



INFORME DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Clima Laboral y Estilos de Afrontamiento al estrés en personal de Call center de MDY en la sede de Callao”

Presentado por:

Suzanne Pajuelo Dyer

ESCUELA:

De Psicología

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA:

Salud Ocupacional

ASESORES:

Lic. William Cabanillas Rojas

Lic. Juan José Kaneko Aguilar

Lima, Perú

2011

*A toda mi familia, que ha venido
apoyándome durante este
camino de estudio, por el esfuerzo
que han realizado para que sea profesional.
A mi abuelo Florencio Dyer por su gran
amor y fuerza que me brinda desde el cielo,
Padre no te decepcionaré.*

AGRADECIMIENTOS

Debo agradecer en primer lugar a mis docentes por la gran entrega que han demostrado durante la elaboración de esta Investigación, por sus grandes saberes que nos han transmitido, por sus experiencias que nos han transferido en todo este proceso de la elaboración de la tesis.

En segundo lugar a todos mis familiares por su apoyo, en especial a mi madre, mi primo Orlando Matta y mi hermana Melissa Pajuelo, que me han respaldado durante estos años de estudio el esfuerzo hacia mi persona.

Para culminar a todos aquellas amistades que me brindaron su motivación para seguir en momentos de cansancio.

PRESENTACIÓN

La presente tesis es un estudio que lleva por título: “Clima Laboral y el Estilo de afrontamiento al Estrés en personal de Call Center de MDY en la Sede del Callao”, la primera razón por lo que se realiza esta investigación es por la población, ya que es una población no investigada y donde podremos encontrar variables de investigación, ya sean para describirlas, correlacionarlas, etc. desde su ambiente laboral.

La segunda razón por lo que se realiza esta tesis, es la correlación de variables a utilizar, ya que no encontramos relación y antecedentes de investigaciones pasadas. En una empresa de Call Center estas dos variables están siendo muy influyentes en los trabajadores por las funciones que realizan y por el gran índice de estrés y rotación que experimentan los Call Center en general, empresas de las cuales son para muchos inicios laborales o para crear alguna solvencia económica hasta encontrar una seguridad laboral unida a sus proyectos.

La rotación del personal de una empresa de Call Center son muy elevadas, obteniendo motivos diferentes para la cese de su trabajo, casos como el de retirarse en 1 semana a menos; con gran dificultad en esta empresa podremos encontrar personal antiguo que posiblemente lleguen a no mayor de 3 años.

La última razón para realizar esta investigación es por las grandes necesidades que estaban viviendo los trabajadores, ya que se le observaba con un gran índice de estrés, cansancio, aburrimiento y lo que mas ha resaltado en ello era el clima laboral, donde la falta de motivación les generaba que no puedan vender y ganar comisiones.

Esta investigación trata de relacionar estas variables como profundizar en cada una de ellas para su estudio más minucioso.

INDICE

LISTA DE TABLAS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCION

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	19
1.3Objetivos	19
1.3.1 General	
1.3.2 Específicos	
1.4 Justificación	19
1.5 Limitaciones	21
1.6 Delimitación	21

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación	22
2.2 Bases Teóricas	36
2.2.1 Clima Laboral	
2.2.1.1 Teoría del clima laboral propuesto por Litwin y Stringer .	36
2.2.1.2 Aspectos preliminares. Propuesta de Rensis Likert	38
2.2.1.3 Relación entre el clima laboral y la personalidad. Propuesta deArgyris.	40
2.2.1.4 Importancia	42
2.2.1.5 Características del Clima Laboral	44
2.2.1.6 Dimensiones del Clima Laboral	45

2.2.2 Afrontamiento al Estrés	50
2.2.2.1 Teoría basada en la Interacción desde la perspectiva de Lazarus y Folkman	50
2.2.2.2 Teoría basada en el estímulo desde la perspectiva de Holmes y Rahe	52
2.2.2.3 Teoría basada en la respuesta desde la perspectiva de Hans Seyle	52
2.2.2.4 Teoría de Brown y Nicassio	55
2.2.2.5 El afrontamiento del estrés desde el modelo salugénico	56
2.2.2.6 El modelo bidimensional de estrategias intrapsíquicas deKrohne	56
2.2.2.7 Etapas del Afrontamiento	56
2.2.2.8 Clasificaciones del Afrontamiento	57
2.3 Marco conceptual	
2.3.1 Clima Laboral	61
2.3.2 Estilos de Afrontamiento	63

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis General	67
3.2 Variables	67
3.2.1 Definición conceptual	
3.2.1.1 Clima Laboral	
3.2.2 Definición operacional	
3.2.2.1 Clima Laboral	
3.2.3 Dimensiones	
3.2.3.1 Clima Laboral	
3.2.4 Definición Conceptual de Estilos de Afrontamiento.	68
3.2.4.1. Definición Operacional de Estilos de Afrontamiento	
3.2.4.2 Dimensiones de Estilos de Afrontamiento	
3.2.5 Variables Sociodemográficas	69
3.3 Paradigma Metodológico	69
3.3.1 Tipo de estudio	70

3.3.2 Nivel de investigación	
3.3.3 Diseño de investigación	70
3.4 Población, muestra, muestreo	69
3.4.1 Descripción de la muestra	71
3.4.1.1 Según género.	
3.4.1.2. Según edad.	72
3.4.1.3 Según características sociales.	73
3.5 Método de investigación	74
3.6. Técnicas e instrumentos	74
3.6.1. Ficha de datos sociodemográficos	
3.6.2. Escala de Clima Laboral	75
3.6.2.1. Resultados psicométricos complementarios para la muestra	78
3.6.3 Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés	78
3.6.3.1 Resultados psicométricos complementarios para la muestra	83
3.7 Procedimiento de recolección de datos	83
3.8 Métodos de análisis de datos	84
3.8.1 Estadística Descriptiva	84
3.8.2 Estadística de Homogenidad	85
3.8.3 Estadística Inferencial	85
3.8.4 Alpha de Cronbach	85

CAPITULO IV.- RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo del clima laboral	85
4.2 Análisis descriptivo de los estilos de afrontamiento al estrés.	87
4.3 Resultados inferenciales	89
4.4 Análisis de las correlaciones	90
 DISCUSION	 91
CONCLUSIONES	
SUGERENCIAS	

REFERENCIAS

96

ANEXOS

Anexo 1: Resultados por Áreas	103
Anexo 2: Instrumentos	
Instrumento de Clima Laboral	107
Instrumento de Estilo de Afrontamiento	115

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1	
Modalidades de definición según los autores.	63
Tabla N° 2	
Distribución de la muestra	73
Tabla N° 3	
Análisis de Confiabilidad de Estilos de Afrontamiento	77
Tabla N° 4	
Análisis de Fiabilidad Clima Laboral	78
Tabla N° 5	
Análisis de Fiabilidad de Estilos de Afrontamiento	83
Tabla N° 6	
Puntajes globales para el clima laboral	86
Tabla N° 7	

Distribución de frecuencias y porcentajes del clima laboral	86
Tabla N° 8	
Puntajes globales para el clima laboral y estilos de afrontamiento del estrés	87
Tabla N° 9	
Distribución de frecuencias y porcentajes de los Estilos de afrontamiento	88
Tabla N° 10	
Prueba de Normalidad	89
Tabla N° 11	
Correlaciones entre clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés.	90
Tabla N° 12	
Correlaciones entre clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés según grado de instrucción: técnico Incompleto	103
Tabla N° 13	
Correlaciones entre clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés según turno: Mañana	104
Tabla N° 14	
Correlaciones entre clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés según género: Masculino	105
Tabla N° 15	
Correlaciones entre clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés según tiempo de antigüedad: 7 a 9 meses	106
Tabla N° 16	

Puntajes globales para las dimensiones del clima laboral 107

Tabla N° 17

Estrategias de Afrontamiento del estrés en la muestra general:
medias y desviación estándar 108

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 71
Distribución de la muestra de acuerdo a Género.

Gráfico N° 2 72
Distribución de la muestra de acuerdo a la Edad

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés en personal de Call Center en la sede del Callao. Esta investigación es de tipo correlacional y con un diseño no experimental transversal, fue aplicada a 109 trabajadores de la empresa de Call Center en ambos turnos mañana y tarde. Sus edades oscilan entre los 18 a 52 años y estuvo conformada por 45 empleados (41.3%) siendo de género masculino y un 58.7% (64 empleados) son de género femenino. En este estudio se realizaron los siguientes instrumentos: a) Ficha de datos sociodemográficos, b) Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (publicado en el año 2004) y, c) Cuestionario de Modos de Afrontamiento al estrés: COPE (Carver, elaborado en el año 1989 adaptado por Casuso 1996).

Los resultados referentes al clima laboral en la empresa indican que los empleados perciben que este está en un puntaje promedio, es decir hay un nivel de aceptación por los trabajadores a este nivel. Cuando se habla de los estilos de afrontamiento, el más utilizado por los empleados es el estilo centrado en el problema, es decir se encuentra en un nivel promedio de aceptación. El estilo de afrontamiento enfocado en la emoción se obtuvo que los empleados utilizan este estilo a nivel promedio y para concluir los otros estilos de afrontamiento son utilizados por los empleados a un nivel bajo. La relación hallada entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento se concluye que existe una correlación con densidad muy baja entre clima laboral y estilo de afrontamiento al problema.

PALABRAS CLAVES: CLIMA LABORAL, ESTILOS DE AFRONTAMIENTO, CALL CENTER.

ABSTRACT

The present study aims to determine the relationship between work environment and stress coping styles in Call Center staff at the headquarters of Callao. This research is correlational and cross-sectional nonexperimental design was applied to 109 workers of the company's Call Center in both morning and afternoon shifts. Their ages range from 18 to 52 years and consisted of 45 employees (41.3%) being male and 58.7% (64 employees) are female. In this study we performed the following instruments: a) demographic data sheet, b) Work Environment Scale Sonia Palma (published in 2004) and, c) Ways of Coping Questionnaire stress: COPE (Carver, developed in 1989, adapted by Casuso 1996).

The results for the climate in the company indicate that employees perceive that this is an average score, ie there is an acceptance by the workers at this level. When it comes to coping styles, the most used by employees is the style focused on the problem, ie is at an average level of acceptance. Focused coping style was the emotion that employees use this style to average level and to complete the other styles of coping are used by employees at a low level. The relationship being found the work environment and coping styles concluded that there is a correlation between very low density working environment and way of coping with the problem.

KEYWORDS: WORK ENVIRONMENT, COPING STYLES, CALL CENTER