



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA

ADAPTACIÓN DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-
OMS EN TRABAJADORES DE 25 A 35 AÑOS DE EDAD DE UN
CONTAC CENTER DE LIMA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIATURA DE PSICOLOGÍA

AUTORA:

ÁNGELA SUÁREZ TUNANÑAÑA

ASESORES:

DR. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

MG. JUAN KANEKO AGUILAR

LIMA-PERÚ

2012

DEDICATORIA

Para todos aquellos que creyeron en mí.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo no hubiera sido posible sin el apoyo constante de mi familia que estuvieron en cada etapa de mi vida universitaria, y de manera especial a mis padres por la complicidad en el logro de mis metas, uno de los cuales cumplo con la realización de la presente investigación.

Asimismo es de suma importancia resaltar a los gestores de la formación universitaria quienes estuvieron en los momentos de grandes dudas y preocupaciones estudiantiles, entre los cuales destaco al profesor Juan Kaneko, quien siempre estuvo en la guía de esta investigación y me demostró lo apasionante que es el área organizacional en el mundo de la psicología y al profesor Alfredo García Casique, quien contribuyó a mi inclinación por la investigación psicométrica.

Y por último, a la casa universitaria en la que me formé, pues demostró gran profesionalismo en la formación de futuros profesionales que abrirán campo laboral a futuras generaciones.

PRESENTACIÓN

El mundo moderno en el que vivimos origina en gran medida que el tiempo sea un valor muy preciado, y que las organizaciones exijan cada vez más a sus trabajadores, haciendo que éste se sienta en muchas oportunidades presionado por las demandas de la organización, desarrollando en muchas ocasiones cuadros de estrés laboral. Sin embargo, no siempre el estrés es negativo, ya que el tipo de abordaje que se aplicará determinará que el estrés actúe a nuestro favor o en contra, y que finalmente guie nuestros recursos frente a las presiones del trabajo.

Para que los trabajadores aprendan a manejar de manera positiva los demandas del trabajo, es indispensable que las empresas diseñen programas destinados a la adecuada gestión de la presión y el estrés, para ello es importante que las organizaciones tengan conocimiento del nivel de estrés que presentan sus empleados. A pesar de ello aún no se cuenta con los instrumentos necesarios para su medición en la realidad peruana, por lo que el presente trabajo tendrá como objetivo la adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Esta investigación está estructurada en diversos apartados; entre los cuales se encuentran el planteamiento y formulación del problema, la justificación, antecedentes internacionales y nacionales; y los objetivos. Así como también aspectos teóricos y conceptuales de la investigación, además de los aspectos metodológicos, entre los que destacan las hipótesis, población, muestra y muestreo. Y por último se describirán los resultados obtenidos a través de la discusión y sugerencias de la investigación.

RESUMEN

Se adapta la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. En una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos, entre los que se encuentran 89 en el área de Atención al Cliente y 114 en el área de Ventas de un Call Center de Lima. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972) y la validez de constructo y contenido. Finalmente se realizaron los baremos en la muestra total.

Palabras Clave: *Adaptación, OIT, OMS, Call Center, Estrés Laboral*

ABSTRAC

Fits Work Stress Scale of the OIT-OMS. In a sample of 203 works who serve as telephone counselor, among which 89 are in the Customer Service area and 114 in the area of a Call Center Sales of Lima. The results indicate that the Job Stress Scale gets adequate psychometric properties: Reliability of the method of internal consistency (Cronbach's alpha = 0.972) and construct validity. Finally the scales were performed in the total sample.

Keywords: *adaptation, OIT, OMS Call Center, Work Stress*

Índice General

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
PRESENTACION.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
INDICE GENERAL.....	VII
INDICE DE TABLAS.....	X
INDICE DE FIGURAS.....	XI
INDICE DE ANEXOS.....	XII
INTRODUCCION.....	XIII
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Planteamiento del Problema.....	14
1.2. Formulación del Problema.....	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Antecedentes de la Investigación.....	17
1.4.1. Internacionales.....	17
1.4.2. Nacionales.....	20
1.5. Objetivos.....	23
1.5.1. General.....	23
1.5.2. Específicos.....	23
2. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Marco Teórico.....	24
2.1.1. Estrés.....	24
2.1.1.1. Concepto de estrés.....	24
2.1.1.2. Fases del estrés.....	25
2.1.1.3. Factores del estrés.....	27
2.1.1.4. Aspectos Fisiológicos.....	28
2.1.2. Estrés Laboral.....	30
2.1.2.1. Modelos Teóricos de Estrés Laboral.....	30

2.1.2.2.	Tipos de Estrés Laboral.....	36
2.1.2.3.	Causas del Estrés Laboral.....	37
2.1.2.4.	Consecuencias del Estrés Laboral.....	40
2.1.2.5.	Prevención del Estrés Laboral.....	42
2.2.	Marco Conceptual.....	45
2.2.1.	Estrés Laboral.....	45
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	47
3.1.	Hipótesis.....	47
3.2.	Variable.....	47
3.2.1.	Definición Conceptual.....	48
3.2.2.	Definición Operacional.....	48
3.2.3.	Indicadores.....	48
3.3.	Metodología.....	48
3.3.1.	Tipos de estudio.....	48
3.3.2.	Diseño.....	49
3.4.	Población y Muestra.....	49
3.4.1.	Criterios de Inclusión de la Muestra.....	52
3.4.2.	Criterios de Exclusión de la Muestra.....	52
3.5.	Método de Investigación.....	52
3.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	53
3.6.1.	Ficha Técnica.....	53
3.6.2.	Aplicación.....	53
3.6.3.	Calificación.....	53
3.6.4.	Validez y Confiabilidad.....	54
3.6.5.	Baremos.....	58
3.7.	Métodos de análisis de datos.....	59
4.	RESULTADOS.....	60
4.1.	Validación.....	60
4.1.1.	Validación de Contenido por Criterio de Jueces Expertos.....	60
4.1.2.	Validación de Constructo - Análisis de Ítems.....	62
4.1.3.	Análisis Factorial.....	64

4.2. Confiabilidad.....	68
4.2.1. Alpha de Cronbach.....	69
4.2.2. Método de Dos Mitades.....	70
4.3. Prueba de Normalidad.....	71
4.4. Baremos.....	72
5. DISCUSIÓN.....	82
6. CONCLUSIONES.....	85
7. SUGERENCIAS.....	87
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
9. ANEXOS.....	94

Índice de Tablas

Tabla 01: Peligros relacionados con el Estrés.....	37
Tabla 02: Distribución de la Muestra según edad, sexo y área de trabajo.....	50
Tabla 03: Valores Eigen del Análisis Factorial.....	55
Tabla 04: Nivel de Estrés Laboral por las condiciones- Guadalajara.....	57
Tabla 05: Nivel de Estrés Laboral por los procesos administrativos-Guadalajara..	58
Tabla 06: Baremos de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.....	58
Tabla 07: Puntuaciones de la Escala de acuerdo a sus áreas.....	58
Tabla 08: Valides de Contenido mediante la Prueba Binomial.....	61
Tabla 09: Correlación Ítem-test.....	62
Tabla 10: KMO y Prueba de Bartlett para el Modelo Original.....	64
Tabla 11: Varianza total explicada del análisis factorial.....	65
Tabla 12: Varianza total explicada.....	66
Tabla 13: Matriz de factores rotados.....	67
Tabla 14: Índice del Alpha de Cronbach.....	69
Tabla 15: Análisis de Fiabilidad para las dimensiones.....	63
Tabla 16: Índices de confiabilidad general mediante la técnica de evaluación de mitades.....	71
Tabla 17: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	71
Tabla 18: Estadísticas de Dispersión.....	72
Tabla 19: Análisis de T-Student según área de Trabajo.....	73
Tabla 20: Análisis de T-Student según Sexo.....	73
Tabla 21: Análisis de T-Student según Edad.....	74
Tabla 22: Baremos según Edad.....	74
Tabla 23: Baremos según Sexo.....	75
Tabla 24: Niveles de la Escala de Estrés laboral.....	76
Tabla 25: Niveles de la Escala de Estrés Laboral – Resumen.....	78
Tabla 26: Niveles de la Escala según Edad.....	78
Tabla 27: Niveles de la Escala según Sexo.....	79
Tabla 28: Niveles de la Escala según Área de Trabajo.....	80

Índice de Figuras

Figura 01: Proceso del Estrés según Gonzales (2012 p.11).....	27
Figura 02: Combinaciones de las demandas de trabajo.....	32
Figura 03: Distribución de la muestra según sexo.....	51
Figura 04: Distribución de la muestra según edad.....	51
Figura 05: Distribución de la muestra según área de trabajo.....	51
Figura 06: Gráfico de Sedimentación de la estructura factorial.....	65
Figura 07: Niveles de la Escala según Edad.....	79
Figura 8: Niveles de la Escala según Sexo.....	80
Figura 9: Niveles de la Escala según Área de Trabajo.....	81