de resolver el problema y esto desarrollando síntomas psicósomáticos los cuales son definidos como “un trastorno de conversión, un trastorno de somatización que implica la expresión de problemas psicológicos a través de problemas corporales que no pueden explicarse con alguna condición médica conocida

o atribuírsele a los efectos de alguna sustancia” (pp.220) (Halgin y Krauss, 2009).

d. Disminuir la tensión refugiado en distintos vicios como el alcohol.

e. Evitación del problema.

f. Tomar la culpa aceptando toda la responsabilidad del mismo.

g. Reservárselo para sí mismo a fin de que no sea de conocimiento para el entorno.

1.3 Afrontamiento versus dominio sobre el entorno

En el mismo orden de ideas, cabe resaltar que no se debe confundir el afrontamiento con el dominio del individuo sobre el entorno; El afrontamiento es una forma de manejar las situaciones que puedan generar estrés en una persona, con lo que busca tolerar, minimizar, aceptar y dejar por un lado aquello que no está dentro de sus capacidades, ya sea dándole un nuevo significado al estímulo, por medio de las acciones, pensamientos, afecto y emociones que la persona utiliza al momento de tomar la situación desbordante. Por eso es que el afrontamiento forma parte de los recursos psicológicos o psicosociales que las personas utilizan para enfrentar las situaciones estresantes y es por eso que los rasgos de personalidad sirven como mediadores en este tipo de situaciones. (Burgos, Carretero, Elkington, Pascual-Marssetin y Lobaccaro, 2000) como se citó en Macías, Madariaga, Valle y Zambrano (2013).

A partir de un análisis de los instrumentos utilizados para evaluar estilos de afrontamiento (Carr 2007 como se citó en Macías, et. al., 2013) identifica en todos ellos

la evaluación del afrontamiento centrado en el problema, en las emociones, y en la evitación o replanteamiento como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1.3.1: Referentes teórico sobre los estilos de afrontamiento.

	Endler y Parker (1990)	Ferguson y Cox (1997)	Folkman y Lazarus (1988)	Moos (1993)	Caver, Scheler y Weintraub (1989)	Paterson y McCubbin (1987)
Categoría del estilo de afrontamiento	Inventario de afrontamiento para situaciones	Dimensiones funcionales de la escala de afrontamiento	Cuestionario acerca del modo de hacer frente	Inventario de respuesta de afrontamiento	COPE	Orientación del afrontamiento de los adolescentes para las experiencias de problemas
Centrado en el problema	Afrontamiento orientado a la tarea	Afrontamiento por aproximación	Resolución de problemas planificado Afrontamiento por confrontación Aceptación de responsabilidad Autocontrolador	Resolución de problemas Análisis lógicos	Afrontamiento efectivo Planificación Búsqueda de apoyo social instrumental Afrontamiento por restricción Supresión de actividades competidoras	Resolución de problemas familiares Búsqueda de apoyo profesional Desarrollo de independencia y optimismo
Centrado en la emoción	Afrontamiento orientado a las emociones	Regulación emocional	Búsqueda de apoyo social Replanteamiento positivo	Aceptación o resignación Búsqueda de orientación y apoyo Replanteamiento positivo Descarga emocional	Aceptación Búsqueda de apoyo social emocional Recurre a la religión Reinterpretación positiva y crecimiento Contemplar el problema con humor Centrarse en las emociones y liberarlas Negación Consumo de sustancias	Desarrollo de apoyo social Invertir en amistades íntimas Búsqueda de apoyo espiritual Tener sentido del humor Liberar sentimientos Relajarse
Replanteamiento	Centrado en la evasión Diversión social Distracción	Afrontamiento por evitación	Evitación- escape Distanciamiento	Evitación cognitiva Búsqueda de recompensas alternativas	Desconexión conductual Desconexión mental	Evitar problemas Buscar diversiones Volcarse en una actividad exigente

Fuente: Macías, Madariaga, Valle & Zambrano (2013)

De la misma manera, el afrontamiento familiar se expresa entonces como la capacidad de la familia para poner en acción medidas para actuar sobre las exigencias de cambios, estas no se crean de momento si no se modifican en el tiempo, McCubbin y Thompson 2005 (como se citó en Macías, et. al., 2013). Al igual que el afrontamiento individual, el familiar contempla esfuerzos de comportamiento y cognición orientados a manejar la situación de estrés generada en el sistema. Este concepto permite ver de mejor forma como el afrontamiento en unidad familiar es diferente a hacerle frente de forma individual, pues dentro de la dinámica familiar esto se presenta como un esfuerzo por comprender los eventos que los afecta y tomar alguna acción sobre ellos. Los procesos de interacción están determinados por el rol que cada miembro de la familia personifica y las expectativas entre ellos. Hernández, como se citó en Macías et. al. (2013).

1.4 Clasificación de las Estrategias

McCubbin, Olson y Larsen (como se citó en Macías et. al., 2013) explican las estrategias conceptuales y de resolución de problemas utilizadas por las familias en situaciones de crisis, proponen los siguientes tipos de estrategias:

- Reestructuración: capacidad de la familia de volver a definir los eventos estresores y hacerlos de esta manera más accesibles.
- Evaluación pasiva: capacidad de aceptación de estos eventos para minimizar su efecto.
- Atención de apoyo social: obtener apoyo por parte de amigos, familia y vecinos.
- Búsqueda de apoyo espiritual

- Movilización familiar: buscar recursos en la comunidad como familia, aceptando ayuda de otros.

1.5 Apoyo social y afrontamiento

Rodríguez-Marin, Pastor y López-Roig (s.f.) mencionan que un mecanismo por el que el apoyo social puede promover la adaptación del sujeto es a través de su impacto sobre los procesos de afrontamiento. El interés que una persona pueda demostrar por recibir apoyo social puede ser el recibir aclaraciones o reafirmaciones de lo que está atravesando.

La información o consejo que ésta pueda recibir de personas importantes para él podría tener cierta influencia directa sobre la evaluación que hace de lo que le ocurre y por último sobre el tipo de estrategias que utilizará. El apoyo emocional que reciba interviene de manera directa con su autoestima, sensación de control facilitando así la elección que la persona va a hacer por la estrategia de afrontamiento a utilizar. Es importante aclarar también que no siempre los efectos del apoyo social pueden ser de beneficio hacia la persona, pues estos podrían entorpecer la autoevaluación del sujeto y dificultar el inicio de las respuestas desarrolladas por él. Algunos compañeros o familiares resultan siendo fuentes de estrés por distintos factores, podría mencionarse una actitud limitadora o sobreprotectora que ocasione que la persona tenga una adaptación más lenta. Otro contra del apoyo social puede ser la posibilidad de que la información recibida por parte de ellos sea errónea o inadecuada lo que hace que la evaluación del problema no sea correcta.

En general el efecto beneficioso vendrá por parte del apoyo social únicamente si las fuentes proveedoras de apoyo aumenten la autoestima de la persona, ayudarle a regular sus respuestas emocionales y reforzar sus iniciativas de afrontamiento.

1.6 Crisis

Castro (2008) menciona que de modo genérico se entiende por crisis aquella situación de dificultades más o menos graves. También que en algunas ocasiones se utiliza el término para referirse a una emergencia o un desastre, para referirse a una situación fuera de control que se presenta por el impacto de un desastre natural o provocado por el hombre.

Además, se puede decir que una crisis es un fenómeno o suceso que no se esperaba, eventual y poco agradable por causar daños o alteraciones en las personas, los bienes, servicios o el medio ambiente.

1.7 Tipos de Crisis

Según Kolb (como se citó en Fried, 2005), las crisis y los conflictos en las relaciones personales, familiares y grupales son frecuentes, una crisis puede venir de la finalización de algo, por el estancamiento de un proceso, o por la oportunidad de cambiar. Dependiendo de la naturaleza de la persona un conflicto se llega a convertir en una crisis, confrontación o en intereses insalvables. El modo en que un conflicto es afrontado por los sujetos depende también de los recursos que tenga disponible y de las características de sus contextos.

Las situaciones de crisis ya sean intra o extragrupal, se diferencian por ocasionar la disminución de aprobación, la habilidad de las personas para actuar coordinadamente,

confundir el sentido de identidad, cuestionar la validez de las relaciones y quebrantar la trama social llegando a la ruptura.

En el mismo orden de ideas, como es el caso de una crisis de origen externo, las situaciones traumáticas y estresantes impactan sobre las personas y sus familias y al mismo tiempo desafían la comodidad de sus recursos, la organización es algo muy importante para afrontar una crisis.

En caso contrario de una crisis de origen interno como resultado de la situación de un miembro o de dificultades no resueltas en las relaciones interpersonales pueden conducir al estancamiento. En estas situaciones hay una discontinuidad entre el antes y el después de una crisis.

Las situaciones de crisis muchas veces requieren acciones inmediatas, otros de confusión y otros donde las respuestas no serán rápidas produciéndose demoras inadecuadas. “En los procesos de afrontamiento –a menudo en circunstancias muy inciertas- es necesario que las personas puedan seleccionar los propósitos y objetivos, priorizar los temas, encontrar rumbos, apoyarse en los vínculos existentes o posibles o reformularlos y restituir las condiciones de seguridad y confianza cuando resulta inadecuado” (Fried, 2005, pp. 2-3).

Asimismo, un análisis de los contextos es necesario para el desarrollo de una adecuada respuesta de afrontamiento:

-En situaciones de crisis aguda las decisiones deben tomarse muy rápido por lo complejo y la urgencia que requiere el caso. Es necesario actuar, establecer un foco claro y movilizar los recursos que sean necesarios, luego cuando ya se haya dado la

respuesta de emergencia es necesario contemplar las situaciones que quedaron fuera del planteamiento. Es necesaria una buena administración del tiempo, las posibilidades, recursos y estrategias.

-Otras situaciones se hacen como crisis crónicas que requieren un esfuerzo a lo largo del tiempo donde se está dando la problemática. Es necesario reflexionar sobre aquello que no fue contemplado en un principio, este tipo de crisis requiere una jerarquización de lo significativo en los diferentes momentos de manera que se haga posible la reconstrucción de significados e identidades.

1.8 Capacidad de afrontamiento y respuesta

Para Hagen, Statler y Penuel (2013) los eventos de crisis presentan desafíos para las personas, posiblemente por periodos de tiempo que pueden estar entre meses, años o hasta décadas. Estas situaciones pueden necesitar de desarrollar nuevas técnicas de afrontamiento o mecanismos de respuesta para complementar aquellos utilizados en la rutina diaria. En circunstancias normales las personas no están conscientes de cómo existe una interdependencia entre ellos, la comunidad a la que pertenecen y los procesos sociales (la economía, la cultura y la política) estos ejercen influencia en como las personas afrontan las demandas del día a día. Sin embargo, los eventos que crean crisis significativas tiran estas interdependencias a relieve y subrayan la necesidad de acomodarse a ellas comprendiendo la capacidad de afrontamiento y respuesta.

La desafiante y muchas veces duradera naturaleza de la crisis resulta en darse cuenta que el conocimiento y los recursos que se tienen para enfrentarlos son

insuficientes o inapropiados. La resistencia efectiva a las crisis y la capacidad de respuesta comprende tres objetos:

- a) Poseer los recursos necesarios (conocimiento, habilidades y recursos financieros)
- b) Poseer las competencias necesarias para identificar, movilizar, organizar, usar y si es necesario obtener los recursos antes descritos.
- c) Identificar los mecanismos para emparejar las interdependencias y mostrar una capacidad de respuesta de afrontamiento efectivo.

1.9 Crisis y Crecimiento personal

Casullo (2008) menciona que las maneras de crecimiento posteriores a las crisis personales incluso a hechos traumáticos van relacionadas con las reglas para incrementar la felicidad, el afrontamiento positivo enfatizando los mejores aspectos de la experiencia mejora el pensamiento optimista y minimizan las experiencias negativas. Cambiar las preferencias en la vida y centrarse en el presente es una forma frecuente de crecimiento personal, disfrutando el día a día se logra disminuir las preocupaciones.

“La reorganización de las metas y definición de nuevos rumbos para la vida, nuevas posibilidades y cambio de prioridades sobre lo que es importante en la vida son reacciones frecuentes de crecimiento”. Junto con la religión y las distintas ideologías que puedan adoptarse puede beneficiarse de un nuevo sentido del mundo y la persona. Otras formas de percibir el crecimiento personal son la valoración del apoyo social, aumento de empatía o capacidad para brindarla, mejora de las relaciones interpersonales entre otros. Finalmente descubrir fortalezas y capacidades personales es otra manera de concluir que ha habido crecimiento personal.

1. 10 Transición en una crisis personal: El impulso a un crecimiento psicológico

Para continuar sobre un mismo punto, Bridges (2005) menciona que el cambio es una alteración situacional y que la transición es el transcurso de desprenderse de la forma como solían ser las cosas y adaptarse a como son en la actualidad. En ese cambio puede presentarse una crisis, aunque potencialmente creativa, consta de tres fases: terminación, zona neutral y nuevo comienzo, si el paso no es constante por los tres se regresa a donde se empezó y el cambio no se produce. Al resistirse a la transición se hace en una o más fases de la estructura y el no querer abandonar lo antiguo puede crear confusión, inseguridad y riesgo.

En la realidad un nuevo yo se está formando lo que nos lleva a un crecimiento personal y psicológico, el cambio siempre produce la incomodidad de estar en una zona neutral y un sufrimiento innecesario. “Otro motivo por el que las personas se resisten a la transición es que crea una resonancia entre el presente y las experiencias dolorosas del pasado”. Esto crea una situación un tanto como de eco al pensar que si anteriormente se estuvo en una situación difícil, esta vaya a repercutir en el futuro en situaciones propias.

Gordimer citada por Bridges (2005) menciona que no son los cambios conscientes que los seres humanos hacen en sus vidas lo que los condiciona si no las alteraciones internas y lo complejo de las situaciones lo que provoca escándalo y sorpresa.

Para el autor existen dos tipos de transición: evolutiva y reactiva. La primera no está causada por un cambio externo, sino que es provocada por un desarrollo natural o interno que puede ser gradual o repentino y puede ser provocada por el reconocer que

existen alternativas a la situación actual. La segunda si es provocada por un cambio externo y representa el afrontar o sobrevivir al cambio. En otras palabras, es el camino que se toma para llegar al cambio.

Una persona que pase por una situación de dolor y pérdida puede desarrollar un entendimiento más profundo y empatía por otros con problemas similares. Haan como se citó en Carpenter (1991) declara que “el estrés beneficia a las personas, haciéndolas más sensibles, humildes y resistentes”. (pp. 160) Consistente con sus teorías menciona también en dos estudios longitudinales, que los hombres y mujeres que han experimentado más cambios en el núcleo familiar (divorcio, nuevos matrimonios o la muerte de algún familiar) durante la adolescencia y juventud son más empáticos y tolerantes en la incertidumbre que puedan enfrentar más grandes.

1.11 Crisis específicas y resultados positivos asociados

Los resultados que han sido identificados ocurren en una variedad de transiciones y crisis que el ser humano enfrenta. Estos incluyen divorcios, enfermedades, muerte y situaciones más inusuales como el ir a prisión.

1.11.1 Divorcio

Con respecto a este tema, los cambios asociados con la disolución del matrimonio traen consigo cambios bastante dramáticos para mujeres que deben cumplir con nuevos retos como ser la cabeza de la familia y asumen la responsabilidad de criar a los hijos. El divorcio puede estimular a una mujer a desarrollar confianza en sí misma por medios como el obtener un trabajo de tiempo completo, obtener crédito por ella misma o regresar a la universidad entre otros.

Una parte importante de estos nuevos desafíos para Valdés (2003) deben ser afrontados por las mujeres rápidamente para afectar lo menos posible el funcionamiento familiar. Éste autor menciona que el proceso del divorcio consta de tres etapas: pre-ruptura, ruptura y elaboración de la ruptura. El primero se da por la presencia de problemas y el modo de afrontarlos, el segundo ocurre durante el momento que se da la separación y el último es la aceptación de la decisión tomada y la reorganización de la vida y contexto de la misma. El cambio de una a otra fase puede suceder que la persona se mantenga en un mismo lapso por mucho tiempo o por el contrario logre superarlo con rapidez, pero para esto intervienen factores como los económicos, psicológicos, sociales entre otros.

Siguiendo con Valdés (2003) el significado que pueda a darle esto la mujer y como experimenta cada una de las fases del divorcio condicionan la posición que ésta acoge ante nuevas posibilidades como una nueva familia, modificar prácticas anteriores que definían hasta el momento el funcionamiento del hogar. “La superación de la tercera etapa, favorece la adaptación gradual de la mujer a su nueva realidad y establecimiento de proyectos personales que incluyen metas y objetivos a alcanzar a corto y largo plazo, la presencia del nivel de reflexión y valoración en la mujer acerca de la separación garantiza una apertura desarrolladora de la familia a los cambios (internos y externos).” (pp. 4)

1.11.2 Enfermedades físicas (crónicas)

Es posible que estimulen cambios significativos dentro de una familia las labores de cuidado asociadas con enfermedades crónicas, las que a su vez en algunas

ocasiones proporcionan una oportunidad para los miembros de la familia de expresar su afecto uno al otro. Más cercanía puede surgir de atender las necesidades de la persona enferma, así como por la amenaza de perder a un miembro de la familia.

Chacón (s.f.) realizó un estudio entre personas que padecían enfermedades crónicas entre ellas la insuficiencia renal, y determinó que es una enfermedad que hace que la persona y su familia experimente de manera constante situaciones de crisis por el agudizamiento de las manifestaciones físicas que provocan gradualmente la pérdida de funciones sociales.

En la misma línea de estudios Dhooper como se citó en Carpenter (1991) encontró que casi la mitad de las esposas de los pacientes con un ataque al corazón mencionaron que los lazos familiares fueron reforzados por la experiencia de crisis.

1.11.3 Enfermedades terminales, muerte y duelo

La crisis que puede desarrollarse en casos como éste requiere un proceso de transformación que convierta la pérdida en un puente que sirva para acceder a una nueva identidad, por lo que para Pérez (s.f.) no todas las pérdidas traen como consecuencia una crisis y cuando las condiciones son favorables el duelo puede realizarse sin la ayuda de un profesional, la muerte de un ser querido provoca una importante crisis tanto a nivel individual como en la pareja o familia. El adaptarse a la pérdida supone una reorganización en la que las etapas individuales y familiares se influyen positiva o negativamente entre sí, la estructura familiar, el rol que era desempeñado por la persona fallecida, la calidad de comunicación y apoyo tanto en la familia como fuera de ella, el tipo de muerte entre otras van a determinar el camino que deba recorrerse hacia la superación.

Por otro lado, para las personas que enfrentan una enfermedad terminal es probable que desarrollen cambios altamente significativos en su comportamiento, valores y prioridades. Así como algunas personas pueden encontrar una nueva libertad en confrontar con éxito su peor miedo, la muerte.

Para algunos pacientes con cáncer la vida se convierte en algo más estimulante y sus sentidos se hacen más amplios. Para Bertman citado por Carpenter (1991) las personas con ésta enfermedad hablan de realmente “ver” las flores por primera vez y apreciar el tiempo como nunca antes.

1.12 El contexto personal y ambiental del afrontamiento

Carpenter (1991) menciona que para futuras investigaciones debería de considerarse el contexto personal y social del afrontamiento. Es necesario comprender como los recursos propios de una persona y su entorno influyen positivamente los resultados en la manera que las personas le hacen frente a situaciones de estrés. Las personas con más recursos de apoyo social tienden a buscar más información y ayuda para comprometerse en una resolución del problema más activa, que está relacionada con una mejor adaptación.

La asociación entre los factores personales y las respuestas de afrontamiento pueden depender en la valoración del factor estresante. Comparado con el pesimismo, el optimismo usualmente depende más del afrontamiento enfocado al problema y en la búsqueda de apoyo de la sociedad. Por otro lado, cuando la persona se enfoca en lo incontrolable del estresor, el optimismo se encamina a la aceptación y resignación (Scheier, Weintraub y Carver como se citó en Carpenter 1991).

1.13 Recursos para el afrontamiento

Folkman y Lazarus como se citó en Castillo (2009) aseguran que muchas veces las crisis ocasionan que la persona desarrolle recursos adaptativos que no tenía antes. Los individuos pueden ganar en firmeza, que pueden utilizar en otras situaciones como esa. Por eso no es que el estrés sea bueno o malo, sino en qué cantidad y en qué momentos de la vida y con qué circunstancias sociales y personales resulta bueno o malo.

Estos autores afirman también que sería imposible catalogar todos los recursos que una persona utilice para hacerle frente a las demandas de la vida por ello se han identificado las siguientes categorías:

- **Salud y Energía:** Se encuentran entre los recursos más generales de los relevantes en el afrontamiento de las situaciones estresantes. Como ejemplo podemos mencionar que una persona frágil, enferma o cansada tiene menos energía que una saludable. Es necesario el bienestar físico por encima de todo, ya que permite una movilización importante.

Para Castillo (2009) es necesario recordar que el afrontamiento puede tener consecuencias sobre la salud como:

La falta de regulación emocional puede ocasionar la ineficiencia de las estrategias como el distanciamiento o la desvinculación que tiene por objetivo reducir la respuesta o bien el uso de otras como el auto criticarse. El afrontamiento puede afectar la salud de forma negativa, aumentando el riesgo de mortalidad cuando se hace el uso excesivo de sustancias nocivas como el alcohol, las drogas y el tabaco.

En tanto las personas hagan frente a su situación de una manera positiva los resultados serán beneficiosos y efectivos, mejorando la comunicación y el apoyo en otros. Por otro lado, cuando el problema es evadido este puede tener un desenlace con resultados negativos no esperados.

1.14 Percepción del desempeño laboral

Montero y Raffo (2013) explican que las empresas ahora prestan más importancia a la percepción que tienen los trabajadores acerca de su desempeño pues les permite de alguna forma medir sus objetivos volviéndolos así más claros y las metas más alcanzables. Estas mediciones del contexto dejan experiencias de las situaciones que se presentan a diario. El autor menciona que se puede dividir en subjetivas, selectivas y temporales. La primera se enfoca en la reacción ante las diferentes circunstancias, la segunda en una función pues no es posible percibir todo a la vez y el tercero en la percepción a corto plazo, sustituyendo las memorias adquiridas en el pasado.

Por lo que se puede mencionar que la percepción depende del estado de ánimo, su actitud hacia los demás y su entorno, por esto se considera que representa una influencia importante dentro del ámbito familiar y laboral.

Concluyendo con los estudios realizados acerca del tema, es posible ver que mientras el afrontamiento sea efectivo y enfocado a una solución, en su mayoría se evitará agravar las posibles crisis.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Guatemala se encuentra en una etapa de cambios constantes necesarios para crecer y competir con otros países, ésta transformación exige además de compromiso por parte de los trabajadores, el someterse a requerimientos mucho mayores los cuales generan tensión, que puede perjudicar el desempeño de cada colaborador.

Frecuentemente se hace uso de la palabra crisis, pero al momento de utilizarse para describir la situación causante de la persona que la está padeciendo, se complica un poco. Cada individuo según su edad, género y contexto tienen una manera distinta de vivirla, sentirla y afrontarla.

Cualquiera que sea la causa de la dificultad que se enfrenta, ya sean factores ambientales como la economía e inseguridad. Los factores organizacionales como las altas exigencias, cumplimiento de tareas, jornadas laborales poco flexibles o los individuales como cuestiones familiares, enfermedades entre otros. Cuando no se logra identificarlos y tratarlos pueden ocasionar daños en la persona sin haber sido reconocidos los primeros síntomas.

En esencia, el sujeto puede padecer un malestar general, sentirse desorientado y no tener claro hacia dónde se dirige. Puede parecer muy difícil en su momento, pero cada una de esas situaciones conforman un momento decisivo en la vida de cada quién, en la que dependiendo de su enfrentamiento así será la consecuencia que tenga en la vida o futuro del mismo. La llegada de una nueva etapa siempre va a suponer un cambio el que regularmente puede no ser sobrellevado de la mejor manera, y las actividades y funciones de cada uno en una organización sin importar el área o departamento de la empresa del que se trate, requieren de buenas relaciones

interpersonales que se logran mejor estando primero en óptimas condiciones a nivel emocional, por tal razón se llega a la siguiente interrogante:

¿Cuál es la percepción de un grupo de mujeres que laboran en una empresa dedicada a la venta directa por catálogo respecto a las estrategias de afrontamiento ante diferentes tipos de crisis personales y su percepción sobre la influencia de estas en su desempeño laboral?

2.1 Objetivo General

Describir la percepción de un grupo de mujeres que laboran en una empresa dedicada a la venta directa por catálogo respecto a las estrategias de afrontamiento de diferentes tipos de crisis personales y su percepción sobre la influencia de estas en su desempeño laboral.

2.2 Objetivos Específicos

- Estimar, por medio de entrevistas semiestructuradas las estrategias de afrontamiento de diferentes tipos de crisis personales que utiliza un grupo de mujeres que laboran en una empresa dedicada a la venta directa por catálogo.
- Analizar, por medio de entrevistas semiestructuradas las causas que provocan los diferentes tipos de crisis personales en un grupo de mujeres que laboran en una empresa dedicada a la venta directa por catálogo.
- Explorar cuáles son los tipos de crisis personales (emocional, familiar, laboral, social, económico, etc.) que pudieran estar ejerciendo la mayor influencia sobre su

desempeño laboral en un grupo de mujeres que laboran en una empresa dedicada a la venta directa por catálogo.

- Investigar cuáles son las bases de apoyo o referencia al otro que más ayudan a manejar los distintos tipos de crisis personales en un grupo de mujeres que laboran en una empresa dedicada a la venta directa por catálogo.
- Describir la percepción sobre la influencia o no de las crisis en el desempeño laboral de las participantes, por medio de una escala de Likert.

2.3 Unidades de análisis

- Afrontamiento de crisis
- Desempeño laboral

2.4 Definición de las unidades de análisis

2.4.1 Definición conceptual

- **Afrontamiento de crisis**

Lazarus y Folkman (1986) le llaman afrontamiento de crisis al “esfuerzo cognitivo y conductual que debe realizar un individuo para manejar esas demandas externas (ambientales, estresores) o internas (estado emocional) y que son evaluadas como algo que excede los recursos de la persona”. (pp. 164)

- **Desempeño laboral**

Según Chiavenato (como se citó en Queipo y Useche 2003) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (pp.489) y de acuerdo a Milkovich y Boudreau (como se citó en Queipo y Useche 2003) éste tiene una serie de características individuales entre las cuales se puede mencionar “las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados”. (pp. 489)

2.4.2 Definición operacional

- **Afrontamiento de crisis**

Para el presente trabajo de investigación se define como afrontamiento de crisis al esfuerzo por hacer frente a las condiciones internas y externas, cuyas demandas pueden desarrollar distintos tipos de crisis personales que pudieran contener los siguientes factores: emocional, familiar, laboral, social, económico, etc. presentes en el desarrollo de una mujer, los obstáculos que éstas representen para cada una de ellas y los desafíos que de ser resueltos los pueden llevar a una nueva etapa de crecimiento. Lo anterior será evaluado mediante una entrevista semiestructurada con los siguientes indicadores:

- Tipos de crisis
- Estrategias de afrontamiento
- Referencia al otro

- **Desempeño laboral**

Para el presente trabajo de investigación se define como desempeño laboral a la percepción que las entrevistadas tienen sobre si las crisis afectan o no el desarrollo de sus actividades dentro de la organización y el tiempo que utilizan para realizar las mismas, alcanzando así los objetivos y metas trazados.

2.5 Alcances y límites

Este estudio abarcó una muestra de la población de mujeres que laboran en una empresa dedicada a la venta directa por catálogo en donde se realizó el trabajo de investigación; las empleadas a quienes se les aplicó la entrevista semiestructurada se encuentran entre los 18 a 25 años de edad de género femenino.

Los resultados obtenidos del presente estudio son aplicables a poblaciones con características como las representadas por la muestra de estudio, por lo que no puede generalizarse a otro tipo de poblaciones.

Un límite de la investigación fue que se trabajó únicamente con algunas áreas de la empresa. Además, como limitante se encontró el no tener antecedentes por lo novedoso el tema de investigación.

2.6 Aporte

Al culminar este trabajo, el departamento de Recursos Humanos de una empresa dedicada a la venta directa por catálogo podrá establecer planes de acción que puedan permitir ayudar a las trabajadoras a llevar de mejor manera los distintos tipos de crisis personales y así mejorar su desempeño laboral. Otro aporte es implementar un taller

informativo donde se pueda aportar material de apoyo, técnicas para enfrentar el cambio y espacio para poder conversar y resolver sus problemas.

En el campo de la psicología industrial, servirá como aporte para documentar la importancia que tiene la percepción de los individuos sobre las estrategias de afrontamiento, además, éste trabajo es una base para investigaciones futuras relacionadas con el tema en distintas universidades del país.

III. MÉTODO

3.1. Sujetos

La organización que formó parte del presente proyecto de investigación es una empresa dedicada a la venta directa por catálogo con un recorrido de más de 25 años en el mercado Guatemalteco y con operaciones en Guatemala, El Salvador y Honduras. Actualmente la empresa fabrica, vende y distribuye productos innovadores para el cuidado del cabello, limpieza del hogar, cuidado del rostro, maquillaje, niños, fragancias entre otros.

Los sujetos de estudio de ésta investigación fueron doce mujeres comprendidas entre las edades de 23 a 49 años que atraviesan algún tipo de crisis personal, estas mujeres se encontraban en un periodo de adaptación y cuestionamiento hacia las dificultades que pasaron, dichos sujetos residen en la ciudad de Guatemala.

Para elegir a los sujetos se utilizó la muestra por oportunidad, la cual encerró casos que de manera imprevista se presentaron ante el investigador, justo cuando éste los necesitaba. O bien personas que se requirieron y reunieron por algún motivo ajeno a la investigación, lo que proporcionó una oportunidad extraordinaria para reclutarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). A continuación, se proporciona información de los sujetos:

Sujeto 1	
Edad	25 años
Escolaridad	3er semestre de criminología forense
Puesto que ocupa en la empresa	Ejecutiva de servicio al cliente
Estado Civil	Casada
Tiempo de laborar en la organización	2 años
No. de hijos	2

Sujeto 2	
Edad	26 años
Escolaridad	4 semestre de Administración de Empresas
Puesto que ocupa en la empresa	Ejecutiva de servicio al cliente
Estado Civil	Soltera
Tiempo de laborar en la organización	4 años
No. de hijos	Ninguno

Sujeto 3	
Edad	23 años
Escolaridad	Diversificado
Puesto que ocupa en la empresa	Ejecutiva de servicio al cliente
Estado Civil	Soltera
Tiempo de laborar en la organización	1 año 6 meses
No. de hijos	Ninguno

Sujeto 4	
Edad	25 años
Escolaridad	Diversificado
Puesto que ocupa en la empresa	Asistente de compras
Estado Civil	Soltera
Tiempo de laborar en la organización	2 años y 6 meses
No. de hijos	Ninguno

Sujeto 5	
Edad	49 años
Escolaridad	Perito Contador
Puesto que ocupa en la empresa	Asistente de compras
Estado Civil	Soltera
Tiempo de laborar en la organización	20 años
No. de hijos	Ninguno

Sujeto 6	
Edad	40 años
Escolaridad	2ndo semestre de carrera universitaria
Puesto que ocupa en la empresa	Encargada de personal
Estado Civil	Casada
Tiempo de laborar en la organización	20 años
No. de hijos	1

Sujeto 7	
Edad	45 años
Escolaridad	Licda. en administración de empresas
Puesto que ocupa en la empresa	Reclutamiento y selección
Estado Civil	Casada
Tiempo de laborar en la organización	1 año 5 meses
No. de hijos	3

Sujeto 8	
Edad	36 años
Escolaridad	Licda. en administración de empresas
Puesto que ocupa en la empresa	Coordinadora de O y M y Capacitación
Estado Civil	Soltera
Tiempo de laborar en la organización	4 años
No. de hijos	1

Sujeto 9	
Edad	24 años
Escolaridad	Pensum cerrado de psicología industrial
Puesto que ocupa en la empresa	Jefe de Recursos Humanos
Estado Civil	Soltera
Tiempo de laborar en la organización	24 años
No. de hijos	Ninguno

Sujeto 10	
Edad	31 años
Escolaridad	Secretaria bilingüe
Puesto que ocupa en la empresa	Auxiliar de créditos
Estado Civil	Casada
Tiempo de laborar en la organización	4 años
No. de hijos	1

Sujeto 11	
Edad	35 años
Escolaridad	Diversificado
Puesto que ocupa en la empresa	Auxiliar de Créditos
Estado Civil	Soltera
Tiempo de laborar en la organización	2 años
No. de hijos	1

Sujeto 12	
Edad	29 años
Escolaridad	Secretaria bilingüe
Puesto que ocupa en la empresa	Auxiliar de Créditos
Estado Civil	Soltera
Tiempo de laborar en la organización	3 años
No. de hijos	1

3.2 Instrumento

Para éste estudio se diseñó y se validó una entrevista semiestructurada. Según King y Horrocks (2009) citado por Hernández et. al. (2010), la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta. Para ellos se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona y otra. Los autores Grinnell y Unrau (2007) citados por Hernández et. al. mencionan que las entrevistas se dividen en: estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas. En ésta investigación se empleó una entrevista semiestructurada para conocer cuál es la percepción por parte de un grupo de mujeres que laboran en una empresa dedicada a la venta directa por catálogo, respecto a las estrategias de afrontamiento de diferentes tipos de crisis personales y su percepción sobre la influencia de estas en su desempeño laboral. Según los autores antes mencionados, las entrevistas semiestructuradas por su parte se basan en una guía de asuntos o preguntas previamente constituidas donde el entrevistador tiene la libertad de añadir cuestionamientos adicionales para obtener mayor información de los temas deseados o aclarar los argumentos que no han sido cubiertos en su totalidad.

Dicha entrevista se llevó a cabo de manera individual a modo de que las respuestas no sesgaran las de otras participantes. Constó de catorce preguntas abiertas, que evaluaron los tres indicadores mencionados en la definición operacional y una autoevaluación de diez preguntas con una escala de Likert que contiene indicadores sobre la percepción del desempeño laboral a partir de las crisis, evaluando la frecuencia de presencia de los ítems bajo los siguientes criterios: siempre, casi siempre,

algunas veces y nunca. La entrevista fue validada por profesionales psicólogos e investigadores.

Cabe indicar que las preguntas estuvieron divididas entre los tres indicadores, los cuáles se describen a continuación:

- La pregunta 1, de carácter introductorio tienen como fin obtener información del contexto de la vida del entrevistado.
- Las preguntas 2 a la 5 comprenden al indicador: Tipos de crisis.
- Las preguntas 6 a la 9 corresponden al indicador: Estrategias de afrontamiento
- Las preguntas 10 a la 14 al indicador: referencia al otro

3.3. Procedimiento

- Se realizó la selección del tema de investigación y esperó su aprobación por parte de facultad para dar inicio a la investigación, una vez iniciado se llevó a cabo el planteamiento del problema que incluye la redacción de los objetivos general y específicos.
- Luego se recolectó información de estudios nacionales e internacionales en relación con la unidad de análisis de la investigación, además de información bibliográfica de diferentes textos que aportaron al marco teórico del presente.
- De igual forma se trabajó el método de la investigación seguido de la elaboración de la entrevista que recopila la información en relación a la unidad de análisis y sus indicadores.
- Se realizó la entrega del anteproyecto para su revisión y posterior aprobación.

- Se diseñó el instrumento a utilizar y se realizó la validación del mismo por parte de profesionales psicólogos e investigadores.
- Se diseñó la escala de Likert para determinar la percepción sobre la influencia o no de las crisis en el desempeño laboral.
- Se contactó a la empresa y se solicitó la aprobación para realizar el estudio.
- Se realizó la entrevista a las 12 personas que participaron en el estudio.
- Se transcribieron las entrevistas y se vaciaron los resultados en la matriz de información.
- Luego se realizó el análisis de la información.
- Se confrontaron los resultados con los antecedentes y el marco teórico para evidenciar los resultados respecto a las estrategias de afrontamiento de diferentes tipos de crisis.
- Se redactaron las conclusiones y recomendaciones del estudio.
- Se diseñó el instrumento que serviría como aporte a la empresa colaboradora que consiste en una propuesta de taller informativo donde se aporta material de apoyo, técnicas para enfrentar el cambio y espacio para poder conversar y resolver sus problemas.
- Se finalizó el informe para su presentación ante la Facultad.

3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

En el presente estudio se hizo uso del enfoque cualitativo de investigación. Para Hernández et. al. (2010) éste enfoque utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o mejorar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Los autores mencionan que el diseño se refiere al plan o estrategia pensada para obtener la información que se desea, en ésta línea se utilizó el diseño de estudio de casos con la submodalidad etnográfica Creswell, 2005 (citado por Hernández et. al., 2010). Se indica que el estudio de casos tiene sus propios procedimientos y clases de diseños por lo que Hernández y Mendoza (citados por Hernández et. al., 2010) definen como “estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta; analizan profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría”.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tuvo la colaboración de 12 mujeres que se encontraban atravesando algún tipo de crisis personal. Las mujeres indicadas se sitúan en un rango de edad entre 23 a 49 años.

Durante el proceso de análisis de los datos, se eligió identificar a las mujeres con una numeración del 1 al 12 y la letra S. Los datos sobre la edad de las participantes son los siguientes:

Tabla 4.1: Descripción de las características de la muestra.

Entrevistada	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
Edad (años)	25	26	23	25	49	40	45	36	24	31	35	29

A continuación, se muestran en matrices de sentido los resultados de la investigación, las preguntas están divididas según los tres indicadores abordados: tipos de crisis, estrategias de afrontamiento y referencia al otro.

En la transcripción de las respuestas, los espacios en blanco indican que las participantes no respondieron a la pregunta.

Tabla 4.2

Resultados sobre el indicador: Tipos de crisis

	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5
	<p>¿Qué situaciones de su vida diaria ocasionan alguna reacción como estrés, depresión, tristeza, ansiedad (sentimientos negativos)? ¿Cuáles cambian su forma de ser?</p>	<p>¿Alguna situación de su trabajo le causa problemas emocionales? ¿Cómo repercuten estos problemas en su hogar?</p>	<p>¿Qué situaciones encuentra complicadas al combinar su rol de madre y mujer trabajadora? (si no es madre ¿tiene a su cargo económicamente a algún miembro de su familia? Y ¿Cómo maneja esto?)</p>	<p>¿Cómo influyen sus relaciones sentimentales sobre su ánimo y carácter? ¿Y sobre su desempeño en general (laboral, relaciones interpersonales, hogar)?</p>
S1		<p>“A veces se carga mucho y...cuando llego a la casa es algo complicado... todavía llegar a la casa y atender a los nenes, jugar con ellos, cocinar, hacer el almuerzo para el otro día”. “...hay mucho cansancio, cuando uno llega a la casa ya no quiere saber nada... pasamos casi todo el tiempo sentadas, eso es como que muy cansado muy estresado y uno cuando llega a la casa aquel dolor de espalda o que uno no se puede ni mover”</p>	<p>“Ahorita que están en la casa pues es bonito ya el otro año ya se van a estudiar...me dicen muchas, ¡hay es más complicado, porque tienes que ir a revisarle las tareas, que si las hizo bien, que si tiene que llevar algo para el otro día, que a veces les piden a uno alguna cosa y tiene que ir a ver si la consigue!”.</p>	<p>“He tratado la manera de poner... siempre a veces va a afectar un poquito yo le quiero hablar de algo o él me quiere hablar de otra cosa y yo le hablo solo de trabajo... pero así de que ocasione algún problema no...Tengo un poquito de carácter fuerte...mi esposo es todo lo contrario, cuando yo estoy alterada él me dice mira cálmate que lo podés resolver de ésta forma o piensa tal cosa... me trata de ayudar a buscar alguna solución verdad.</p>

	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5
S2	<p>“...cuestiones familiares, mi papá ha estado en recuperación, tiene una enfermedad de lo que es el riñón, entonces tal vez esto nos ha generado un poquito de tensión en la familia”.</p> <p>En el caso mío, mis papás viven en Retalhuleu... me generaba tensión el hecho de que quería viajar y no podía estabilizar mi área de educación y con el trabajo y estar pensando cuando puedo ir”.</p>	<p>“La demasiada carga de trabajo es un factor que viene a generar problemas emocionales si uno no lo sabe manejar”.</p> <p>“Con las Gerentes de Zona...lo que a veces causa problema es la forma de llevar las tareas, tal vez no hay una buena capacitación...uno repite y repite y repite y llega un momento que le causa tensión y les comparto la información y no se compone el problema”.</p>	<p>“Cuando salgo del trabajo es como que rico ya salí de eso, pero de igual forma sigue mi presión porque tengo que ir a ver que tengo de la u para poderme complementar, si tengo presión de la u porque tengo que entregar una tarea sigue mi presión siempre se mantiene no baja”.</p>	
S3	<p>“En lo económico cuando mi papá dice se le cargó mucho algo si dice que se va a quedar casi sin nada pero tal vez tengo algo extra para esta quincena ya voy apoyándolo también con eso”</p>	<p>“Acá todo se maneja con presión y que tiene que salir para hoy porque sale, no se puede atrasar nada...eso lo estresa a uno”</p> <p>“Estamos en servicio al cliente en algunas ocasiones llama alguien y estoy de mal humor lo siento solo yo no puedo demostrarlo”.</p>	<p>“No tengo obligación de hacerlo pero si siempre apporto algo a mis papás, o te compré esto o lo otro, solo el gasto que doy siempre, de los gastos grandes se encarga mi papá, solo los ayudo para complementar lo que falta.</p>	<p>“Hay veces que peleamos por cositas pequeñas, ya cuando estoy acá o en mi casa tal vez me notan algo extraña, callada, pensativa, ya no saco platica”</p>
S4	<p>“La situación económica, me estresa un montón”.</p>	<p>“es bien estresante trabajar con proveedores y que me queden mal, yo sé que salgo pero si me gusta lo que hago”.</p>	<p>“...soy bien independiente con mis gastos y además de eso ayudo a mi familia, ellos dependen de lo que yo les doy... de los 7 hijos solo 2 apoyamos”.</p>	<p>“(novio) si me enojo me enojo con él no con la demás gente de mi entorno ni nada, siento que no me afecta”.</p>

	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5
S5	“Algunas veces el tráfico que lo pone estresado a uno...En lo económico si se mira uno apretado algunas veces porque ya hay que comprar medicina para mis papás y es una parte importante para la que algunas veces no alcanza”.	“...cuando hay mucho que hacer, que solicitan algo que todavía viene en camino y todo eso lo estresa a uno porque tiene que estarle exigiendo al proveedor porque aquí ya no hay para que continúe la producción”.	“Solo colaboro con mis papás”.	
S6	“La enfermedad de alguien, la escasas económica, problemas sentimentales, penas de los hijos, los estudios”	“Influye mucho en tu desempeño laboral los compañeros que no te llevas bien con ellos, el clima de la empresa cuando no es el indicado...porque por más que uno quiera separarlos siempre vas a acarrear problemas de un lado para el otro...la estructura de tu oficina es algo que influye en tu desempeño, el que esté ventilado, iluminado, el ruido de los ventiladores, el calor, hasta eso puede influir en el estrés”.	Es muy complicado el tener una responsabilidad como madre... llegas a la casa a revisar tareas, a hacer cena, te quedas recogiendo y lavando trastes, planchar el uniforme... te vas acostando a las 12 de la noche y al otro día suena la alarma a las 4 de la mañana y es lo que influye muchísimo en que tu estabilidad emocional en el trabajo no esté muy bien, el cansancio y todo...”.	“...los problemas sentimentales son una gran parte del cerebro humano, de la estabilidad de un ser humano, y si algo anda mal por ahí tenlo por seguro que va a repercutir y aunque sea que quieras hacerte la fuerte... si tiene que afectar bastante”
S7	“La situación económica cuando de repente se juntan varios gastos y eso genera mucho estrés... cuando mis hijos han estado mal en los estudios... el horario de trabajo impide que uno pueda estar acompañándolos a hacer tareas...el tiempo”.	“Algunas veces cuando en el trabajo tengo algunas fechas estipuladas para cubrir una plaza...me genera estrés que repercute en mi casa porque de repente llego muy estresada o sin ganas de hablar, o porque me pongo a veces a buscar otras formas de reclutar”.	“Me hago casi una hora 15 minutos para mi casa, en todo lo que cenamos y eso nos dan casi las diez, once de la noche y siempre he trabajado desde que ellos están pequeños, ahí era peor porque solo mi esposo y yo nos repartíamos las tareas de la casa.	“mi esposo llegaba 6 o 7 y no había quién le diera de cenar, no le había dado almuerzo y no le había dado desayuno, entonces ahí si me repercutía en el trabajo pues me sentía mal a veces sentía que iba preocupada, ya no estaba mi atención puesta en lo que estaba haciendo”.

	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5
S8	“Que se enferme el nene, eso me ocasiona súper estrés...y no contar con la suficiente solvencia económica para poder suplir esa necesidad en el momento que se presenta”.	“hay circunstancias que no dependen solamente de...uno tiene como ciertos objetivos y ciertas metas que cumplir... convivir con personas de diferentes personalidades es algo difícil... me genera cierto grado de frustración el no poder concluir ciertas actividades por depender de la decisión u opinión de otras personas”.	“En mi caso que soy mamá soltera y que no cuento con el apoyo de una pareja... mi hijo me tiene a mí y solo a mí... me estresa muchas veces tener que estar pidiendo permiso porque tengo que ir a traer las calificaciones o porque me citaron por algo...yo no le puedo decir a mi mamá que tome la responsabilidad por mí”.	“... llega un momento en el cuál uno ya no piensa solo en uno, cuando siento que alguna relación va a poner en riesgo la estabilidad de él o la mía desde ese momento la elimino o la alejo de mi vida... es un poco difícil, pero trato de que cuando empiezo una relación no involucrarlo a él de primero...”.
S9	“...más que todo es cuando tengo algún trabajo de la universidad y no lo he hecho, eso me genera mucho estrés y preocupación porque se me junta todo verdad... me está costando bastante”.	“Cuando tengo mucho que hacer ... no sé si lo demuestro porque no me lo dicen pero yo si me siento muy estresada como que quiero mi espacio y mi tiempo y no lo tengo...me genera cierta molestia también que mis chicas se chocan mucho...he tratado de mejorar eso pero cuesta mucho manejarlo”.	“Por el momento no tengo a mi cargo económicamente a nadie, todo lo que devengo es para mí pues aún vivo con mis papás”.	Llevo 5 años con mi novio y si algunas veces si llega a afectar... si llevamos largo tiempo peleando y... nos mirábamos muy seguido, no había tanto que platicar”.
S10	“yo viajo para venir al trabajo... algo que me pone muy estresada es el tráfico... me pone de mal humor cuando me vengo a trabajar mi hija todavía está dormida entonces solo mi mamá me lo cuida.	“Me molesta mucho que algunas veces uno opina y se hace lo que los jefes quieren, o las personas que tienen mayor autoridad cuando uno que está en el puesto sabe los que está pasando, nosotros sabemos cómo es el movimiento de las cosas”.	“Mi nene estudia y yo sé que el a veces quisiera sentirse más apoyado y tal vez uno no puede ir por el trabajo o no se puede dejar el trabajo por ir allá, es un poco complicado el querer darle tiempo al trabajo y también a mi hijo”.	“Para mi antes de todo está mi hijo, si yo salgo con alguien siempre la prioridad es él, es algo difícil encontrar pareja así, uno no sabe que es lo que realmente quiere la persona”.

Pregunta 2		Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5
S11		“Trabajamos un poco bajo presión entonces todo es para ya y todas las personas con las que trabajamos quieren la información y los datos y por lo mismo a veces como que estresa un poquito”.	“... hay actividades en el colegio que trato la manera de no faltar pero también hay cosas muy importantes (en el trabajo) siempre trato la manera de estar presente, a veces va mi esposo, o los dos, o a veces mi hermano o mi hermana”.	
S12	“Cuando me dan alguna queja de mi hijo...lo que más me preocupa es el tiempo...lo que me ha pasado con mi hijo que se nos puso como rebelde, golpeó un compañerito del colegio...estaba así como mero rebeldito...con todo eso solo nos sentimos decepcionados, porque ir a trabajar todos los días, estar pagando el colegio para que él estuviera así...”	“Algunas veces se carga mucho el trabajo pero siento que es normal, más que todo cuando empezamos la campaña que son rutas más grandes y con eso nos vamos nivelando pero ahí es donde se siente más carga como más pesado el trabajo”.	Cuando son cosas del colegio de mi hijo, como lo del problema que tuvimos, siento que fue por comprarle la Tablet...”	

Fuente: extractos de las entrevistas realizadas con base en el instrumento diseñado para ésta investigación.

La tabla 4.2 muestra las respuestas de las entrevistadas con respecto al indicador de los tipos de crisis. En la pregunta 2 ¿Qué situaciones de su vida diaria ocasionan alguna reacción como estrés, depresión, tristeza, ansiedad (sentimientos negativos)? ¿Cuáles cambian su forma de ser? del instrumento, las respuestas muestran que de las 12 entrevistadas, 6 comentan que los aspectos económicos son los que más causan estrés en su persona y 4 mencionan aspectos familiares y de los hijos que les ocasiona cierto conflicto, seguido de 2 entrevistadas que indican que otros factores como problemas relacionados con los estudios donde combinar ciertas actividades de los distintos roles o alguna enfermedad les hace sentir que esto es un factor estresante. De manera aislada algunos eventos que generan estrés en los sujetos son aspectos como el tráfico (S5 y S10), problemas sentimentales (S6).

En la pregunta 3 ¿Alguna situación de su trabajo le causa problemas emocionales? ¿Cómo repercuten estos problemas en su hogar? del instrumento, las respuestas muestran que de las 12 entrevistadas, 8 comentan que la carga y presión que tienen en su trabajo es bastante marcada por lo que les ocasiona estrés además de cansancio como dice la (S1) que repercute en su hogar. De las entrevistadas, 4 indican que otros factores como la relación dificultosa que mantienen con compañeros, ya sea porque atrasan algún proceso de la organización o únicamente porque las relaciones interpersonales no son las adecuadas generan complicaciones en su persona. De igual forma de manera aislada algunos eventos que generan estrés en los sujetos son el ambiente físico de su trabajo (S6) y no ser tomadas en cuenta en decisiones de la empresa (S10).

En la pregunta 4 ¿Qué situaciones encuentra complicadas al combinar su rol de madre y mujer trabajadora? (si no es madre ¿tiene a su cargo económicamente a algún miembro de su familia? Y ¿Cómo maneja esto? del instrumento, las respuestas muestran que de las 12 entrevistadas, 7 comentan que las diversas actividades educativas de sus hijos generan bastante presión y tensión por la necesidad de poder llevar ambos roles que conlleva el ser madres trabajadoras, además de ser madre soltera como es el caso del (S8), un caso aislado corresponde al (S4) que menciona que sus padres dependen económicamente de lo que ella pueda darles lo que la lleva a medir sus gastos para cumplir siempre con su responsabilidad y le genera tensión.

En la pregunta 5 ¿Cómo influyen sus relaciones sentimentales sobre su ánimo y carácter? ¿Y sobre su desempeño en general (laboral, relaciones interpersonales, hogar)? del instrumento, las respuestas muestran que de las 12 entrevistadas, 2 comentan que la forma en que llega a afectarles es en alguna discusión o pelea al igual que en su actitud que ocasiona conflicto con sus parejas, seguido de la comunicación, pues algunas veces el cansancio ya no deja hablar de la misma manera como dice el (S1), la convivencia también se ve limitada debido a las diversas tareas laborales de ambos como menciona (S7) y como caso aislado podemos mencionar al (S4) que dice sabe separar las cosas para no afectar a su pareja.

Tabla 4.3

Resultados sobre el indicador: Estrategias de afrontamiento

	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9
	¿Cómo ha manejado sus problemas últimamente?	¿Ha considerado consumir o ha consumido algún tipo de sustancias como medicamentos, alcohol, tabaco, entre otras, para enfrentar sus problemas? Si lo ha hecho ¿Ha sido efectiva esta solución?	Cuando enfrenta un problema ¿Cuál es su forma de resolverlo?	¿Qué actividades sociales realiza fuera de las tareas del hogar y el trabajo, que la hagan sentirse mejor, que la ayuden a relajarse y distraerse?
S1		“algún relajante muscular... pero también trato de no tomarlo tan seguido porque a veces después el cuerpo ya no lo tolera igual, ya no lo acepta o ya no le funciona cada vez se necesita más”		
S2	“Una de las cuestiones que me funcionan es poderse organizar verdad, tengo que priorizar, la prioridad siempre va a ser el trabajo, no me sirve de nada presionarme en el trabajo si no me organizo”.	“No, gracias a Dios nunca me ha llamado la atención”.	“...desde que yo empecé a luchar yo sola lo que me ha funcionado es mantener un carácter y tomar decisiones no pensarlo mucho si no hacerlo de una forma eficaz... si dice no puedo no va a poder y es más cuestión de actitud y lo que me ha funcionado ha sido eso”. “La actitud, el temperamento, si usted dice yo puedo, puede, siempre tener claras las metas”.	“hace 8 meses empecé a hacer ejercicio y para poder desestresarme también porque llega un momento que ni la comunicación, ni dormir mucho funciona”. “Salgo a comer con mis amigas, a pasear y en mis tiempos libres”.

Pregunta 6		Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9
S3	Si tengo algún problema tal vez si se me nota, para los que me conocen bien ya no vengo con los mismos ánimos pero siempre trato de sacar todo lo que tengo que hacer, terminar y no por tener algún problema me voy a detener a contarlo.	"No, eso es malo".		"Los fines de semana son los únicos días que podemos salir, entonces lo único que quiero es desestresarme, casi no me mantengo en mi casa salgo ya sea con mis papás, con mis amigos o primos"
S4	"Con el salario que devengo, hago mis cuentas de lo que tengo que cubrir al mes... uno de mujer siempre se anda comprando cosas verdad aunque se endeude a veces, pero si trato la manera de llevar un orden en mis finanzas".	"una ocasión si me fui a bailar y tomé verdad pero no fue mayor cosa igual no me ayuda en nada, más que todo es social, lo hice porque ya me sentía muy desestresada y en esa ocasión era el cumpleaños de una amiga".	"Es difícil porque ya es una responsabilidad que uno tiene pero trato la manera de llevarlo tranquilamente y que si a veces no hay pues no hay verdad, trato de ser bien responsable para que no me afecte a mí, mi salud y todo eso y en el trabajo".	"Al hacer ejercicio me desestreso, ir de compras, salgo a caminar o a correr con una amiga, todas las mañanas, ya de vacaciones si asistimos a un gimnasio o a bailar, no soy mucho de deportes ni de fiestas pero si me ayuda".
S5				"Algunas veces los domingos salimos con mis sobrinos a dar alguna vuelta a un comercial, o con una mi amiga, pero no es frecuente muy ocasional, eso me relaja".
S6	"Éste año perdimos a nuestro padre en febrero, y hace 7 años se fue nuestra mamá entonces decidimos honrarlos siendo unidos"	Lo que a mí me dio fue depresión por mi anterior jefe, yo estuve tomando un tratamiento de antidepresivos porque fue demasiado... con lo de mi papá me afectó no más que lo necesario, ya no volví a tomar, eso me satisface a mí también, si me enfermé a causa de esa presión".	Hay que aprender a diferenciar, a convivir, ser tolerantes con los demás".	

Pregunta 6		Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9
S7	“Trato de ser muy abierta y de enfrentar las cosas en el momento, no dejar que pase un día o dos para aclarar las situaciones”.		“Hablarlo... si es con mi jefa, con mis hijos lo que hago normalmente es hablarles, y más con ellos ahorita que son adolescentes cuesta un montón porque se ponen rebeldes, lo que hacemos es sentarnos con mi esposo los dos y hablarles, ver que les está pasando”.	“Me gusta mucho ir a unos talleres que son de De Museo, son de diversas cosas pero me gusta mucho asistir a los talleres de meditación, y talleres de Reiki, me gusta entrar a la página de Deepak Chopra por las meditaciones”.
S8	“...armar mi plan a, mi plan b y mi plan c para no sentirse agobiado por los problemas”.	“No, bendito Dios nunca me ha pasado por la mente”.	“Lo primero siempre es mantener la calma, no ahogarse en un vaso de agua si no buscar soluciones, poner las ideas en claro, bajar los pies sobre la tierra, evaluar el problema para ver realmente como están las circunstancias”.	“Pertenezco a un coro, me gusta cantar, es una actividad que me relaja, me edifica, me hace sentirme bien, también con mi hijo vamos al cine, nos gusta mucho salir a caminar y vamos en las tardes, en la noche o cuando tenemos tiempo”.
S9	“...no sé si estaré en lo correcto pero cuando tengo algo que hacer y me provoca estrés, busco mis prioridades a corto plazo y busco ignorar momentáneamente las que no...”	“No, nada”.	“...para evitar estresarme, programar mis actividades, así como una estrategia para enfrentar mis problemas no tengo, soy muy impulsiva y algunas veces cuando me enojo solo digo las cosas y después me arrepiento”.	“Salir los fines de semana... todos los sábados tenemos reunión familiar en mi casa... los domingos mis papás se quedan solos entonces normalmente nos quedamos con ellos, mis hermanas como ya todas están casadas...”
S10	“Casi todo lo trato de tomar tranquilo, trato de no estresarme”.	“No”.	“Siempre trato de analizar lo que me está pasando porque si uno se va a lo loco, no puede encontrar una solución”.	“Leer me relaja bastante”.
S11	“Trato de separar mi trabajo de mi casa... llego a mi casa y pues no tienen la culpa de lo que pasa acá entonces trato la manera de estar lo mejor posible con ellos”.	“No, para nada”.	“Trato de analizar las cuestiones...por qué o que se puede cambiar para tratar verdad, de mejorar la situación”.	“me pongo a jugar con el nene, me gusta escuchar música instrumental, compartir con ellos me ayuda a relajarme, salimos a caminar o a ver a mi suegra”.

	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9
S12			“A veces platicamos con mi esposo cosas del trabajo o las de él, en su caso alguna vez que tenga un problema le doy un consejo por decirlo así y el a mí”.	“No hago mucho fuera de lo común solo si alguna vez vamos al IRTRA, salimos o así, de ahí... estar en las redes eso me relaja”.

Fuente: extractos de las entrevistas realizadas con base en el instrumento diseñado para ésta investigación.

La tabla 4.3 muestra las respuestas de las entrevistadas con respecto al indicador de estrategias de afrontamiento. En la pregunta 6 ¿Cómo ha manejado sus problemas últimamente? del instrumento, las respuestas muestran que de las 12 entrevistadas, 2 comentan que la organización y el buscar prioridades es una forma de manejar sus situaciones a modo de que no les genere estrés, la (S4) menciona que el tener un presupuesto establecido le genera tranquilidad pues de esa manera lo económico no se vuelve una carga que ponga en riesgo la estabilidad emocional de su persona al igual que menciona (S11) de que para manejar sus problemas lo más importante es separar los ámbitos en los que se desenvuelve de modo que el estrés o cualquier problema que se le presente no le genere cambios en su ánimo como menciona la (S3).

En la pregunta 7 ¿Ha considerado consumir o ha consumido algún tipo de sustancias como medicamentos, alcohol, tabaco, entre otras, para enfrentar sus problemas? Si lo ha hecho ¿Ha sido efectiva esta solución? del instrumento, las respuestas muestran que de las 12 entrevistadas, 6 comentan que afortunadamente no han necesitado ninguna sustancia como las mencionadas, un caso aislado es la (S6) que menciona tuvo la necesidad de someterse a un tratamiento con antidepresivos por un problema con su antiguo jefe, al igual que la (S1) que indica que en algunas ocasiones si ha sido necesario el uso de relajantes musculares lo que prefiere sea lo menos frecuente posible.

En la pregunta 8 Cuando enfrenta un problema ¿Cuál es su forma de resolverlo? del instrumento, las respuestas muestran que de las 12 entrevistadas, las estrategias utilizadas varían mucho, al mencionar algunas de las respuestas la (S2) menciona que

todo lo que se necesita es carácter y actitud para salir adelante, la (S4) dice que le ha funcionado ser muy responsable en todos los espacios de su vida, así como la comunicación ya sea con algún familiar o jefe que menciona las (S7 y S12) al momento de atravesar algún conflicto y de esa manera encontrar las soluciones necesarias.

En la pregunta 9 ¿Qué actividades sociales realiza fuera de las tareas del hogar y el trabajo, que la hagan sentirse mejor, que la ayuden a relajarse y distraerse? del instrumento, las respuestas muestran que de las 12 entrevistadas, 5 mencionan que son de su preferencia actividades familiares o con los amigos para liberar el estrés laboral al igual que 4 participantes disfrutan hacer ejercicio como salir a caminar. También se encontraron casos en los que disfrutan de actividades como talleres de meditación (S7), participar en un coro (S8) y leer (S10) para relajarse y distraerse.

Tabla 4.4

Resultados sobre el indicador: Referencia al otro

Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14
<p>¿Al enfrentar algún problema, en quién se apoya? ¿Se ha relacionado con personas que están en la misma situación que usted?</p>	<p>¿Practica alguna religión o asiste a algún grupo de apoyo espiritual? ¿Se ha sentido apoyada en este grupo? ¿Cómo se ha beneficiado de asistir a un grupo espiritual?</p>	<p>¿Ha buscado algún tipo de ayuda profesional para afrontar sus crisis? ¿En qué forma lo han apoyado?</p>	<p>¿Ha compartido una situación personal con alguien más (familiar, amigo, compañero de trabajo)? Si lo ha hecho. ¿Cómo le ha ayudado con su problema?</p>	<p>De las estrategias que ha utilizado para enfrentar sus problemas ¿Cuál considera ha sido de mayor beneficio para usted, para hacer frente a los conflictos del día a día?</p>
<p>SI</p> <p>“...con mi esposo tenemos una muy buena comunicación...me puede aconsejar, orientarme... algunas veces mi suegro...a mí me ayuda bastante porque mi mama o mi familia no está acá, definitivamente solo puedo contar con mi esposo o mis suegros...”</p>	<p>“servimos en la iglesia... estamos en dos ministerios... aparte de escuchar el tema que tengamos para discusión ese día, siempre tenemos la actividad de venir y contar alguna cosa buena que nos haya pasado durante la semana y hacer peticiones por los más necesitados”.</p>		<p>“...mantengo mucha relación con mi hermana, aunque esté lejos, hablamos casi todos los días, ella vive con mis papás y cuando me siento agobiada o necesito que alguien me escuche o contar algo ya sea bueno o malo siempre le hablo a ella e igual hace ella conmigo”.</p>	<p>“... el pasar tiempo con mis hijos me ayuda bastante, hay situaciones diferentes...es buenísimo porque pues yo puedo compartir con los nenes y eso me hace olvidar de toda situación que tenga que ver con el trabajo y me hace feliz.</p>

	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14
S2	“Logro apoyarme en mi círculo de amigos...mi arrendataria es una persona de mucha confianza, yo creo que cuando tengo un problema yo me acerco a ella y ella me aconseja, también me regaña y más que todo mi forma de solucionarlo es la comunicación”.	“Voy a la iglesia no cada domingo, pero si esporádicamente y hay situaciones en las que no puedo entonces a veces la única solución que encuentro es ir a la iglesia “.	“Alguna vez tuve la intención de buscar un psicólogo por un problema con mi pareja ...pero económicamente no estaba en la situación correcta, siempre tuve la intención pero me tocó salir de eso sola, a veces uno tiene cuestiones aquí encerradas y que desearía poder sacar”	“si yo vengo desvelada o tengo muchas cosas que hacer de la u mi jefe no me va a entender eso verdad, yo no puedo tener la confianza de decirle las cosas”. “...uno no puede comentar mucho...viene cayendo en lugar de yo te ayudo, da lugar a chismes y lo que es la comunicación informal”.	“Por cuestiones de lo que uno ha vivido lo me han funcionado es ser o misma y decir yo puedo, aunque yo en ese momento diga yo puedo y después en la noche llore, pero ¡yo puedo! Con todo lo que me ha pasado es cuestión de salir adelante”.
S3	“Yo busco apoyo de mis papás porque además de que vivo con ellos, siempre me han apoyado, ellos son nuestros salvavidas”	“...mi mamá que le gusta ir a la iglesia, no muy seguido pero si vamos porque nos jala”		“Con dos de mis primas nos tenemos mucha confianza y nos contamos todo”.	“Lo primero es tranquilizarme, si me pongo como ansiosa de pensar muy rápido y no pensar bien entonces mejor me tranquilizo y ya cuando se haya ido el enojo uno ya piensa mejor y va encontrando que solución darle a los problemas”.
S4	“Con quien yo puedo platicar con libertad de la manera que yo quiera, es con un amigo que está en estados unidos... es mi mejor amigo, yo lo aconsejo el me aconseja”	“me ayuda mucho el acercarme a Dios cuando tengo algún problema que no le encuentro salida, lo primero en la vida de uno tiene que ser Dios”.		“Tengo dos que tres compañeros de trabajo que son muy buenos conmigo... tengo compañeros de trabajo que si yo les cuento algo me siento bien aliviada.	“eso es lo que me ha funcionado hablar cuando ya esté tranquila, serena y tomar una decisión... en todo lo primero es platicar con Dios, para mi conocer a Dios ha sido lo mejor”.

	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14
S5	“Le comento a mi hermana si algo me está pasando igual yo la escucho a ella, entre las dos nos ayudamos mutuamente”.	“Soy católica y asisto a misa los domingos con mis sobrinos”.			
S6					“Lo importante es tener presente de que nadie puede arruinar tu vida y hay que recordar que la vida es un regalo y por eso se llama presente”
S7	Lo primero que hago es apoyarme con mi esposo, nosotros tenemos mucha comunicación entonces yo le digo fíjate que pasó esto y esto, dependiendo de las experiencias que el haya tenido me aconseja”.	“estoy en un grupo de la iglesia, una pastoral social que se visitan ancianitos, a los niños huérfanos... asistir al grupo me hace sentirme agradecida con lo que tengo por la carencia que veo en esas personas”.		“Soy muy introvertida en ese sentido, no me gusta compartir mis problemas con cualquiera porque me ha pasado que tal vez de repente he confiado en alguien y ese alguien lo cuenta”.	“La comunicación es lo que más me ha funcionado...”.
S8	“Con mi mamá que es con la que yo me apoyo en cualquier momento, cualquier circunstancia difícil es a ella a quien acudo, mi paño de lágrimas...”.	“Yo asisto a la iglesia y siempre pongo a Dios como centro de cualquier situación... esto nos ayuda y nos da mucha templanza para poder afrontar las diferentes situaciones que la vida nos presenta”.		“Creo que cuando uno tiene a Dios en su corazón y tiene el deseo de poder perdonar o de no llenarse uno de rencores, creo que con la ayuda de Dios se puede salir adelante”.	“Refugiarme en Dios es lo primero...”

	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14
S9	“Mi mamá es la persona en la que logro apoyarme siempre”.	“yo asistía a un grupo católico pero ahora por el momento por el trabajo y la universidad no he asistido, si me gustaba bastante, mi novio sigue yendo”.	“Cuando estaba más joven si fui al psicólogo una vez, mi actitud estaba cambiando y mi mamá veía que discutía mucho con mi novio...”		“...no he probado alguna estrategia para mejorar las cosas pero si estoy en proceso de... si me gustaría hacerlo”.
S10	“En mis papás son las únicas personas en las que yo puedo confiar, media vez yo pueda solucionar las cosas no los molesto”.	“Estoy empezando a asistir a una iglesia pero hace muy poco”.			“...analizo lo que me está pasando y así encuentro una solución”.
S11	“Platico con mi esposo o me apoyo con mis papás”.	“Desde pequeña mi mamá siempre nos llevó a la iglesia, actualmente vamos los viernes y los domingos a la iglesia, hace como dos meses asistía a un grupo y si nos ayudaba bastante”.	“No, no he tenido necesidad”.		
S12	“Si es algo familiar es mi esposo con el que realmente cuento y si es laboral mi jefe me ayuda a ver si podemos solucionar las cosas”.	“Vamos a la iglesia”.	“No, por ahora no”.	“Con el tiempo uno va conociendo a las personas y uno ve como a ella sí le puedo contar y a ella no...”	“Con mi esposo platicábamos de eso en su momento, hablar bastante eso nos funciona, gracias a Dios logramos salir de eso”.

Fuente: extractos de las entrevistas realizadas con base en el instrumento diseñado para ésta investigación.

La tabla 4.4 muestra las respuestas de las entrevistadas con respecto al indicador de referencia al otro. En la pregunta 10 ¿Al enfrentar algún problema, en quién se apoya? ¿Se ha relacionado con personas que están en la misma situación que usted? del instrumento, las respuestas muestran que de las 12 entrevistadas, 5 comentan que sus padres o suegros cuando no están presentes los anteriores, representan siempre ese apoyo incondicional que ellas buscan al igual que 4 entrevistadas quienes se apoyan en su esposo para algún consejo o ayuda, 2 de las participantes mencionaron apoyarse en amigos y la (S5) en su hermana. Como caso aislado podemos mencionar al (S2) que menciona encontrar apoyo y consejo en su arrendataria puesto que vive sola y toda su familia ésta en el interior del país.

En la pregunta 11 ¿Practica alguna religión o asiste a algún grupo de apoyo espiritual? ¿Se ha sentido apoyada en este grupo? ¿Cómo se ha beneficiado de asistir a un grupo espiritual? del instrumento, las respuestas muestran que de las 12 entrevistadas, 11 comentan que si practican alguna religión y al asistir a la iglesia han conseguido ese apoyo espiritual que es importante para ellas para cualquier situación que estén enfrentando, el asistir a la iglesia también las ha ayudado a unirse a algún tipo de obra social donde se han sentido agradecidas con la vida y con Dios como menciona la (S7).

En la pregunta 12 Cuando enfrenta un problema ¿Ha buscado algún tipo de ayuda profesional para afrontar sus crisis? ¿En qué forma lo han apoyado? del instrumento, las respuestas muestran que de las 12 entrevistadas, 1 menciona que si se ha apoyado en un profesional por un problema con su pareja, así como la (S2) que explica en su momento cuando se encontraba agobiada por la situación que enfrentaba

quiso apoyarse en un profesional pero la situación económica se lo impedía. Las (S11 y S12) expresan que nunca ha sido necesario y las demás participantes no hablaron del tema.

En la pregunta 13 ¿Ha compartido una situación personal con alguien más (familiar, amigo, compañero de trabajo)? Si lo ha hecho. ¿Cómo le ha ayudado con su problema? del instrumento, las respuestas muestran que de las 12 entrevistadas, 3 mencionan que prefieren no compartir su situación con nadie pues genera lugar a chismes o actitudes no deseadas de otras personas, y otras mencionan compartir con personas como hermanos y compañeros de trabajo.

En la pregunta 14 que habla de las estrategias que ha utilizado para enfrentar sus problemas ¿Cuál considera ha sido de mayor beneficio para usted, para hacer frente a los conflictos del día a día? del instrumento, las respuestas muestran que de las 12 entrevistadas, 3 mencionan que su primera prioridad es apoyarse en Dios. Al igual que la pregunta 8, las respuestas obtenidas varían bastante, pero 2 de ellas se centran en la comunicación y tranquilizarse, así como analizar las situaciones para buscar la solución adecuada a los conflictos por los que se encuentran atravesando es algo que les ha funcionado. Pasar tiempo con sus hijos es la actividad en la que mayor beneficio encuentra la (S1).

Resultados Autoevaluación

A continuación, se presentan los resultados de la escala de Likert aplicada con el objetivo de evaluar la percepción personal de las participantes, respecto a cómo influye o no en su desempeño laboral el afrontamiento de crisis.

Tabla 4.5 Respuestas de las participantes al ítem de la escala: Dejo que los problemas fuera del trabajo influyan negativamente en mi desempeño laboral.

Pregunta 1	
Siempre	1
Casi siempre	0
Algunas veces	4
Nunca	7
Total	12

Fuente: Respuestas a la escala tipo Likert sobre percepción de su desempeño laboral ante las crisis.

En la tabla 4.5 el 58.33% de las participantes contestaron nunca, el 33.33% algunas veces y el 8.33% que siempre, lo que evidencia que en su mayoría las participantes consideran que los problemas fuera de su trabajo no influyen negativamente su desempeño laboral.

Tabla 4.6 Respuestas de las participantes al ítem de la escala: El comentar con mis compañeros de trabajo alguna situación personal afecta mi horario de trabajo.

Pregunta 2	
Siempre	0
Casi siempre	0
Algunas veces	3
Nunca	9
Total	12

Fuente: Respuestas a la escala tipo Likert sobre percepción de su desempeño laboral ante las crisis.

En la tabla 4.6 el 75% de las participantes contestaron nunca y el 25% algunas veces, lo que evidencia que en su mayoría las participantes consideran que el comentar con compañeros de trabajo alguna situación personal no afecta su horario de trabajo.

Tabla 4.7 Respuestas de las participantes al ítem de la escala: Cuando me encuentro afectada por algún problema, mi estado de ánimo cambia de modo que perjudico el servicio que presto a clientes y compañeros.

Pregunta 3	
Siempre	0
Casi siempre	1
Algunas veces	5
Nunca	6
Total	12

Fuente: Respuestas a la escala tipo Likert sobre percepción de su desempeño laboral ante las crisis.

En la tabla 4.7 el 50% de las participantes contestaron nunca, el 41.67% algunas veces y el 8.33% casi siempre, lo que evidencia que en su mayoría las participantes consideran que cuando se ven afectadas por algún problema, su estado de ánimo muy

raras veces cambia de modo que perjudican el servicio que prestan a clientes y compañeros.

Tabla 4.8 Respuestas de las participantes al ítem de la escala: He recurrido en horario laboral a sustancias como el alcohol, tabaco, medicamentos entre otros, a consecuencia de mis problemas.

Pregunta 4	
Siempre	0
Casi siempre	0
Algunas veces	0
Nunca	12
Total	12

Fuente: Respuestas a la escala tipo Likert sobre percepción de su desempeño laboral ante las crisis.

En la tabla 4.8 el 100% de las participantes contestaron nunca, lo que evidencia que ninguna de ellas ha recurrido en horario laboral a sustancias como el alcohol, tabaco, medicamentos, entre otros, a consecuencia de sus problemas.

Tabla 4.9 Respuestas de las participantes al ítem de la escala: Soy capaz de realizar mi trabajo con calidad mientras me veo interrumpido por problemas personales.

Pregunta 5	
Siempre	8
Casi siempre	2
Algunas veces	2
Nunca	0
Total	12

Fuente: Respuestas a la escala tipo Likert sobre percepción de su desempeño laboral ante las crisis.

En la tabla 4.9 el 16.67% de las participantes contestaron algunas veces, el 16.67% casi siempre y el 66.66% siempre, lo que evidencia que en su mayoría las participantes consideran que son capaces de realizar su trabajo con calidad mientras se ven interrumpidas por problemas personales.

Tabla 4.10 Respuestas de las participantes al ítem de la escala: Mis relaciones sentimentales influyen en mi desempeño laboral.

Pregunta 6	
Siempre	0
Casi siempre	0
Algunas veces	4
Nunca	8
Total	12

Fuente: Respuestas a la escala tipo Likert sobre percepción de su desempeño laboral ante las crisis.

En la tabla 4.10 el 66.67% de las participantes contestaron nunca, el 33.33% algunas veces, lo que evidencia que en su mayoría las participantes consideran que sus relaciones sentimentales no influyen en su desempeño laboral.

Tabla 4.11 Respuestas de las participantes al ítem de la escala: El mantenerme pendiente de las obligaciones en el hogar y de mis hijos, afecta mi desempeño en el trabajo.

Pregunta 7	
Siempre	0
Casi siempre	0
Algunas veces	1
Nunca	6
Total	7

Fuente: Respuestas a la escala tipo Likert sobre percepción de su desempeño laboral ante las crisis.

En la tabla 4.11 de las 7 participantes que son madres, el 91.67% de ellas contestaron nunca y el 8.33% que algunas veces, lo que evidencia que en su mayoría las participantes consideran que el mantenerse pendientes de las obligaciones en el hogar y de sus hijos no afecta su trabajo.

Tabla 4.12 Respuestas de las participantes al ítem de la escala: Mi estado de ánimo afecta la atención que proporciono a los clientes y compañeros.

Pregunta 8	
Siempre	0
Casi siempre	0
Algunas veces	4
Nunca	8
Total	12

Fuente: Respuestas a la escala tipo Likert sobre percepción de su desempeño laboral ante las crisis.

En la tabla 4.12 el 66.67% de las participantes contestaron nunca y el 33.33% algunas veces, lo que evidencia que en su mayoría las participantes consideran que su estado de ánimo no afecta la atención que proporcionan a clientes y compañeros.

Tabla 4.13 Respuestas de las participantes al ítem de la escala: Cuando algún familiar se encuentra enfermo o con algún problema eso repercute a la calidad de mi trabajo.

Pregunta 9	
Siempre	1
Casi siempre	1
Algunas veces	7
Nunca	3
Total	12

Fuente: Respuestas a la escala tipo Likert sobre percepción de su desempeño laboral ante las crisis.

En la tabla 4.13 el 25% de las participantes contestaron nunca, el 58.33% algunas veces, el 8.33% casi siempre y el 8.33% siempre, lo que evidencia que en su mayoría las participantes consideran que cuando algún familiar se encuentra enfermo o con algún problema, eso muy rara vez repercute en la calidad de su trabajo.

Tabla 4.14 Respuestas de las participantes al ítem de la escala: El planificar mis obligaciones del hogar no ocupa tiempo de mi trabajo.

Pregunta 10	
Siempre	0
Casi siempre	1
Algunas veces	3
Nunca	8
Total	12

Fuente: Respuestas a la escala tipo Likert sobre percepción de su desempeño laboral ante las crisis.

En la tabla 4.14 el 66.67% de las participantes contestaron nunca, el 25% algunas veces y el 8.33% que casi siempre, lo que evidencia que en su mayoría las participantes consideran que el planificar sus obligaciones del hogar no ocupa tiempo del trabajo.

V. DISCUSIÓN

Para el presente estudio se entrevistó a doce mujeres que estuvieran atravesando alguna situación de crisis personal. Por medio de la información recolectada a través de las entrevistas semiestructuradas se identificó que los tipos de crisis y conflictos que fueron afrontados por las participantes, se relacionan con las crisis de tipo emocional, familiar, laboral, social, económico, etc que fueron encontrados. Estos tipos de crisis propuestos por Kolb (citado por Fried, 2005) incluyen conflictos en las relaciones personales, familiares y grupales. El contexto y los recursos disponibles también resultan siendo estresores que dependiendo de la naturaleza del mismo pueda desarrollarse una crisis o confrontación.

Lo mencionado se encontró en las entrevistadas, en cuanto a los tipos de crisis pues indican haber pasado por cambios, conflictos con los hijos, enfermedades o escases económica que han sido los causantes de desarrollar distintos conflictos emocionales e influir de alguna manera con su desempeño laboral. Por ejemplo, el S7 indicó *“La situación económica cuando de repente se juntan varios gastos y eso genera mucho estrés... cuando mis hijos han estado mal en los estudios... el horario de trabajo impide que uno pueda estar acompañándolos a hacer tareas...el tiempo”*. Al igual que el S8 señaló *“Que se enferme el nene, eso me ocasiona súper estrés...y no contar con la suficiente solvencia económica para poder suplir esa necesidad en el momento que se presenta”*.

Así mismo, mencionan dificultad para llevar situaciones de estudio y trabajo como: alta carga y exigencia laboral, combinación de ambos roles, clima organizacional,

el no sentirse identificadas con la organización y en algunas ocasiones el retraso de procedimientos de trabajo que afectan a otros.

El S2 mencionó que *“En el caso mío mis papás viven en Retalhuleu... me generaba tensión el hecho de que quería viajar y no podía estabilizar mi área de educación y con el trabajo y estar pensando cuando puedo ir”*. El S10 hizo referencia a que *“Me molesta mucho que algunas veces uno opina y se hace lo que los jefes quieren, o las personas que tienen mayor autoridad cuando uno que está en el puesto sabe los que está pasando, nosotros sabemos cómo es el movimiento de las cosas”*. El S8 también indicó que *“hay circunstancias que no dependen solamente de...uno tiene como ciertos objetivos y ciertas metas que cumplir... convivir con personas de diferentes personalidades es algo difícil... me genera cierto grado de frustración el no poder concluir ciertas actividades por depender de la decisión u opinión de otras personas”*.

Lo descrito anteriormente, se puede confirmar con lo que Bridges (2005) menciona que el cambio es una alteración situacional y que la transición es el transcurso de desprenderse de la forma como solían ser las cosas y adaptarse a como son en la actualidad. En ese cambio puede presentarse una crisis, aunque potencialmente creativa, consta de tres fases: terminación, zona neutral y nuevo comienzo, si el paso no es constante por los tres se regresa a donde se empezó y el cambio no se produce.

Como menciona el autor el cambio de una situación requiere de ciertos ajustes para poder realizar esa transición de una fase a la otra, el ser madre soltera requiere de ciertos ajustes y cambios de pensamiento en cuanto a muchas situaciones como por

ejemplo una pareja sentimental, como lo menciona el S8 “... *llega un momento en el cuál uno ya no piensa solo en uno, cuando siento que alguna relación va a poner en riesgo la estabilidad de él (hijo) o la mía desde ese momento la elimino o la alejo de mi vida... es un poco difícil pero trato de que cuando empiezo una relación no involucrarlo a él de primero...*”.

A partir de la información proporcionada por las participantes en las entrevistas se pudo evidenciar que no existe en la mayoría una estrategia de afrontamiento establecida o marcada pero si es tomado en cuenta y utilizado para enfrentar las distintas situaciones de la vida el carácter, temperamento, organización y razonamiento de situaciones e ideas antes de actuar, como menciona el S8 “*Lo primero siempre es mantener la calma, no ahogarse en un vaso de agua si no buscar soluciones, poner las ideas en claro, bajar los pies sobre la tierra, evaluar el problema para ver realmente como están las circunstancias*”. El S9 indicó “...*para evitar estresarme, programar mis actividades, así como una estrategia para enfrentar mis problemas no tengo, soy muy impulsiva y algunas veces cuando me enojo solo digo las cosas y después me arrepiento*”. Así mismo el S10 señala “*Siempre trato de analizar lo que me está pasando porque si uno se va a lo loco, no puede encontrar una solución*”.

Fernández-Abascal (citado por Díaz, Jiménez y Fernández-Abascal, s.f.) define las estrategias de afrontamiento como “los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes”.

De la misma manera, McCubbin y Thompson 2005 (citado por Macias, et. al., 2013) definen el afrontamiento familiar como la capacidad de la familia para poner en acción

medidas para actuar sobre las exigencias de cambios, estas no se crean de momento si no se modifican en el tiempo, el S7 menciona *“con mis hijos lo que hago normalmente es hablarles, y más con ellos ahorita que son adolescentes cuesta un montón porque se ponen rebeldes, lo que hacemos es sentarnos con mi esposo los dos y hablarles, ver que les está pasando”*. De igual forma S12 indica *“A veces platicamos con mi esposo cosas del trabajo o las de él, en su caso alguna vez que tenga un problema le doy un consejo por decirlo así y el a mí”*.

Este autor explica que las estrategias conceptuales y de resolución de problemas utilizadas por las familias en situaciones de crisis, proponen los siguientes tipos de estrategias: reestructuración, evaluación pasiva, atención de apoyo social, búsqueda de apoyo espiritual y movilización familiar.

Con lo anterior se puede encontrar lo mencionado por S1 *“servimos en la iglesia... estamos en dos ministerios... aparte de escuchar el tema que tengamos para discusión ese día, siempre tenemos la actividad de venir y contar alguna cosa buena que nos haya pasado durante la semana y hacer peticiones por los más necesitados”*. Así mismo S12 explica que *“Con mi esposo platicábamos de eso en su momento, hablar bastante eso nos funciona, gracias a Dios logramos salir de eso”*. Y por último S1 expone que *“...el pasar tiempo con mis hijos me ayuda bastante, hay situaciones diferentes...es buenísimo porque pues yo puedo compartir con los nenes y eso me hace olvidar de toda situación que tenga que ver con el trabajo y me hace feliz”*.

En el mismo orden de ideas, se identificó los estilos de estrategias de afrontamiento que utilizan las entrevistadas para enfrentar sus problemas, las cuales son presentadas

por Frydenberg y Lewis (consultado por Bauer, 2014). Entre estas se encuentran: Resolver el problema, referencia hacia otro y afrontamiento no productivo.

Al dirigirse a la referencia hacia otro la mayoría de entrevistadas describieron a sus padres y esposos como las personas más cercanas a ellas y más accesibles a brindar un consejo, escuchar o compartir sus angustias. Como lo menciona el autor ésta se subdivide en las siguientes seis estrategias de afrontamiento:

La Acción social, como lo menciona el S7 *“estoy en un grupo de la iglesia, una pastoral social que se visitan ancianitos, a los niños huérfanos... asistir al grupo me hace sentirme agradecida con lo que tengo por la carencia que veo en esas personas”*. El apoyo social, en donde Urrutia (2014) realizó una investigación en la que se identificó, cómo parejas entre 50 y 70 años utilizan las estrategias de afrontamiento para enfrentar el síndrome de nido vacío y concluyó que las parejas que enfrentaron el síndrome y participaron en el estudio utilizaron varias estrategias de afrontamiento y la más utilizada fue la búsqueda de apoyo social al igual de lo que se evidencia en la investigación cuando el S2 explica *“Salgo a comer con mis amigas, a pasear en mis tiempos libres”* lo que manifiesta que pasan tiempo con los amigos a modo de distracción así como el S4 hace referencia a *“Tengo dos que tres compañeros de trabajo que son muy buenos conmigo... tengo compañeros de trabajo que si yo les cuento algo me siento bien aliviada”*.

Rodas (2012) en su estudio acerca de las estrategias de afrontamiento que utilizan las madres solteras para afrontar la crianza de su hija única, concluyó que las madres solteras utilizan más de una estrategia de afrontamiento siendo la más frecuente el apoyo espiritual, lo que concuerda con el presente estudio como una de las estrategias

a la que las colaboradoras acuden, lo que se puede demostrar cuando el S8 evidencia que *“Creo que cuando uno tiene a Dios en su corazón y tiene el deseo de poder perdonar o de no llenarse uno de rencores, creo que con la ayuda de Dios se puede salir adelante”* y por último la ayuda profesional de psicólogos, psiquiatras o médicos está presente en el S2, cuando menciona que *“Alguna vez tuve la intención de buscar un psicólogo por un problema con mi pareja ...pero económicamente no estaba en la situación correcta, siempre tuve la intención pero me tocó salir de eso sola, a veces uno tiene cuestiones aquí encerradas y que desearía poder sacar”* Estas mediciones del contexto dejan experiencias de las situaciones que se presentan a diario. El autor menciona que se puede dividir en subjetivas, selectivas y temporales. La primera se enfoca en la reacción ante las diferentes circunstancias, la segunda en una función pues no es posible percibir todo a la vez y el tercero en la percepción a corto plazo, sustituyendo las memorias adquiridas en el pasado.

Lo mencionado anteriormente sobre los hallazgos de la presente investigación concuerda con el estudio realizado por Padilla y González (2007) donde tras describir y comprender las estrategias de afrontamiento de una crisis causada por el desempleo en las familias con hijos adolescentes se concluyó que prefieren como estrategias de afrontamiento la reestructuración del problema seguido de la búsqueda de apoyo espiritual, obtención de apoyo social y la movilización familiar.

Montero y Raffo (2013) explican que las empresas ahora prestan más atención a la percepción que tienen los trabajadores acerca de su desempeño pues les permite de alguna forma medir sus objetivos volviéndolos así más claros y las metas más alcanzables. La mayoría de las colaboradoras explica que todo el trabajo que realizan

dentro de la organización es bajo presión, que les exigen finalizar con ciertas actividades dentro de un tiempo estipulado que puede ser posible no sea el indicado para conseguir un trabajo de calidad, la percepción que tienen las trabajadoras acerca de su propio desempeño puede verse afectado pues al no poder cumplir con los objetivos establecidos puede hacerlas creer que éste no es el adecuado, cuando la planeación de los mismos no crea motivación para poder mejorar laboralmente. Como menciona el autor la percepción depende del estado de ánimo, su actitud hacia los demás y su entorno, por lo que la influencia que ejerce el ámbito laboral en la trabajadora puede marcar notoriamente su vida personal.

A modo de resumen de las ideas anteriormente planteadas, se puede mencionar que las mujeres entrevistadas emplearon diferentes estrategias de afrontamiento para llevar los distintos tipos de crisis personales que pasaron por su momento o todavía enfrentan. Uno de los indicadores a los que se recurrió con frecuencia fue la referencia al otro, siendo el apoyo espiritual el más importante y el primero al que acudir en situaciones difíciles. Ninguna de las participantes hizo referencia a la infidelidad, divorcio o algún tipo de duelo como los mencionados por Pérez (s.f.) donde menciona que en casos como estos se requiere un proceso de transformación que convierta la pérdida en un puente que sirva para acceder a una nueva identidad, por lo que para el autor no todas las pérdidas traen como consecuencia una crisis, como lo demuestra el S6 cuando menciona que *“Éste año perdimos a nuestro padre en febrero, y hace 7 años se fue nuestra mamá entonces decidimos honrarlos siendo unidos”*.

Cabe mencionar que los sujetos de estudio no siempre reconocieron el estar enfrentando algún tipo de problema o situación del hogar que afectara su desempeño

laboral por lo que se determinó que no existe influencia de las crisis personales en el desempeño laboral de las colaboradoras. A continuación, se dará paso a las conclusiones de la investigación.

VI. CONCLUSIONES

- La percepción de las entrevistadas acerca de las estrategias de afrontamiento de diferentes tipos de crisis personales, es que son una manera de soporte poco explorado por ellas hasta el momento que de ser bien utilizadas pueden mejorar muchas de las situaciones que se presenten.
- En la muestra se pudo identificar que ninguna utiliza o considera una estrategia concreta para enfrentar algún tipo de crisis, se manejan la mayoría en analizar las cosas antes de tomar decisiones apresuradas y calmarse antes que todo.
- Se logró identificar que entre los diferentes tipos de crisis personales las causas incluyen el estrés y carga emocional por distintas actividades como el trabajo, los estudios, hijos y responsabilidades del hogar, incluso el cumplir con los distintos roles que normalmente consumen su tiempo, puede ser una causante de las mismas.
- Los tipos de crisis personales que mayor influencia pudieran ejercer sobre el desempeño de las colaboradoras serían los relacionados a la escases económica y el mantenerse atentas al cuidado de sus hijos.
- Tomando en cuenta el indicador “referencia al otro” se encontró dentro del estudio que éste es el más utilizado por las entrevistadas. La familia, amigos y personas cercanas pueden influir mucho en encontrar la salida de alguna situación, las mujeres hacen énfasis en lo importante que es tener alguien a quien acudir en momentos difíciles, lo que no indica que exista la confianza necesaria para acudir a cualquier persona.

- Por medio de una escala tipo Likert utilizada para la evaluación de la percepción del desempeño laboral, se determinó que no existe influencia de las crisis personales en el desempeño laboral de las colaboradoras, por lo que las situaciones que enfrenten de su vida personal no afecta su desenvolvimiento en el trabajo.
- La percepción de su propio desempeño laboral que tiene cada una de las colaboradoras se ve afectado por metas y objetivos que han sido trazados de manera que son poco alcanzables para las participantes, lo que de alguna forma desmotiva y evita que ellas mejoren su actitud hacia el mismo.
- La religión es un elemento verdaderamente importante y el principal recurso al que las mujeres entrevistadas acuden sin importar el tipo de situación que enfrentan, esto las fortalece y acompaña a ellas y a sus familias, siendo esto también algo que han llevado consigo como tradición, enseñan en sus hogares y realizan en familia.

VII. RECOMENDACIONES

A las entrevistadas

- Utilizar la estrategia de afrontamiento “resolver el problema” la cuál propone encontrar una solución con una acción directa, esforzarse y tener éxito con dedicación y compromiso, además de enfocarse en lo positivo de las distintas situaciones, encontrarle un significado positivo a todas las situaciones que se enfrenten.
- Tratar las adversidades de manera directa analizando los posibles caminos que se puedan tomar, así como las decisiones adecuadas que menos afecten a la persona y su salud.
- Organizar el tiempo y distribuirlo entre las distintas actividades tanto dentro como fuera del trabajo para evitar el estrés que se pueda generar por trabajo acumulado.
- Establecer un presupuesto para poder distribuir los ingresos y egresos de mejor forma, logrando así reducir la ansiedad que pueda ocasionar la falta de recursos económicos.
- Compartir las distintas situaciones que puedan presentarse con personas que puedan aportar algo positivo, dar una opinión objetiva y constructiva.
- Buscar siempre separar las situaciones personales de las laborales para evitar conflictos que puedan poner en riesgo el profesionalismo y la ética en el trabajo.

A futuras investigaciones

- Realizar un estudio considerando como muestra mujeres jóvenes o madres solteras para conocer la forma en que ellas manejan los conflictos de esa edad.
- Estudiar una muestra de mujeres divorciadas o que tengan a su cargo económicamente familiares, para conocer las crisis personales que ellas manejan.

A la empresa

- Realizar una medición de clima organizacional y establecer planes de acción que permitan mejorar el ambiente laboral dentro de las colaboradoras del área de recursos humanos.
- Mejorar los tiempos de trabajo de las colaboradoras y revisar las metas que se les establecen de modo que estas sean alcanzables y así evitar la sobrecarga de obligaciones.

VIII. REFERENCIAS

Bauer, E (2014). *Estrategias de afrontamiento que utilizan los matrimonios estables, con hijos, cuando se encuentran atravesando los conflictos de la crisis de la mediana edad*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. (Homepage). Recuperado de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/42/Bauer-Estefania.pdf>

Bridges, W. (2005). *Cómo superar las situaciones más difíciles: Guía para transformar y superar crisis y tragedias emocionales, personales y profesionales*. Barcelona: Amat. (Homepage) Recuperado de:

<https://books.google.com.gt/books?hl=es&lr=&id=h-OnTeaZwfEC&oi=fnd&pg=PA9&dq=Transici%C3%B3n+en+una+crisis+personal:+El+impulso+a+un+crecimiento+psicol%C3%B3gico&ots=ZrNBf9J2zx&sig=3r29IloXuScxBNrGiQzoylV2Zmc#v=onepage&q&f=false>

Carpenter, B. (1991). *Personal Coping: Theory, Research, and Application*. (Homepage). Recuperado de:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?sid=b2510bba-88c7-423d-a6f9-91a269c8c8ed%40sessionmgr115&vid=0&hid=105&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=nlebk&AN=299931>

Castillo, C. (2009). *Correlación entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por un grupo de operarios de una empresa de*

distribución de productos de consumo masivo. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. (Homepage). Recuperado de:
<http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Castillo-Schaeffer-Christa/Castillo-Schaeffer-Christa.pdf>

Castro, C. (2008). *Gestión de Crisis*. Instituto universitario de investigación sobre seguridad interior. (Homepage). Recuperado de:
http://www.iuisi.es/15_boletines/15_2008/concepto_de_crisis.pdf

Casullo, M. (2008). Del Trauma a la felicidad: Los hechos negativos extremos pueden generar creencias positivas y crecimiento personal. *Prácticas en psicología positiva*: 1-3, Buenos Aires. (Homepage). Recuperado de:
[http://www.ehu.eus/documents/1463215/1504275/P%E2%80%A0ez-Bilbao+y+Javaloy+\(2008\).pdf](http://www.ehu.eus/documents/1463215/1504275/P%E2%80%A0ez-Bilbao+y+Javaloy+(2008).pdf)

Chacón, K. (s.f.). *Crisis por alteración de la salud física: un modelo de intervención*. (Homepage). Recuperado de:
<http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/63/art4.htm>

Díaz, D., Jiménez, M., y Fernández-Abascal, E. (s.f.). *Estudio sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento*. Revista electrónica de motivación y emoción. 3(4). (Homepage). Recuperado de:
<http://reme.uji.es/articulos/agarce4960806100/texto.html>

- Fried, D (2005). *Afrontamiento de crisis y conflictos: una perspectiva generativa*. Sistemas Familiares, 21, 12-13. (Homepage). Recuperado de:
<http://www.dialogosproductivos.net/img/descargas/51/17042009114757.pdf>
- Hagen, R., Statler, M., y Penuel, K. (2013). *Encyclopedia of Crisis Management*. Los Angeles, California: SAGE Publications, Inc. (Homepage). Recuperado de:
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?sid=6851445e-22b1-4bd0-bf4d-72629376d7f4%40sessionmgr198&vid=0&hid=105&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#db=nlebk&AN=592559>
- Halgin, R. y Krauss, S. (2009). *Psicología de la anormalidad. Perspectivas clínicas en los trastornos psicológicos*. México, D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª. ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, G., Olmedo, E. e Ibañez, I. (2004). *Estar Quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento*. International Journal of Clinical and Health Psychology. 4: 323-336
- Jiménez, M. Macías, M. y Valle, M. (2012). *Afrontamiento en crisis familiares: El caso del divorcio cuando se tienen hijos adolescentes*. Salud Unioriente. Barranquilla, Col. 28 (1): 99-112

Krzemien, D., Urquijo, S. y Monchietti, A. (2004). *Aprendizaje social y estrategias de afrontamiento a los sucesos críticos del envejecimiento femenino*. *Psicothema* 16: 350-356. (Homepage) Recuperado de:

<http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/8205/8069>

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986) *Estrés y proceso cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca. (Homepage) Recuperado de:

<http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>

Macías, M., Madariaga, C., Valle, M. y Zambrano, J. (2013). *Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico*. *Psicología desde el caribe*. 30(1): 123-145. (Homepage) Recuperado de:

<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=a1a39001-51e7-40e6-b4e9-1b9a4809679e%40sessionmgr4005&vid=9&hid=4212>

Molina, J. (6 de noviembre de 2010). *El Proceso de Vivir: Estrategias de Afrontamiento y Habilidades Sociales*. [Mensaje de blog]. Recuperado de:

<http://problematicaspsicologicas.blogspot.com/2010/11/estrategias-de-afrontamiento.html>

Montero, S. y Raffo, A. (2013). *Percepción acerca del desempeño laboral del contador público de la Universidad del Valle en las empresas de Cali*. Recuperado de:

<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/7581/1/CB-0494551.pdf>

Padilla, E. y González, C. (2007). *Estrategias de afrontamiento de crisis causadas por desempleo en familias con hijos adolescentes en Bogotá*. Acta Colombiana de Psicología 10 (2): 127-141. (Homepage) Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a13.pdf>

Pérez, M. (s.f.). *Duelo: Proceso individual, proceso familiar, proceso social*. (Homepage). Recuperado de:
<http://www.caritasvitoria.org/datos/documentos/Material%20Duelo-magdalena.pdf>

Porres, R. (2012). *Estrategias de afrontamiento que utilizan los adolescentes del colegio Loyola ante el divorcio de sus padres*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Queipo y Useche (2003). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales: Vol. 8*, Maracaibo. (Homepage) Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>

Rodas, R. (2012). *Estrategias de afrontamiento que utilizan madres solteras para afrontar la crianza de su hija única*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Rodríguez-Marin, J., Pastor, M. y López-Roig, S. (s/f). *Afrontamiento, Apoyo Social, Calidad de Vida y Enfermedad*. *Psicothema* 5: 349-372, España. (Homepage).
Recuperado de:
<http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1148>

Urrutia, C. (2014). *Estrategias de afrontamiento que utilizan las parejas conyugales entre 50 a 70 años para enfrentar el síndrome de nido vacío*, Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. (Homepage). Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Urrutia-Carmen.pdf>

Valdés, Y. (2003). *Impacto psicológico del divorcio en la mujer. Una nueva visión de un viejo problema*. (Homepage). Recuperado de:
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/cips/20120823041915/valdes1.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Entrevista diseñada como instrumento de investigación

Entrevista

Mi nombre es Silvia Santizo. Estoy realizando una investigación sobre la percepción por parte de un grupo de mujeres jóvenes que ocupan puestos de servicio al cliente acerca de las estrategias de afrontamiento ante diferentes tipos de crisis. Ésta investigación forma parte del trabajo de Tesis que la Universidad Rafael Landívar solicita para poder obtener el título de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional. Le agradezco su disponibilidad a participar en éste proyecto, el cual consiste en responder a una entrevista con las preguntas que le haré a continuación. Es necesario que sepa que sus respuestas serán registradas en audio y las mismas serán únicamente utilizadas con fines de análisis. Sus datos e identidad serán omitidos para el conocimiento de otras personas y al final de la investigación, las grabaciones se eliminarán de cualquier dispositivo de almacenamiento. Usted es libre de solicitar que algún dato de la información que brinde no sea incluido, además puede detener la entrevista en cualquier momento.

Sujeto No.	
Edad	
Escolaridad	
Puesto que ocupa en la empresa	
Estado Civil	
Tiempo de laborar en la organización	
No. de hijos	

Preguntas:

1. ¿Cómo está conformada su familia? ¿Quiénes viven con usted? ¿Es usted la que aporta el principal ingreso para su hogar?

Indicador: Tipos de crisis

2. ¿Qué situaciones de su vida diaria ocasionan alguna reacción como estrés, depresión, tristeza, ansiedad (sentimientos negativos)? ¿Cuáles cambian su forma de ser?
3. ¿Alguna situación de su trabajo le causa problemas emocionales? ¿Cómo repercuten estos problemas en su hogar?
4. ¿Qué situaciones encuentra complicadas al combinar su rol de madre y mujer trabajadora? (si no es madre ¿tiene a su cargo económicamente a algún miembro de su familia? Y ¿Cómo maneja esto?)
5. ¿Cómo influyen sus relaciones sentimentales sobre su ánimo y carácter? ¿Y sobre su desempeño en general (laboral, relaciones interpersonales, hogar)?

Indicador: Estrategias de Afrontamiento

6. ¿Cómo ha manejado sus problemas últimamente?
7. ¿Ha considerado consumir o ha consumido algún tipo de sustancias como medicamentos, alcohol, tabaco, entre otras, para enfrentar sus problemas? Si lo ha hecho ¿Ha sido efectiva esta solución?
8. Cuando enfrenta un problema ¿Cuál es su forma de resolverlo?

9. ¿Qué actividades sociales realiza fuera de las tareas del hogar y el trabajo, que la hagan sentirse mejor, que la ayuden a relajarse y distraerse?

Indicador: Referencia al Otro

10. ¿Al enfrentar algún problema, en quién se apoya? ¿Se ha relacionado con personas que están en la misma situación que usted?

11. ¿Practica alguna religión o asiste a algún grupo de apoyo espiritual? ¿Se ha sentido apoyada en este grupo? ¿Cómo se ha beneficiado de asistir a un grupo espiritual?

12. ¿Ha buscado algún tipo de ayuda profesional para afrontar sus crisis? ¿En qué forma lo han apoyado?

13. ¿Ha compartido una situación personal con alguien más (familiar, amigo, compañero de trabajo)? Si lo ha hecho. ¿Cómo le ha ayudado con su problema?

14. De las estrategias que ha utilizado para enfrentar sus problemas ¿Cuál considera ha sido de mayor beneficio para usted, para hacer frente a los conflictos del día a día?

ANEXO 2: Escala de Likert utilizada para la evaluación de la percepción del desempeño laboral

Ficha Técnica	
Nombre	Cuestionario de escala tipo Likert para medir la percepción del desempeño laboral.
Autor	Silvia Waleska Santizo Godoy
Año	2015
Descripción	Escala tipo Likert contenida por 10 enunciados que se responden con las categorías de: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca
Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Tipos de crisis (2,3,4,5)• Estrategias de afrontamiento (6,7,8,9)• Referencia al otro (10,11,12,13,14)
Edad de aplicación	23 a 49 años
Tiempo de aplicación	5 a 10 minutos
Administración	Individual
Validez y confiabilidad	Validación de expertos

Autoevaluación

A continuación, se le pide responder algunas preguntas, según su criterio acerca de la forma en que las crisis personales influyen o no en su desempeño laboral:

Autoevaluación Desempeño Laboral					
		Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Nunca
1	Dejo que los problemas fuera del trabajo influyan negativamente en mi desempeño laboral.				
2	El comentar con mis compañeros de trabajo alguna situación personal afecta mi horario de trabajo.				
3	Cuando me encuentro afectada por algún problema, mi estado de ánimo cambia de modo que perjudico el servicio que presto a clientes y compañeros.				
4	He recurrido en horario laboral a sustancias como el alcohol, tabaco, medicamentos entre otros, a consecuencia de mis problemas.				
5	Soy capaz de realizar mi trabajo con calidad mientras me veo interrumpido por problemas personales.				
6	Mis relaciones sentimentales influyen en mi desempeño laboral.				
7	(Madres) el mantenerme pendiente de las obligaciones en el hogar y de mis hijos afecta mi desempeño en el trabajo.				
8	Mi estado de ánimo afecta la atención que proporciono a los clientes y compañeros.				
9	Cuando algún familiar se encuentra enfermo o con algún problema eso repercute la calidad de mi trabajo.				
10	El planificar mis obligaciones del hogar no ocupa tiempo de mi trabajo.				

ANEXO 3: Matriz de diseño de la entrevista según los indicadores y unidades de análisis

Unidad de análisis	Definición operacional	Indicadores	Preguntas
Afrontamiento de crisis	Para el presente trabajo de investigación se define como afrontamiento de crisis al esfuerzo por hacer frente a las condiciones internas y externas, cuyas demandas pueden desarrollar distintos tipos de crisis personales que pudieran contener los siguientes factores: emocional, familiar, laboral, social, económico, etc. presentes en el desarrollo de una mujer, los obstáculos que éstas representen para cada una de ellas y los desafíos que de ser resueltos los pueden llevar a una nueva etapa de crecimiento.	Tipos de crisis	2. ¿Qué situaciones de su vida diaria ocasionan alguna reacción como estrés, depresión, tristeza, ansiedad (sentimientos negativos)? ¿Cuáles cambian su forma de ser? 3. ¿Alguna situación de su trabajo le causa problemas emocionales? ¿Cómo repercuten estos problemas en su hogar? 4. ¿Qué situaciones encuentra complicadas al combinar su rol de madre y mujer trabajadora? (si no es madre ¿tiene a su cargo económicamente a algún miembro de su familia? Y ¿Cómo maneja esto?) 5. ¿Cómo influyen sus relaciones sentimentales sobre su ánimo y carácter? ¿Y sobre su desempeño en general (laboral, relaciones interpersonales, hogar)?
		Estrategias de afrontamiento	6. ¿Cómo ha manejado sus problemas últimamente? 7. ¿Ha considerado consumir o ha consumido algún tipo de sustancias como medicamentos, alcohol, tabaco, entre otras, para enfrentar sus problemas? Si lo ha hecho ¿Ha sido efectiva esta solución? 8. Cuando enfrenta un problema ¿Cuál es su forma de resolverlo? 9. ¿Qué actividades sociales realiza fuera de las tareas del hogar y el trabajo, que la hagan sentirse mejor, que la ayuden a relajarse y distraerse?

Unidad de análisis	Definición operacional	Indicadores	Preguntas
		Referencia al otro	<p>10. ¿Al enfrentar algún problema, en quién se apoya? ¿Se ha relacionado con personas que están en la misma situación que usted?</p> <p>11. ¿Practica alguna religión o asiste a algún grupo de apoyo espiritual? ¿Se ha sentido apoyada en este grupo? ¿Cómo se ha beneficiado de asistir a un grupo espiritual?</p> <p>12. ¿Ha buscado algún tipo de ayuda profesional para afrontar sus crisis? ¿En qué forma lo han apoyado?</p> <p>13. ¿Ha compartido una situación personal con alguien más (familiar, amigo, compañero de trabajo)? Si lo ha hecho. ¿Cómo le ha ayudado con su problema?</p> <p>14. De las estrategias que ha utilizado para enfrentar sus problemas ¿Cuál considera ha sido de mayor beneficio para usted, para hacer frente a los conflictos del día a día?</p>
Percepción del desempeño laboral	Para el presente trabajo de investigación se define como desempeño laboral a la percepción que las entrevistadas tienen sobre si las crisis afectan o no el desarrollo de sus actividades dentro de la organización y el tiempo que utilizan para realizar las mismas, alcanzando así los objetivos y metas trazados.		Evaluado mediante escala tipo Likert

Anexo 4: Propuesta de taller a implementar con la población de estudio

Tema	¿Cómo mejorar mis estrategias de afrontamiento hacia los distintos tipos de crisis personales?
Objetivo General	Brindar al departamento de recursos humanos de una empresa dedicada a la venta directa por catálogo, información que puedan utilizar para mejorar sus estrategias de afrontamiento para las diferentes crisis personales que puedan estar atravesando.
Dirigido a	Grupo de mujeres de la empresa en mención
No. de sesiones	Se recomiendan talleres informativos de 2 horas de duración una vez al mes, siendo éste un espacio para que las colaboradoras puedan compartir y expresarse.
Diseñado por	Silvia Waleska Santizo Godoy

Recomendaciones y sugerencias hacia la empresa

- La implementación del taller se encuentra sujeta a la autorización del departamento de recursos humanos el cuál establecerá las fechas y horarios convenientes para realizarlo en el cuál se interrumpa la menor cantidad de tiempo efectivo de trabajo posible.
- Este debe ser un espacio donde se promueva la tolerancia y compartir entre las colaboradoras experiencias que logren enriquecer los conocimientos de cada una de ellas, no solo para formar nuevas estrategias si no para reflexionar y quitar un poco el estrés que enfrentan día con día.
- Puede funcionar como un incentivo para las colaboradoras que son madres, el brindarles un día al mes, permiso medio día de trabajo para que puedan ir por sus hijos al colegio y compartir con ellos la tarde.

Estructura del taller

Actividad	Objetivo de la actividad	Metodología	Materiales	Tiempo
Actividad rompe hielo "Dulce"	Lograr comenzar la actividad de forma entretenida donde las participantes se conocen de mejor manera.	La persona que dirige debe traer dulces y les ofrece a todas que tomen los que deseen, unas tomaran más y otras menos. Una vez todas tengan caramelos debe informárseles que deben decir una característica suya por cada dulce que tengan en sus manos. También se puede asignar un tema a cada color de dulce y hablar de él. Ejemplo: Rojo (algo sobre su familia) Verde (hobbies) Amarillo (algo que las haga felices)	Dulces	15 minutos
Introducción y presentación del tema a tratar	Informar a las participantes de distintas estrategias que pueden ser utilizadas en el ambiente laboral como fuera de él.	Preparar información que ayude a las participantes con distintas situaciones de su vida como la salud, relaciones interpersonales, autoestima, capacidad para tomar decisiones asertivas, comunicación con los hijos, temas de parejas, elaboración de un presupuesto, como manejar las emociones, temas de religión, ¿Qué es una crisis y cómo se presenta?, entre otros. La idea de esto es que la organizadora pueda tratar con las colaboradoras distintos temas de interés que las ayude a mejorar su vida personal y de esta manera rendir mejor en el trabajo. Puede realizarse de esta manera o también incentivar a las colaboradoras a proponer temas de interés que quieran tratar para poder cubrir todas las expectativas que ellas tengan de éste espacio que busca darles un momento para expresarse y conocerse mejor.	Información Copias o presentación de powerpoint para exponer el tema	1 hora

Actividad	Objetivo de la actividad	Metodología	Materiales	Tiempo
Reflexión de la actividad	Brindar un momento para compartir.	Promover un espacio donde se pueda conversar acerca del tema a manera de retroalimentar, aclarar dudas, opinar acerca de experiencias personales y lo que les ha funcionado en situaciones similares.	Ninguno	30 minutos
Refacción	Dar fin de manera breve al taller compartiendo entre compañeras	Brindarles por parte de la empresa un pequeño refrigerio u organizar a las colaboradoras para que ellas lo lleven.	Refacción	15 minutos

ANEXO 5: Transcripción de las entrevistas realizadas a las participantes.

Entrevistada 1

Mi esposo, mis dos bebés y mis suegros, mi esposo aporta el mayor ingreso, yo lo que hago nada más es ayudarlo.

Bueno el trabajo verdad pues que a veces se carga mucho y...cuando llego a la casa es algo complicado verdad, porque terminar del estrés del trabajo y después todavía llegar a la casa y atender a los nenes, ponerles atención, jugar con ellos y hacer montón de cosas en la casa verdad, cocinar, hacer el almuerzo para el otro día, pensar en qué hacer.

Un poquito complicado en cuestión de tiempo verdad porque hay mucho cansancio, cuando uno llega a la casa y ya no quiere saber nada y sin embargo uno tiene que atender a sus hijos, atender al esposo y en fin hacer muchas actividades en la casa, pero es un poquito cansado y uno se va acostando más tarde no descansa uno bien las horas que tendría que dormir verdad, se va acostando uno tipo 11:00, 11:30, 12:00 de la noche con tal de adelantar las cosas.

Con mis suegros, nosotros vivimos independientes a ellos, pero igual verdad el estar un rato con ellos, compartir porque como mi suegra me cuida a los nenes, entonces ella me dice que pasó durante el día, si los nenes hicieron alguna travesura, tener que ir a escuchar un poquito de los que los nenes hacen durante el día, una tiene 4 y el otro tiene 3 están pequeños entonces más que todo eso llego a ver.

Ahorita que están en la casa pues es bonito ya el otro año ya se van a estudiar al colegio los nenes y me dicen muchas, ¡hay es más complicado, porque tienes que ir a revisarle las tareas, que si las hizo bien, que si tiene que llevar algo para el otro día, que a veces les piden a uno alguna cosa y tiene que ir a ver si la consigue!

Con mi esposo pues he tratado la manera de poner... bueno, el trabajo el trabajo y la casa es otra cosa, dejar acá los problemas de trabajo e ir a la casa y con los problemas de la casa verdad y sin embargo siempre a veces va a afectar un poquito porque... pues uno llega cansado y tal vez yo le quiero hablar de algo o él me quiere hablar de

otra cosa y yo le hablo solo de trabajo entonces como que se mezclan un poquito las cosas verdad, pero así de que ocasione algún problema no.

Por el tipo de trabajo que tenemos pues pasamos casi todo el tiempo sentadas verdad, entonces eso es como que muy cansado muy estresado y uno cuando llega a la casa aquel dolor de espalda o que uno no se puede ni mover, algún relajante muscular pero también trato de no tomarlo tan seguido porque a veces después el cuerpo ya no lo tolera igual, ya no lo acepta o ya no le funciona cada vez se necesita más.

Gracias a Dios pues con mi esposo tenemos una muy buena comunicación y cuando yo tengo un problema al primero que recurro siempre es a él.... Mira amor fíjate que esto pasó o que piensas de ésta situación y siempre buscar una segunda opinión verdad y siempre me apoyo en él pues es el que está en todo momento verdad, él me puede aconsejar, orientarme y así buscar la manera de resolver la situación lo mejor posible.

Tengo un poquito de carácter fuerte pero lo que me ayuda bastante es que mi esposo es todo lo contrario de mi verdad, él es bien pasivo, él es bien callado, sumiso, entonces en cuestiones cuando yo estoy alterada él me dice mira cálmate que lo podés resolver de ésta forma o piensa tal cosa, o mira esto, siempre me busca... me trata de ayudar a buscar alguna solución verdad. Si fuéramos iguales chocaríamos definitivamente y ya ni comunicación tiene uno, entonces eso si me ayuda con él que tenemos carácter diferente y a él le ayuda mi carácter.

Por ejemplo en mi caso nosotros tenemos pues... servimos en la iglesia, somos cristianos y no es todos los días, todos los fines de semana pero estamos en dos ministerios, el ministerio de reproducción de la iglesia y la célula de matrimonios, entonces nosotros tenemos en la casa todos los viernes la célula de matrimonios y se va rotando porque todos los viernes es en la casa de alguna pareja, la casa que se va a hacer por lo general se hace cargo de la comida, escoger el tema y así verdad, no es todos los viernes que nos toca a nosotros.

En apoyo, quizás algunas veces mi suegro cuando ya quiero alguna segunda opinión, una forma de pensar diferente porque no todos pensamos igual y aparte por la edad pues ellos tienen un poquito de más experiencia, a mí me ayuda bastante porque mi mamá o mi familia no está acá, definitivamente solo puedo contar con mi esposo o mis

suegros, ellos viven en Cobán, de hecho no voy seguido por el trabajo también pero trato la manera de que podamos ir para la semana santa, navidad y una que otra ocasión.

Bastante porque una llega como que cargado de toda la semana y la verdad que el grupo de la célula es muy bonito porque aparte de escuchar la célula, el tema que tengamos para discusión ese día, siempre tenemos la actividad de venir y contar alguna cosa buena que nos haya pasado durante la semana y hacer peticiones por los más necesitados y por último compartir la refacción que es un momento tan agradable, gente con la que no está uno todos los días, ya tenemos 3 años de tenerla y gracias a Dios va creciendo y de esa forma más amistades puede tener uno.

Por lo regular mantengo mucha relación con mi hermana, aunque esté lejos, hablamos casi todos los días, ella vive con mis papás y cuando me siento agobiada o necesito que alguien me escuche o contar algo ya sea bueno o malo siempre le hablo a ella e igual hace ella conmigo.

También siento que a veces el pasar tiempo con mis hijos me ayuda bastante, hay situaciones diferentes y pues hay personas solteras que no tienen hijos, pero el salir con sus amigos o el hacer deporte, distraerse con alguna actividad que le guste, eso lo desestresa a uno bastante pero por lo regular el poder salir los sábados, es buenísimo porque pues yo puedo compartir con los nenes todo el tiempo que paso con ellos y eso pues me hace olvidar de toda situación que tenga que ver con el trabajo y me hace feliz.

Entrevistada 2

Vivo sola, en mi caso pues soy de la costa, me vine a la capital hace 8 años, mi familia vive por haya y acá yo pues, alquilo verdad. Lo que gano es para mis estudios y para mantener todas mis necesidades acá.

En primer lugar son las cuestiones familiares, como alguna enfermedad en la familia me puede causar tristeza, depresión, además del trabajo, algún problema que haya... la demasiada carga de trabajo es un factor que viene a generar problemas emocionales si uno no lo sabe manejar.

Mi papá ha estado en recuperación, tiene una enfermedad de lo que es el riñón, entonces tal vez esto nos ha generado un poquito de tensión en la familia, pero no mayor, por el momento gracias a Dios se ha sabido manejar la situación.

En el caso mío mis papás viven en Retalhuleu y yo el fin de semana lo utilizo para la U y entre semana para trabajar, entonces me generaba tensión el hecho de que quería viajar y no podía estabilizar mi área de educación y con el trabajo y estar pensando cuando puedo ir, cuando puedo ir y eso me mantenía bien tensa.

Nosotros manejamos con Gerentes de Zona vía telefónica y algunas veces que vienen acá, pero lo que a veces causa problema es la forma de llevar las tareas, tal vez no hay una buena capacitación y ellas no hacen las cosas como deberían de hacerlas si no que de diferentes formas y uno repite y repite y repite y llega un momento que le causa tensión y les comparto la información y no se compone el problema, y como solucionamos problemas muchas veces ellas tienden a andar presionadas en el campo y le generan presión a uno porque quieren las cosas rápido verdad, ya ahorita y eso le genera a uno tensión.

Cuando salgo del trabajo es como que rico ya salí de eso, pero de igual forma sigue mi presión porque tengo que ir a ver que tengo de la U para poderme complementar, si tengo presión de la U porque tengo que entregar una tarea sigue mi presión siempre se mantiene no baja.

Una de las cuestiones que me funcionan es poderse organizar verdad, tengo que priorizar, la prioridad siempre va a ser el trabajo en el día de poder sacar la tarea para luego ya entrar a la cuestión de la U pero no me sirve de nada presionarme en el trabajo si no me organizo, nosotros manejamos una agenda en la que verificamos cual es la tarea principal para que sea la número uno y la número dos y así, y ahora para poderlo solucionar me avoco con mi jefe para ver como lo podemos resolver y si es personal lo que hago es evocarme con un amigo que me pueda apoyar emocionalmente y si él es de la misma universidad o del mismo grupo puedo bajar la carga de tareas.

Logro apoyarme en mi círculo de amigos que es la gente que tengo cerca pero gracias a Dios mi arrendataria, la persona con que comparto la casa es una persona de mucha confianza, yo creo que cuando tengo un problema yo me acerco a ella y ella me

aconseja, también me regaña y más que todo mi forma de solucionarlo es la comunicación, hablarlo con alguien y no encerrarme en mi círculo de que yo estoy mal y de ahí no voy a salir verdad, y hace 8 meses empecé a hacer ejercicio y para poder desestresarme también porque llega un momento que ni la comunicación, ni dormir mucho entonces hay que buscar una forma de poderlo solucionar verdad.

Voy a la iglesia no cada domingo, pero si esporádicamente y hay situaciones en las que no puedo entonces a veces la única solución que encuentro es ir a la iglesia y pues la ideología de cada uno.

Salgo a comer con mis amigas, vamos a comer vamos a pasear y en mis tiempos libre me gusta viajar y me voy a Cobán, me voy a Petén y en plan de descanso verdad con una mi amiga.

Puede ser que si yo vengo desvelada o tengo muchas cosas que hacer de la u mi jefe no me va a entender eso verdad, yo no puedo tener la confianza de decirle mire estoy muy presionada con el trabajo, no hay forma de que me digan bueno usted está estudiando entonces entré un poquito tarde la comprendo.

Alguna vez tuve la intención de buscar un psicólogo fue porque anteriormente hace mucho tiempo hace como 5 años tuve un problema con mi pareja y siempre dije no tengo que ir con un psicólogo para salir de esto... pero económicamente no estaba en la situación correcta para ir y decir lo voy a hacer y pasó el tiempo y siempre tuve la intención pero me tocó salir de eso sola, más que todo fue decisión propia de salir adelante y gracias a Dios hasta el momento si me gustaría visitar a una persona profesional por cosas que a veces uno tiene cuestiones aquí encerradas y que desearía poder sacar.

Cada persona es diferente pero en el trabajo no he logrado complementarme con nadie, así como que diga es mi amigo, le voy a comentar esto o el otro y uno no puede comentar mucho porque el clima, la cultura que se viene creando, viene cayendo en lugar de yo te ayudo, da lugar a chismes y lo que es la comunicación informal, y las relaciones interpersonales que uno viene manejando, tienen una descomposición en el camino, y la persona que está a la par por más compañero que sea, en la empresa usted no tiene amigos y de la puerta para afuera son sus amigos si se llevan bien, y después confunden las cosas y ya quieren que uno les haga las cosas, entonces ya no

es un círculo de decir es mi amiga si no ya es la persona que me ayuda, yo soy de la idea de que uno en el trabajo no puede tener amigos.

Desde que yo empecé a luchar yo sola lo que me ha funcionado es mantener un carácter y tomar decisiones no pensarlo mucho si no hacerlo de una forma eficaz, porque con todo lo que me ha pasado más que todo ha sido el positivismo que uno puede manejar, si usted está confundida, pero toma la decisión de salir adelante usted sale pero si dice no puedo no va a poder y es más cuestión de actitud y lo que me ha funcionado ha sido eso.

Por cuestiones de lo que uno ha vivido la gente dice ¡hay no! ésta el carácter que tiene y viene la cuestión de hacer comentarios que lo destruyen a uno, entonces una de las cuestiones que me han funcionado es ser o misma y decir yo puedo, aunque yo en ese momento diga yo puedo y después en la noche llore, ¡pero yo puedo! Con todo lo que me ha pasado es cuestión de salir adelante. La actitud es una forma de poner un caparazón o un escudo y decir yo aquí me defiendo, el temperamento, si usted misma se está diciendo que no puede no va a salir, pero si usted dice yo puedo, puede, siempre tener claras las metas que usted quiere cumplir porque no puede vivir siempre en lo mismo, tiene que tener una visión para adelante pero nunca para atrás.

Si uno da un servicio de calidad cuando usted va a la calle quiere exigir lo mismo, somos algo problemáticos.

Somos 7 hermanos, yo soy la penúltima, yo no fui tan consentida, aunque sea de las más pequeñas porque a los 17 salí de mi casa, en mi familia yo soy la única que está estudiando la que me gradué yo tuve el carácter de decirle a mi papá. no yo voy a salir adelante, mi papá estaba como no porque lo vas a hacer si todos hemos vivido, todos hemos sobrevivido sin tener una carrera universitaria y yo le dije yo lo voy a hacer porque yo puedo y me dice bueno pues ahí mira tú, pero él pensó que en realidad no lo iba a hacer y entonces cuando yo le dije ya me voy yo busco mi sueño me voy a ir a la capital a trabajar y mi papá solo como... estás loca ya ándate pero mañana vas a andar de regreso y ya ocho años hace que me fui.

Es bien difícil porque llegan momentos en que los fines de semana tal vez un mi hermano celebra el cumpleaños de algún sobrino o que le digo el cumpleaños de mi papá o para el día de la madre mis hermanos están ahí y todos preguntan qué porque

no llegué, y dice no ella está en la u, pero no es cuestión solo de decir ella está en la u, yo me siento, yo digo hay yo quisiera estar ahí, pero tal vez ese día tuve exámenes o tuve alguna cuestión muy importante, ellos se sienten orgullosos de mi verdad pero no es nada más de decir ella lo está haciendo si no que es un proceso que uno lleva verdad.

Entrevistada 3

Vivo con mis papás, soy la mayor, de ahí me sigue mi hermano que tiene 19 y de ahí mi hermanita que tiene 10 años.

Acá todo se maneja con presión y que tiene que salir para hoy porque sale, no se puede atrasar nada y entonces pues a veces con la presión y todo entonces eso lo estresa a uno, pero lo normal.³ En algunas ocasiones me pone de mal humor, lo que si siento que tengo pues... estamos en servicio al cliente por lo que no podemos desquitarnos con el cliente, que en algunas ocasiones llama alguien y estoy de mal humor lo siento solo yo no puedo demostrarlo solo así.

En algunas ocasiones de mal humor, que tengo tal vez en servicio al cliente por decirle no desquitarnos con el cliente, y que llaman y que ya ni contesta uno como es, pero en ese caso como que no tengo tanto problema, porque estoy con estrés o mal humor lo siento solo yo, no lo involucro con el trabajo.

Cuando me siento estresada ya solo llego a lo principal y cenar y a dormir porque cuando uno está estresado ya no quiere saber de nada, por supuesto llego tarde y ya solo llego a lo que tengo que hacer 3 y ya algunos días que uno está un poquito más desahogado y todo pues hablo con mi familia y así con mis hermanos si ya casi no porque mi hermano se va por otro lado va llegando un poco más tarde y mi hermanita como está chiquita se duerme temprano, los fines de semana si ya compartimos todos, es diferente.

No tengo obligación de hacerlo, pero si siempre apporto algo a mis papás, o te compré esto o lo otro, solo el gasto que doy siempre, de los gastos grandes se encarga mi papá, solo los ayudo para complementar lo que falta.

Hay veces que peleamos por cositas pequeñas (con el novio), ya cuando estoy acá o en mi casa tal vez me notan algo extraña, callada, pensativa, ya no saco platica. 5 Si tengo algún problema tal vez si se me nota acá (en el trabajo), para los que me conocen bien ya no vengo con los mismos ánimos, pero siempre trato de sacar todo lo que tengo que hacer, terminar y no por tener algún problema me voy a detener a contarlo.

En lo económico cuando mi papá dice se le cargó mucho algo, él es el que tiene el gasto, si dice que se va a quedar casi sin nada, pero tal vez tengo algo extra para esta quincena ya voy apoyándolo también con eso.

Yo busco apoyo de mis papás porque además de que vivo con ellos, siempre me han apoyado, ellos son nuestros salvavidas, en mi mamá más.¹⁰ Con mis amigas me queda la curiosidad de saber que opinan, o que ideas me dan algo que yo crea que está bien, más opiniones de lo que no hablo con mis papás. Con dos de mis primas nos tenemos mucha confianza y nos contamos todo.

Los fines de semana son los únicos días que podemos salir, entonces lo único que quiero es desestresarme, casi no me mantengo en mi casa salgo ya sea con mis papás, con mis amigos o primos. 9 Cuando hay alguna actividad que salga de la nada siempre digo si, por ejemplo, algún cumpleaños, alguna boda o mi mamá que le gusta ir a la iglesia, no muy seguido, pero si vamos porque nos jala.

Lo primero es tranquilizarme, si me pongo como ansiosa de pensar muy rápido y no pensar bien entonces mejor me tranquilizo y ya cuando se haya ido el enojo uno ya piensa mejor y va encontrando que solución darle a los problemas.

Entrevistada 4

Vivo sola, alquilo un apartamento, más que todo yo apoyo a mi mamá y a mi papá que ya son personas de la tercera edad.

La situación económica, me estresa un montón soy bien independiente con mis gastos y además de eso ayudo a mi familia, ellos dependen de lo que yo les doy, 4 mi hermana también les ayuda, pero en el sentido de llevarlos al médico y de los 7 solo 2

apoyamos, mi hermana vive con ellos, como a 40 minutos de donde yo vivo, no los visito seguido una vez cada quince días.

Realmente a mí me gusta lo que hago, es bien estresante trabajar con proveedores y que me queden mal, yo sé que salgo, pero si me gusta lo que hago.

Trato la manera de no involucrar una cosa con la otra, si aquí estoy estresada cuando salgo trato de que ya no sea así, sin embargo, hay situaciones que, si me hacen pensar en el siguiente día, en algún recordatorio escribo para mis actividades de mañana, trato la manera de que sea por aparte, no mezclar una cosa con la otra.

Es difícil porque ya es una responsabilidad que uno tiene, pero trato la manera de llevarlo tranquilamente y que si a veces no hay pues no hay verdad, trato de ser bien responsable para que no me afecte a mí, mi salud y todo eso y en el trabajo.

Uno de mujer es quien pelea siempre, pero de parte de él es bien caballeroso, no pelea conmigo, soy yo, ya después se me pasa, pero si me enojo me enojo con el no con la demás gente de mi entorno ni nada, siento que no me afecta.

Con el salario que devengo, hago mis cuentas de lo que tengo que cubrir al mes entonces trato de que los gasto o gustitos que me doy, porque uno de mujer siempre se anda comprando cosas verdad, aunque se endeude a veces, pero si trato la manera de llevar un orden en mis finanzas.

Bebo en alguna situación social, cumpleaños, bodas y así una ocasión si me fui a bailar y tomé verdad, pero no fue mayor cosa igual no me ayuda en nada, más que todo es social, lo hice porque ya me sentía muy desestresada y en esa ocasión era el cumpleaños de una amiga 7 y si esa vez me recuerdo que tomé y amanecí malísima pero no me ayudó en nada.

En el trabajo trato de que si cometí algún error lo soluciono y hacerlo todo cien por ciento lo mejor que puedo, acepto mis errores y busco una solución inmediata, ahora en lo personal si me tengo que desquitar o si me enojo, grito peleo, pero trato la manera de comprender y si es de quedarme callada me quedo callada, trato de estar sola y pensar, analizar las cosas, tranquilizarme y hablar ya cuando se me pasa el enojo y no tomar decisiones precipitada porque no me sale nada bien así, 8 eso es lo que me ha funcionado hablar cuando ya esté tranquila, serena y tomar una decisión 14.

Al hacer ejercicio me desestreso, ir de compras, salgo a caminar o a correr con una amiga, todas las mañanas, ya de vacaciones si asistimos a un gimnasio o a bailar, no soy mucho de deportes ni de fiestas, pero si me ayuda.

Con quien yo puedo platicar con libertad de la manera que yo quiera, es con un amigo que está en estados unidos, él no viaja para acá tengo como diez años de no verlo, pero desde que estábamos en básicos nos llamamos, es mi mejor amigo, yo lo aconsejo el me aconseja, es con el que yo puedo confiar y desahogar, es bastante apoyo para mí, emocionalmente y es muy sabio él va a la iglesia cristiana evangélica al igual que yo.

No es muy seguido que asisto, pero siento que también me ayuda mucho el acercarme a Dios cuando tengo algún problema que no le encuentro salida, lo primero en la vida de uno tiene que ser Dios, él es el único que no le va a fallar a uno y los miembros de la iglesia que son un amor de persona también con uno, ellos siempre le dan aliento a uno y son gente que uno frecuenta seguido en la iglesia y que cualquier problema siempre están con uno.

Tengo dos que tres compañeros de trabajo que son muy buenos conmigo y eso siempre se da, es bueno el compañerismo de trabajo, pero de igual forma hay gente con la que uno se desentiende porque no le caemos bien a muchos verdad, pero si tengo compañeros de trabajo que si yo les cuento algo me siento bien aliviada.

En la familia más que todo tenemos una unidad entre mis hermanos, entre las cuatro mujeres nos apoyamos mucho, pero es una unidad que hay, sin embargo, en lo económico solo somos dos las que tenemos más o menos la oportunidad de apoyar.

En todo lo primero es platicar con Dios, para mi conocer a Dios ha sido lo mejor y segundo tomar la decisión de que en lugar de alternarme me quedo callada, pensar analizar y tomar una decisión cuando este serena, porque uno enojado, triste o muy contento también no toma buenas decisiones, puestos los sentimientos en la tierra y tercero tener a un amigo como él, siempre es necesario contar con alguien, una decisión o algo y saber que ahí está siempre para contestar el teléfono y saber que lo va a aconsejar a uno para mí ha sido siempre él y por último la familia que sea como sea ahí va a estar siempre para las situaciones difíciles.

Entrevistada 5

Vivo con mis papás y mi hermana que está casada. Solo colaboro con mis papás.

Algunas veces el tráfico que lo pone estresado a uno ya cuando uno viene, 2 en la empresa situación se complica cuando hay mucho que hacer, que solicitan algo que todavía viene en camino y todo eso lo estresa a uno porque tiene que estarle exigiendo al proveedor porque aquí ya no hay para que continúe la producción, ya viene una cadenita que varios departamentos dependen de ello.

Hay veces que si uno no quisiera llevarse el trabajo a la casa, pero si llegan los problemas del trabajo a casa aunque uno no quiera.

En lo económico si se mira uno apretado algunas veces porque ya hay que comprar medicina para mis papás y es una parte importante para la que algunas veces no alcanza, tienen que tener su medicamento siempre, la diabetes, problemas del corazón. Le comento a mi hermana si algo me está pasando igual yo la escucho a ella, entre las dos nos ayudamos mutuamente.

Algunas veces los domingos salimos con mis sobrinos a dar alguna vuelta a un comercial, o con una mi amiga, pero no es frecuente muy ocasional, eso me relaja. 9 Soy católica y asisto a misa los domingos con mis sobrinos.

Entrevistada 6

Vivimos con mi esposo y mi hijo de 11 años, es un niño muy bueno, gentil, educado, es un niño muy generoso. A mi hijo lo consienten demasiado porque como la familia es muy pequeña él fue el primer nieto y hay Dios mis suegros y mis hermanos se ponen de alfombra con él y yo resulto siendo como la mala de la película porque me gusta ser más disciplina y le digo yo... no puede ser que todo el mundo le diga que sí, pierde clases y todo mundo le lleva regalos y me ha tocado hasta devolverlos y el solo me dice... es que sos una mala, sos una grinch, no te quiero.

Un día me hace una pregunta muy interesante, me dice mama ¿Los papás se arrepienten cuando lo corrigen a uno? Y le digo yo, si tu papá te ama de verdad no se va a arrepentir, el día que un padre pierde el miedo de que un hijo lo deje de querer por

una corrección, ese día comienza a educar a un buen hombre y a una buena mujer. Le trato de enseñar que la verdad siempre debe de reinar y aunque así duela y así sea lo que sea más vale la verdad, yo si considero que una persona que reconozca la verdad como un principio se ahorra bastantes penas en la vida porque uno debe ser como es.

Tengo 5 hermanos todos están casados todos tienen hijos, tengo como 14 sobrinos. Éste año perdimos a nuestro padre en febrero, y hace 7 años se fue nuestra mamá entonces decidimos honrarlos siendo unidos, y pues la familia de mi esposo que también es mi familia, son una familia muy pequeña, pues son solo dos hermanas y un sobrino.

Muchas personas le pueden decir es que lo que es del trabajo es del trabajo y lo que es de la casa es de la casa, para mi mal dicho porque por más que uno quiera separarlos siempre vas a acarrear problemas de un lado para el otro, yo creo que la diferencia está y lo que nos ayudaría es tener un poco de madurez, decir bueno esto lo tengo en la mente pero yo me voy a concentrar en lo que tengo que hacer porque no tiene la culpa mi trabajo de mis problemas, y sabemos de por sí que si los tenemos presenten como la enfermedad de alguien, la escases económica, el pago de la luz o algún pago que se nos acerca y no tenemos para hacerlo... es un sin fin de situaciones que nos pueden ocasionar estrés en nuestro trabajo y viceversa porque un jefe que no comprende, un error que hayamos cometido en nuestro trabajo e igual hay un montón de cosas que nos pueden afectar en nuestra vida cotidiana.

Lo triste de esto que hago yo como encargada de personal es que no se ve, te ven ahí sentadita y no es como que estés haciendo una producción o vendiendo, algo que saca frutos, no se ve, pero ahí está y las personas creen que tal vez es algo sencillo pero es mucha responsabilidad, hacer contratos, llevarlos al ministerio de trabajo, cosas legales que si uno mete las patas la empresa va a tener problemas.

La vida está llena de cosas complicadas, yo esto lo relaciono mucho con la madurez y la experiencia, yo puedo decirte que conozco a cualquier tipo de personas, solo es de aprender a diferenciar cada tipo de caracteres, yo me acuerdo que tenía una jefa que era demasiado estricta, enojadísima, ella era administradora de empresas y era la jefa de recursos humanos, y nunca me enseñó nada yo todo lo que aprendí fue porque lo practique porque lo ensaye... y cuando me enseñaba me decía ponga atención porque

una vez le voy a explicar, o cuando me dictaba una carta... decía yo hay Dios mío que me habrá dicho, tengo muy malos recuerdos pero la mejor enseñanza que recibí de mi vida, fue con ella porque así aprendí a ser responsable, a oír bien, a no equivocarme y por supuesto que sigo equivocándome pero uno tiene que tener el carácter de poder reconocer los errores, aceptarlo y no volverlos a cometer, de eso se trata la vida.

A mi hijo lo quiero mandar a clases de karate en vacaciones y él no quiere no le gusta, yo quiero que aprenda esa disciplina porque mi hijo es muy inseguro, el de tanto amor y tanto mimarlo en la casa es muy inseguro, le da miedo dormir solo, ir al baño solo, yo le digo que es algo que le va a enseñar a ser más seguro de sí mismo.

Uno tiene que aventarse en la vida y tienes que rifártela, que aburrido fuera que en la vida todo lo tienes en las manos, hay que disfrutarla en los momentos críticos en los momentos difíciles, aquella persona que es una piedrita en tu zapato también hay que disfrutarla y de esa manera un descubre muchas cosas y te vuelves cada día un poquito más de conocimiento y de eso se trata la vida de arriesgarte.

Con esta mi jefa de la que le contaba llegue tanto al límite que me enfermé, el día que le iba a presentar la carta de renuncia yo dije, ella no puede arruinarme mi día, yo amanecí hoy contenta porque respiro, porque abrí los ojos, porque vi a mi hijo y a mi esposo, porque mi familia está bien y porque tengo un trabajo que me da de comer, todos los días siempre lo digo, entonces viene siendo como un poquito de madurez el que los problemas te afecten en el trabajo.

Si hablamos de problemas muchísimos, situación económicos, sentimentales, penas de los hijos, los estudios.

Es un estrés impresionante, pero tienes que aprender a manejarlo, si no lo puedes manejar te vas a dar cuenta.

Mi hijo lo cuida mis suegros, pero ellos ya están algo grandes entonces me lo cuida una muchacha que nos hace la limpieza en las dos casas y de paso cuida a los niños que no son tan niños, darles su almuerzo.

Lastimosamente la vida no es perfecta, de pronto y sería muy aburrida pero no toda la gente, tal vez algunas veces no es tu jefe es tu jefe son tus propios compañeros los que te hacen la vida de cuadritos, no congenian en el mismo cuadrado que tú, no entran.

Yo tengo muchos defectos pero te prometo que trato cada día de equivocarme menos y de ser mejor persona. También influye mucho en tu desempeño laboral los compañeros que no te llevas bien con ellos, si tú tienes un problema con un compañero se arruina tu vida, el clima de la empresa no es el indicado, se arruina tu trabajo, se te hacen eternas las horas, ya no quieres venir a trabajar, hasta puedes acarrear eso a tu casa.

Lo importante es tener presente de que nadie puede arruinar tu vida y hay que recordar que la vida es un regalo y por eso se llama presente. Que tú le conviertas esa mentalidad a los 200 empleados que hay aquí es imposible, hay gente aquí que es hasta mayor que yo y actúa como niño, de los 20 años que llevo aquí en la empresa nunca he tenido problemas de compañerismo, me han tratado de afectar con muchos chismes, el que no debe nada teme, gracias a Dios nunca he tenido problemas acá, mucha gente me busca me viene a contar sus problemas y yo las escucho las trato de ayudar y entonces mira... venía enojadísima una persona de producción que quería renunciar, hablé con él logro solucionar su problema y ya no renunció, entonces me pongo a pensar cuánto dinero le ahorre a la empresa en tener que buscar alguien más, el tiempo de inducción, de aprendizaje y son cositas que no se ven, así han pasado varias personas.

Es importante tener en este puesto de recursos humanos esa empatía con toda la gente, y tener madurez, pues si eres recursos humanos eres la cara alegre de la empresa, la cara de confianza y tú sabes que estás en la línea media de la empresa y el empleado, para ti ninguno de los dos va a tener la razón, hay que escuchar las dos partes.

Incluso tiene que ver la estructura de tu oficina es algo que influye en tu desempeño, el que esté ventilado, iluminado, el ruido de los ventiladores, el calor, hasta eso puede influir en el estrés.

Es muy complicado el tener una responsabilidad como madre, yo quisiera tener el tiempo para mi hijo, para estar con él en sus tareas en sus investigaciones, a veces sueño que lo voy a traer al colegio, pasamos comiendo un helado, lo acompaño a hacer sus tareas, si nos sobra tiempo ir a jugar un ratito al campo de básquet porque nos encanta jugar, pero después se revienta mi burbuja y es complicado, porque además de que pasas aquí todo el día, estresada viendo números y concentrada, y

luego llegas a la casa a revisar tareas, a hacer cena, te quedas recogiendo y lavando trastes, planchar el uniforme, la ropa de mañana, ya todos viendo tele, durmiendo y hasta tengo que ir a ver a lola la perrita. Te vas acostando a las 12 de la noche y al otro día suena la alarma a las 4 de la mañana y es lo que influye muchísimo en que tu estabilidad emocional en el trabajo no esté muy bien, el cansancio y todo... es bien complicado, el rol de mamá y trabajo.

Cuando al otro día se va mi hijo al colegio bien planchadito y cuando hago el desayuno y me dicen hay que rico te quedaron los panqueques, a mi hijo le pongo caritas a mi esposo le hago un corazón y rapidísimo. Te da satisfacción todo eso que pasa y cuando viene tu jefe y te dice excelente, buen trabajo eso para mí vale más que un aumento porque esa felicitación para mí tiene mucho valor y da mucho ánimo de seguir haciendo las cosas bien, como cuando viene el auditor y me dice todo bien.

Nosotros podemos tener cualquier tipo de problemas y se puede saber llevarlos, pero los problemas sentimentales son una gran parte del cerebro humano, de las emociones y todo lo que puede haber en la vida, es una gran parte de la estabilidad de un ser humano, y si algo anda mal por ahí tenlo por seguro que va a repercutir y aunque sea que quieras hacerte la fuerte y yo considero que si afecta bastante puesto que es un punto muy fuerte de la vida humana, cuando alguien dice te amo con toda mi vida con toda mi alma no está lejos de equivocarse porque así es, forma parte de un todo el tema sentimental y la persona que diga no afecta porque uno tiene que tener visto que el trabajo es trabajo, es mentira, no te conoces eres inmadura está mintiendo o es de piedra verdad porque si tiene que afectar bastante, 5 tienes que tener un alto grado de responsabilidad para que no afecte en tu trabajo de tal manera que no puedas hacer las cosas bien, si pasa el rendimiento baja y eso no lo puedes permitir, eso es de carácter personal de que tienes que ser valiente, tener la certeza de que a quien tienes que amar primero es a ti, no lo puedes amar a él más.

Yo en lo personal soy muy sentimental y a mi si tú me haces una mala mirada me va a ser sentir triste, pero resulta que hay personas que no merecen ni las miradas de uno, mi circulo de compañeros siempre los voy a apoyar en todo, lo que ellos hagan me va a afectar, los voy a tratar de ayudar y de estar ahí para ellos en todo, a los que no les tengo mucha afinidad pero que siempre voy a apoyarlos en lo que sea están en otro

lado, si ellos hacen algo no me interesa lo que hagan. Hay que aprender a diferenciar, a convivir 8, hay que aprender a convivir y la palabra mágica para todo esto se llama tolerancia, aguantar críticas, malas miradas disgustos.

Lo que a mí me dio fue depresión por mi anterior jefe, yo estuve tomando un tratamiento de antidepresivos porque fue demasiado, y gracias a Dios solo estoy aquí por él, yo si me encomendé mucho a él, yo dije no yo puedo, yo puedo salir de esto y gracias a Dios ahí voy, con lo de mi papá me afectó no más que lo necesario, ya no volví a tomar, eso me satisface a mí también, si me enfermé a causa de esa presión.

Entrevistada 7

Vivo con mi esposo, mis tres hijos y mi perrita, mi esposo aporta el mayor ingreso en mi hogar, nos compartimos los gastos pues mi hija más grande está cerrando psicología en la San Carlos, el otro está cerrando perito y el más pequeño está en cuarto bachillerato.

La situación económica cuando de repente se juntan varios gastos y eso genera mucho estrés verdad porque tenemos que organizar otra vez nuestro presupuesto.

Algunas veces cuando en el trabajo tengo algunas fechas estipuladas para cubrir una plaza y es de difícil reclutamiento, eso si algunas veces me genera estrés que repercute en mi casa porque de repente llego muy estresada o sin ganas de hablar, o porque me pongo a veces a buscar otras formas de reclutar.

A mis hijos no les gusta que nadie más les cocine, entonces nos repartimos las actividades para poder dejar todo recogido, todo limpio, hicimos una lista de actividades para hacer en casa.

Cuando mis hijos han estado mal en los estudios, que por descuido no hacen tareas, el horario de trabajo impide que uno pueda estar acompañándolos a hacer tareas, 2 ahorita tal vez ya no es tanto porque ya están grandes, pero antes si me estresaba que esperaban a que yo llegara para hacerlas y a veces eran bastantes.

Me hago casi una hora 15 minutos para mi casa, en todo lo que cenamos y eso nos dan casi las diez, once de la noche y siempre he trabajado desde que ellos están

pequeños, ahí era peor porque solo mi esposo y yo nos repartíamos las tareas de la casa.

Trato de ser muy abierta y de enfrentar las cosas en el momento, no dejar que pase un día o dos para aclarar las situaciones porque si pasa, digamos uno dice una cosa y resulta que dependiendo como esté el ánimo de la otra persona así mismo se interpreta, cuando han pasado cosas así en el momentito lo aclaramos para que no hayan mal entendidos.

El tiempo, hay que pedir algunas veces permisos para ir a reuniones, a entrega de notas, actividades deportivas que ellos tienen y en algunas situaciones si se puede pero en otras no y eso genera cierta frustración porque los hijos esperan que uno los acompañe pero no siempre se puede, un mes va mi esposo por las notas y otro mes voy yo, en las actividades también es así, incluso algunas veces que no podemos, como mi hija es ya mayor de edad va ella.

En las actividades navideñas, como en el trabajo de mi esposo que hacen una actividad para los hijos de los empleados, invitan a los hijos y a la esposa y es familiar la actividad, aquí en la empresa lo hacen, pero solo va el papá colaborador o mamá colaborador, se les da un regalito, refacción, se quiebran piñatas, pastel y la pasan bien. Cuando el horario es muy extenso, aquí casi no me pasa pero en el trabajo anterior me pasaba que entraba a las ocho y salía a las 8 de la noche o 9 y ahí si me afectaba porque mi esposo llegaba 6 o 7 y no había quién le diera de cenar, no le había dado almuerzo y no le había dado desayuno, entonces ahí si me repercutía en el trabajo pues me sentía mal a veces sentía que iba preocupada, ya no estaba mi atención puesta en lo que estaba haciendo.

Nosotros con mi esposo hemos tratado por lo menos de tener un tiempo de comida con mis hijos entonces si el trabajo nos lo permite lo que hacemos es entrar más temprano, cuando tengo muchas plazas lo que hago es venir antes de las 7 para ya poderme ir a las 6, así respeto lo que hemos acordado de por lo menos hacer la cena juntos.

Si yo necesito salir a las, puedo reponer el tiempo pues hablo con mi jefe y acuerdo reponerlas en medias horas del almuerzo y así.

Lo primero que hago es apoyarme con mi esposo, nosotros tenemos mucha comunicación entonces yo le digo fíjate que pasó esto y esto, dependiendo de las

experiencias que el haya tenido me aconseja y me dice si será mejor hablar con mi jefe, para evitar malos entendidos, o si tengo muchas plazas que son importantes y urgentes, le hablo a mi jefa porque además de ver el reclutamiento vemos todo lo que es celebraciones, organización de todos los eventos que se hacen.

Lo que hago normalmente es hablarles, y más con ellos ahorita que son adolescentes cuesta un montón porque se ponen rebeldes, lo que hacemos es sentarnos con mi esposo los dos y hablarles, ver que les está pasando, tratamos de estar siempre pendientes de quienes son sus amigos, que lugares visitan y cuando nos piden permisos o algo y nosotros les decimos que no, se enojan entonces lo que hacemos es decirles lo que puede pasar, ponerles ejemplo de situaciones que se han dado en el pasado para que ellos dimensionen que es un riesgo si ellos se van a algún lugar que ellos piden verdad. Más que todo es hablarles, comunicarse con ellos, no imponerles las cosas y tratar de hacerles consciencia de que lo que queremos es prevenir que les pase algo por asistir a lugares inadecuados.

Me gusta mucho ir a unos talleres que son de De Museo, son de diversas cosas pero me gusta mucho asistir a los talleres de meditación, y talleres de Reiki, me gusta entrar a la página de Deepak Chopra, él hace meditaciones gratuitas y me gusta ingresar mucho a esa página, aparte de eso estoy en un grupo de la iglesia, una pastoral social que se visitan ancianitos, a los niños huérfanos y una vez al mes se les llevan víveres, acompaño a mis hijos que practican futbol y están en un equipo los sábados, mi hija es catequista y el más pequeño es acólito, ya empezó en la etapa de que ya no muy quiere y que le da vergüenza, desde que tenían 7 años se quedaron, mi hija está en la catequesis de confirmación.

Lo que, si trato de que cuando estoy en el trabajo, digamos... con el casete del trabajo, pero una vez salgo trato de dejar todo así para ya enfocarme en la casa. Hemos tratado con mi esposo de ponernos de acuerdo que cuando salgo, y cenamos que es el único tiempo que tenemos para compartir juntos, no tratar temas de trabajo, tal vez después, pero mientras estamos comiendo no para compartir con mis hijos, lo que hacemos es que, para no hablar de trabajo, cuando alguno de los dos empieza a hablar de trabajo levanta la mano y así ya sabemos que ya no hay que hablar de eso así ellos nos cuentan de cómo les fue.

A veces le contaba mis cosas a mi hija, pero a veces lo que pasaba es que la predisponía a ella en algunas situaciones, lo que empecé a hacer fue es que ya solo medio contarle, pero siempre es más con mi esposo, para no preocuparla o predisponerla a ella con las cosas. Lo que me pasó una vez que estaba pequeña fue que en el trabajo anterior en una de las actividades familiares ella nos dijo... hay ella es la que te hizo tal cosa y desde esa vez decidimos que ya no, porque los niños no saben verdad ellos son tan sinceros.

El asistir al grupo me hace sentirme agradecida con lo que tengo por la carencia que veo en esas personas, uno a veces reniega de que no quiere comer esto o lo otro y hay gente que de verdad pasa muchas carencias, uno toma conciencia de lo que realmente tiene que valorar.

Soy muy introvertida en ese sentido, no me gusta compartir mis problemas con cualquiera porque me ha pasado que tal vez de repente he confiado en alguien y ese alguien lo cuenta, y no me gusta porque me pongo a pensar... que si en confianza lo dije no tenían por qué decirlo, soy muy reservada en ese sentido.

Entrevistada 8

Vivimos juntos mi mamá, mi hijo y yo, solo los tres, en lo referente a mi hijo si yo apporto todos los gastos relacionados con colegio, bus, su alimentación, el resto de cosas que pide el colegio, medicinas, tratamientos médicos y todo lo apporto ya, pero para cosas de la casa aportamos las dos, ella se dedica a todo lo que es la provisión del alimento, nos dividimos los gastos de los servicios, la carga económica en ese aspecto es compartida.

Que se enferme el nene, eso me ocasiona súper estrés verdad, emocionalmente uno no quisiera que sus hijos se enfermen, entonces eso es una de las situaciones que él se enferme y no contar con la suficiente solvencia económica para poder suplir esa necesidad en el momento que se presenta.

Mi hijo lo cuida una tía, ella es la que se encarga de cuidármelo, me queda como en el camino, al salir del trabajo paso trayéndolo.

Más que todo he tratado y desde que estudié fue formada para trabajar bajo presión, sin embargo hay circunstancias que se salen del control de uno, que no dependen solamente de uno sino de otras personas que decidan o quieran proveer la información y eso en ocasiones genera como estrés porque uno tiene como ciertos objetivos y ciertas metas que cumplir y en ocasiones cuando hay atrasos de ese tipo uno depende de otras áreas y otras personas y eso genera estrés, 3 aparte de que también convivir con personas de diferentes personalidades es algo difícil, porque tal vez uno viene bien en el día y se topa con personas que pues tal vez trae sus problemas, eso genera cierta incomodidad y claro no es siempre pero en las diferentes áreas crea como incomodidad o cuestiones así. Me genera cierto grado de frustración el no poder concluir ciertas actividades por depender de la decisión u opinión de otras personas.

Como profesionales siento que es bien importante saber cómo expresarse y como decirle las cosas a los demás porque eso a veces genera inconformidad o crea un ambiente inestable o como pesado. Yo puedo decirle a usted algo y la otra persona dependiendo del tono con que se le dijo así lo va a tomar verdad entonces creo que debe existir mucho profesionalismo de todos, la gente a veces ve el error de los demás, pero no se autoanaliza y no ve sus propios errores. No puedo asumir que todo lo hago bien, es importante estar abierto no solo a decirle a alguien que se equivocó sino también a recibir esa crítica cuando alguien nos dice que nos equivocamos.

En mi caso que soy mamá soltera y que no cuento con el apoyo de una pareja lo complicado es combinar, desde el hecho de ser mamá soltera se entiende que mi hijo me tiene a mí y solo a mí y obviamente pues está mi mamá pero ella es la abuelita verdad, compartir... me estresa muchas veces tener que estar pidiendo permiso porque tengo que ir a traer las calificaciones o porque me citaron por algo, bendito Dios nunca me han negado un permiso siempre he estado accesible a esas situaciones, obviamente no se piden por gusto si no porque en mi caso no tengo otra persona que lo haga por mí, yo no le puedo decir a mi mamá que tome la responsabilidad por mí.

Me da mucha tranquilidad el lugar donde lo cuidan porque es mi tía, ella lo cuida desde bebecito desde que lo dejé de 7 meses y yo continué trabajando, sé que él está bien cuidado, pero siempre la mamá que está al pendiente con la pena de que si ya se tomó la medicina, que, si ya almorzó, etc.

No es que sea imposible pero a veces en ocasiones es algo difícil lidiar con esas situaciones porque obviamente uno está en el trabajo y aunque la situación esté difícil obviamente en ocasiones es un poco difícil el poder dejar eso haya y no estarlo pensando aquí en el trabajo verdad, 4 he tratado de cumplir con lo que se me pone y no mezclarlo, pero el ser madre y el ser un pilar económico dentro de la familia y tener un hijo en esas situaciones es un poco difícil o frustrante pues a veces uno quisiera llegar más temprano y poderles apoyar con las tareas pero a veces cuando yo llego él ya quiere descansar, quiere dormir, ya no podemos compartir como quisiéramos.

El fin de semana no se trabaja entonces es el tiempo que yo tengo para compartir y convivir con él, pero diariamente me gustaría tener un poquito más de tiempo para poderle dar a él y dedicarle el tiempo que se merece.

En ocasiones me ha tocado correr porque resulta que le pidieron algo y en la casa donde lo cuidan no entendieron que era y a la hora que yo llego ya está cerrada la librería y ya no hay donde poder ir a ver.

He tenido enamorados y todo pero llega un momento en el cuál uno ya no piensa solo en uno si no que pienso también en él y cuando siento que alguna relación va a poner en riesgo la estabilidad de él o la mía desde ese momento la elimino o la alejo de mi vida, a veces cuesta porque ya uno ve que se lleven bien con esa persona o que lo quieran o lo quieran de verdad, porque muchas veces se acercan a uno y empiezan a demostrar aparentemente que lo quieren solo con el hecho de querer ganarse a la mamá y después que se va dando uno cuenta, o por ejemplo cuando me doy cuenta que no me pueden ofrecer un futuro que sea para tener a mi hijo estable y a mi persona entonces digo para eso mejor sigo luchando sola, no me voy a meter a una relación donde tenga que aportar más de lo que ya apporto verdad si no que en lugar de que me reste sea una relación que sume no solo a mi vida si no a la de mi hijo, si no de lo contrario sigo sola yo voy y agarro a mi hijo salgo cuando yo quiero y ya con una relación así ya es complicado, he tratado de ser bien cautelosa y no irme de boca como dicen para tratar de que si llega alguien pueda realmente conformar un núcleo familiar que lo pueda beneficiar a él emocionalmente, económicamente y obviamente a mi persona.

Es un poco difícil, pero trato de que cuando empiezo una relación no involucrarlo a él de primero, trato de ver cómo va la relación desarrollándose para realmente determinar si puedo o no presentarle esa persona y si vale la pena, si Dios tiene preparado algo para uno él sabrá cuando.

Lo primero siempre es mantener la calma, no ahogarse en un vaso de agua si no buscar soluciones y armar mi plan a, mi plan b y mi plan c para no sentirse agobiado por los problemas, poner las ideas en claro, bajar los pies sobre la tierra, evaluar el problema para ver realmente como están las circunstancias.

Yo asisto a la iglesia y siempre pongo a Dios como centro de cualquier situación, mi fe puesta en él, siempre teniendo presente que nada se mueve sin la presencia de él. Sirvo en la iglesia eso nos mantiene bastante fortalecidos, esto nos ayuda y nos da mucha templanza para poder afrontar las diferentes situaciones que la vida nos presenta, compartimos, convivimos, leemos la biblia juntos en la casa, platicamos, oramos, tratamos de también tener ese tiempo juntos los 3.

Tal vez después de un día largo y agobiado, llegar a la casa es como decir ya estoy aquí, nos ponemos nuestra pijama, ya tranquilos vemos si hay que hacer algo, pero para nosotros llegar a la casa es sentirnos tranquilos que ya estamos allí los 3, compartimos momentos de calidad.

Pertenezco a un coro, me gusta cantar, es una actividad que me relaja, me edifica, me hace sentirme bien, también con mi hijo vamos al cine, nos gusta mucho salir a caminar y vamos en las tardes, en la noche o cuando tenemos tiempo, es una actividad que nos relaja y nos ayuda a pasar tiempo juntos.

Con mi mamá que es con la que yo me apoyo en cualquier momento, cualquier circunstancia difícil es a ella a quien acudo, mi paño de lágrimas cuando tiene que serlo y obviamente pues con el resto de familiares, mis primos a los cuales les tengo confianza pero con quien yo pienso es mi mamá, algunos compañeros de trabajo que están en la misma situación que yo porque sus esposas no trabajan y así algunas veces es reconfortante poder hablar con ellos y darme cuenta que no soy la única que pasa ciertas situaciones.

Creo que cuando uno tiene a Dios en su corazón y tiene el deseo de poder perdonar o de no llenarse uno de rencores, creo que con la ayuda de Dios se puede salir adelante.

Yo quisiera prepararme más, alguna maestría que no he podido hacerlo en estos momentos más que todo por el factor económico, pues las maestrías ya son un tanto más caras, la presión es más fuerte, pero gracias a Dios yo logré sacar mi carrera cuando aún no tenía al bebé, aunque me encantaría poder seguir preparándome.

Refugiarme en Dios es lo primero, cuando uno dice ¿hay que voy a hacer? Yo voy y platico con Dios, voy a mi lado espiritual y eso me da mucha paz, me ayuda a poder aclarar mi mente, aclarar mis ideas y poder hacer que mi corazón descansa y repose, eso ya me da la fuerza para poder buscar la solución al problema. Pienso que buscar consejo es de sabios pues no nacimos sabiéndolo todo, nos formamos a través de las vivencias y experiencias.

Entrevistada 9

Vivo con mis papás, una mi prima y yo, mis demás hermanas ya se casaron, soy la más pequeña.

Mi mamá aporta el principal ingreso en mi casa, todo lo que es la comida, el mantenimiento del apartamento, entonces como que es más mi mamá, mi papá tiene una empresa de venta de vehículos, también tiene un taller, el trae carros de estados unidos que compran en subastas, ya acá los arreglan y los vende.

No todos los días me pasa, pero más que todo es cuando tengo algún trabajo de la universidad y no lo he hecho, eso me genera mucho estrés y preocupación porque se me junta todo verdad, y como estoy en el último año de la universidad me está costando bastante.

Cuando tengo mucho que hacer y hay personas aquí en el trabajo que me vienen a buscar o a preguntar por mí, todo el personal del área de Recursos Humanos, algunas veces solo pienso como... no me molesten tengo muchas cosas que hacer, quiero terminar y no sé si lo demuestro porque no me lo dicen, pero yo si me siento muy estresada como que quiero mi espacio y mi tiempo y no lo tengo.

Me genera cierta molestia también que mis chicas se chocan mucho verdad, vienen a darme queja de todo, gente que no es del departamento sabe notar muy bien que hay una distancia considerable entre ellas, he tratado de mejorar eso, pero cuesta mucho manejarlo.

Más que todo cuando hay alguna presentación de resultados que me toca hablar con junta directiva, con los jefes y es un día muy cargado cuando hay actividades de recursos humanos, convivios, festejos que si me ocupan tiempo es bastante cansado, es necesario prepararlo desde días anteriores, la demás gente solo va a festejar y como organizadora si me toca una gran carga.

Hace poco vinieron a hacer una actualización de la licencia sanitaria y toco actualizar muchos procesos de recursos humanos, entonces todo eso es bastante cargado, más la universidad.

Por el momento no tengo a mi cargo económicamente a nadie, todo lo que devengo es para mí pues aún vivo con mis papás. Llevo 5 años con mi novio y si algunas veces si llega a afectar, cuando son problemas sencillos hago caso omiso de lo que está sucediendo para poder concentrarme en otras cosas, si ya es por un buen motivo, llevamos largo tiempo peleando y así pues si llega a afectar, antes peleábamos más... tonteras, celos, chocábamos mucho porque nos mirábamos muy seguido, no había tanto que platicar entonces llegaba a mi casa y el chateando en el teléfono en grupos de amigos entonces yo le decía porque venís a verme entonces, son cosas como muy simples. 5 El ahora no está trabajando pero está por abrir una empresa propia entonces estaba bastante metido en el proceso de pagar impuestos y así, le quita bastante tiempo pero siento que también se duerme un poco creo que ha tardado mucho, pone pretextos, pero yo creo que si fuera más activo y más metido en lo que está haciendo ya estuviera vendiendo.

No sé si nos peleamos menos o ya hemos madurado, pero después de tantos años juntos se ha visto el cambio de lo que me molestaba antes ahora lo miro como algo no tan importante.

No salimos mucho por nuestro lado, tenemos un bonito grupo que cabalmente es de parejas, son 5 parejas, salimos mucho con ellos, más que todo hemos salido en parejas, si nos damos la libertad de salir de darnos nuestro espacio, pero ya no tanto como antes, antes era de fiestas, discotecas, pero ahora ya es más que todo el ir a comer, las mujeres se ponen de acuerdo de ir a almorzar y ellos por su lado y así. Siempre habían peleas cuando él salía por su lado.

Lo que hago, no sé si estaré en lo correcto, pero cuando tengo algo que hacer y me provoca estrés, busco mis prioridades a corto plazo y busco ignorar momentáneamente las que no, al salir de una cosa me enfoco en la otra, trato de separar un poco las cosas.

Salir los fines de semana me hace olvidarme un poco de las obligaciones diarias, me relaja pues todos los sábados tenemos reunión familiar en mi casa entonces se me va súper rápido, llega toda la familia a la casa, los domingos mis papás se quedan solos entonces normalmente nos quedamos con ellos, mis hermanas como ya todas están casadas y tienen el día familiar los sábados y ya los domingos los utilizan para salir con las familias de sus esposos.

Mi mamá es la persona en la que logro apoyarme siempre, 10 yo asistía a un grupo católico, pero ahora por el momento por el trabajo y la universidad no he asistido.

Cuando estaba más joven si fui al psicólogo una vez, mi actitud estaba cambiando y mi mamá veía que discutía mucho con mi novio, me llevó con una psicóloga amiga de ella, pero no me gustó, hace como 4 años, ella pensó que de tanto que nos peleábamos tal vez no le contaba todo a ella, pero no me gustó como me atendía y nunca más volví a ir.

Lo que hago algunas veces para evitar estresarme es programar mis actividades, así como una estrategia para enfrentar mis problemas no tengo, soy muy impulsiva y algunas veces cuando me enoja solo digo las cosas y después me arrepiento, he tratado la forma de pensar lo que debo de decir, tranquilizarme y de verdad cuando uno está enojado dice cualquier tontada,

pero no he probado alguna estrategia para mejorar las cosas, pero si estoy en proceso de... si me gustaría hacerlo.

Entrevistada 10

Vivo con mis papás y mi nene, entre mi papá y yo nos compartimos los gastos pero lo que es de mi nene solo yo lo cubro.

Casi todo lo trato de tomar tranquilo, trato de no estresarme, yo viajo para venir al trabajo, vengo de Chimaltenango y algo que me pone muy estresada es el tráfico, cuando no hay tráfico puede salir a las seis y media, me hago una hora más o menos pero cuando hay demasiado salgo a las cuatro y media de mi casa y todavía estoy aquí a las siete y cuarto entonces me pone de mal humor, cuando me vengo a trabajar mi hija todavía está dormida entonces solo mi mamá me lo cuida.

Me molesta mucho que algunas veces uno opina y se hace lo que los jefes quieren, o las personas que tienen mayor autoridad cuando uno que está en el puesto sabe los que está pasando, nosotros sabemos cómo es el movimiento de las cosas.

Mi nene estudia y yo sé que el a veces quisiera sentirse más apoyado y tal vez uno no puede ir por el trabajo o no se puede dejar el trabajo por ir allá, es un poco complicado el querer darle tiempo al trabajo y también a mi hijo.

Cuando es alguna actividad del colegio por lo general va mi mamá, yo solo voy a principio de año pero a veces solo que sea necesario voy yo.

Para mi antes de todo está mi hijo, si yo salgo con alguien siempre la prioridad es él, es algo difícil encontrar pareja así, uno no sabe que es lo que realmente quiere la persona.

5 En mis papás son las únicas personas en las que yo puedo confiar, media vez yo pueda solucionar las cosas no los molesto.

Estoy empezando a asistir a una iglesia pero hace muy poco, leer me relaja bastante. 9 Siempre trato de analizar lo que me está pasando porque si uno se va a lo loco, no puede encontrar una solución, 8 analizo lo que me está pasando y así encuentro una solución.

Entrevistada 11

Vivo con mi esposo y mi hijo en la casa de mis papás, mis hermanos y sobrinos, ambos separados de sus parejas. Vivimos en un apartamento aparte de ellos, y el que aporta el mayor ingreso es él, yo le ayudo con los gastos.

Trabajamos un poco bajo presión entonces todo es para ya y todas las personas con las que trabajamos quieren la información y los datos y por lo mismo a veces como que estresa un poquito, creen que solo trabajamos para una ruta y cada una pues tenemos nueve y las nueve están atentas a la respuesta de uno.

Algunas veces que hay actividades en el colegio si me pueden hacer el favor trato la manera de no faltar pero también hay cosas muy importante pero siempre trato la manera de estar presente, a veces va mi esposo, o los dos, o a veces mi hermano o mi hermana.

Trato de separar mi trabajo o mi casa, siempre me dedico a mi trabajo y luego me voy de aquí y me olvido del trabajo, llego a mi casa y pues no tienen la culpa de lo que pasa acá entonces trato la manera de estar lo mejor posible con ellos.

Trato de analizar las cuestiones, platico con mi esposo o me apoyo con mis papás, analizo por qué o que se puede cambiar para tratar verdad, de mejorar la situación.

Voy a una iglesia, me pongo a jugar con el nene, me gusta escuchar música instrumental, compartir con ellos me ayuda a relajarme. Salimos a caminar o a ver a mi suegra.

Mi papá está jubilado entonces están en la casa los dos y mi hijo juega con sus primos, mi hermana tiene horario flexible entonces está más tiempo con mi hijo y sobrinos.

Desde pequeña mi mamá siempre nos llevó a la iglesia, actualmente vamos los viernes y los domingos a la iglesia, hace como dos meses asistía a un grupo y si nos ayudaba bastante.

Entrevistada 12

Mi esposo se encarga de los gastos de la casa, solo con él bebe ayudo yo.

Cuando me dan alguna queja de mi hijo que se portó mal o algo me causa un poco de estrés.

Algunas veces se carga mucho el trabajo pero siento que es normal, más que todo cuando empezamos la campaña que son rutas más grandes y con eso nos vamos nivelando pero ahí es donde se siente más carga como más pesado el trabajo.

A veces platicamos con mi esposo cosas del trabajo o las de él, en su caso alguna vez que tenga un problema le doy un consejo por decirlo así.

Lo que más me preocupa es el tiempo, que es muy corrido uno ya llega muy tarde, al otro día levantarse temprano para venir a trabajar.

Cuando son cosas del colegio de mi hijo, por lo regular voy yo, a cuenta de vacaciones pero si me dan oportunidad de salir, o lo repongo a la hora de almuerzo, media vez no haya mucho trabajo si me dejan.

Mi hijo lo cuida la directora del colegio donde él va a estudiar, después del colegio ella se lo lleva para su casa, es mi vecina, desde que yo empecé a trabajar ella me lo ha cuidado y ahí en el colegio donde ella es la directora ahí estudia, yo tengo diez años de vivir con mi esposo, el nació aquí donde vivimos y prácticamente crecieron juntos con la dueña del colegio entonces generalmente no tengo ningún problema, cualquier cosa ella nos avisa o está pendiente de él, ella lo pone a hacer las tareas entonces ya cuando yo llego a la casa no tengo como un montón de cosas que ir a hacer.

Cuando llego, lego a hacer cena, hago el oficio de la casa y mientras yo termino de hacer las cosas el nene se pone a ver tele, vivo a 10 minutos de acá, y en la mañana vamos a dejar al bebe y mi esposo me pasa dejando acá, él trabaja en el naranjo, en las tardes me voy sola en un busito que me pasa dejando a la esquina de donde está mi casa.

No soy muy cambiante, si estoy enojada o me siento mal no vengo aquí a rematar con mis compañeros porque ellos no tienen la culpa, yo siento de que si aparto las dos cosas, el trabajo y mis problemas personales, cuando yo salgo de aquí me olvido del trabajo, porque si no ahí si que voy a ir a hacer saber ni que cosas a mi casa.

Por lo regular los fines de semana, como mi esposo trabaja el sábado todo el día entonces los sábados no salimos nos ponemos a ver tele con el nene, hago limpieza así general y ya en las tardes lo voy a traer y vamos a comer alguna cosa o algo así, un montón comparto porque se está conmigo todo el día, así como ayer estaba feliz porque me dice... mami haceme mi comida favorita y cosas así, los domingos si salimos a algún lado, únicamente los domingos está con nosotros mi esposo.

Nosotros vivimos en la casa que era de mi suegra, ahora con mis papás ellos viven en el puerto de San José, solo tengo un hermano aquí, las hermanas de él si están algo cerca. Con mi mamá voy unas 4 o 5 veces al año, para semana santa, el cumpleaños de mi mamá, navidad, un feriado que haya así largo, si no puede mi esposo me voy yo con el nene.

Si es algo familiar es mi esposo con el que realmente cuento y si es laboral mi jefe me ayuda a ver si podemos solucionar las cosas.

Con el tiempo uno va conociendo a las personas y uno ve como a ella sí le puedo contar y a ella no, las cosas que realmente son intimas o que no muy se quiere que se sepan mejor no las cuento, ahora cosas como no tan importantes sí, pero con las cosas más mínimas uno ve si realmente se puede confiar o no en alguien.

No hago mucho fuera de lo común solo si alguna vez vamos al IRTRA, salimos o así, de ahí... estar en las redes eso me relaja.

Con mi hijo lo que me ha pasado por ejemplo es el año pasado, que se nos puso como rebelde, golpeó un compañerito del colegio porque... no sé en realidad no sé qué le estaba pasando pero si estaba así como mero rebeldito verdad, lo que nosotros hicimos fue que habló la directora con nosotros, hablamos con él para hacerle ver de que su papá y yo estábamos haciendo un gran esfuerzo porque prácticamente queríamos darle lo que nosotros no habíamos tenido y de que él lo único que tenía que hacer es estudiar y portarse bien, la maestra si nos dijo que había que castigarlo pero en el sentido de venir y quitarle unas cosas que él estaba haciendo, nosotros en ese tiempo le acabábamos de comprar una su Tablet, yo creo que eso fue lo que influyó mucho, el ya no quería hacer tareas, llegaba del colegio y a ponerse a jugar y la maestra dice que no le hacía caso y le dijimos si seguís así hasta que vengas o mejoras porque así no se puede y ya se la quitamos y hasta las vacaciones que la

empezó a usar así y de ahí ahorita de vez en cuando la usa pero ya no es como cuando se la dimos yo le decía mi amor no vas a salir a jugar, porque ahí estaban sus primos y siempre me pedía permiso para salir a jugar y salir un rato y ya en esos días pero ni de eso se recordaba, yo le dije a mi esposo que eso era lo que estaba influyendo mucho en él y era lo que lo estaba poniendo rebelde, tuvimos un inconveniente con un padre de familia porque botó a un niño, y le quebró su bracito, nosotros no hallábamos ni que hacer porque también la otra persona también es un padre de familia y hay Dios si a mi hijo se lo hubieran hecho yo saber ni como estuviera, el señor se puso medio violento y se le quería ir encima a mi esposo y fue un gran problema, pero el señor no quiso entender, se logró hablar con la señora y se le dijo a ella que se le iba a ayudar con el medicamento y con lo que se pudiera porque no podíamos hacer más pero si solamente hablando con él fue como realmente reaccionó, y gracias a Dios éste año está en el cuadro de honor, ganó el primer lugar y es abanderado, en ese sentido si nos hace sentir satisfechos y de seguir adelante y con más ganas le digo yo a él, cuando estuvimos con todo eso solo nos sentimos decepcionados, porque ir a trabajar todos los días, estar pagando el colegio para que él estuviera así, pero ahora si se hace con más ganas, vale la pena, se le consiente pues y a veces no hay que consentirlos mucho porque ya no rinden igual.

Con mi esposo platicábamos de eso en su momento, sabíamos que son accidentes que pasan pero el señor estaba furioso, con la señora nos reunimos y el nene estaba asustado porque solo me decía mamita yo no lo quería lastimar pero gracias a Dios logramos salir de eso.