



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

VILLEGAS CORDOVA, Ofelia

ASESOR:

Dr. CANDELA AYLLON, Víctor

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2017

Página del jurado

Mg. ESPINO SEDANO, Víctor

PRESIDENTE

Mg. GUTIERREZ TORRES, Andrés Martin

SECRETARIO

MG. BARBOZA ZELADA, Luis Alberto

VOCAL

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mi madre por confiar en mi desempeño y para aquellos que dijeron que la psicología es una pérdida de tiempo, decirles que se equivocaron.

Agradecimiento

Agradezco a los profesores por su asesoría y paciencia durante el desarrollo de este trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ofelia Villegas Córdova, con DNI: 43596765, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Clima laboral y Afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de septiembre del 2017

Ofelia Villegas Córdova

DNI 43596765

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciada en Psicología, presento la tesis titulada: “Clima laboral y Afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los siguientes puntos; realidad problemática, antecedentes, marco teórico de las variables, formulación del problema, justificación, objetivos generales y específicos, formulación del problema general y específicos respectivamente y las hipótesis. El segundo capítulo denominado método, el cual comprende el diseño y tipo de investigación; Operacionalización de las variables; población, muestra y muestreo; técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Ofelia Villegas Córdova

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
INDICE DE FIGURA	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII

I. INTRODUCCIÓN

1.1.	Realidad Problemática	1
1.2.	Trabajos previos	3
1.3.	Teorías relacionadas al tema	8
1.3.1.	Clima laboral	8
1.3.1.1.	Teorías de clima laboral	9
1.3.1.2.	Dimensiones del clima laboral	18
1.3.2.	Afrontamiento al estrés	21
1.3.2.1.	Teoría de afrontamiento al estrés	21
1.3.2.2.	Estrategias de afrontamiento	23
1.3.2.3.	Dimensiones de afrontamiento al estrés	24
1.4.	Formulación del problema	25
1.5.	Justificación	25
1.6.	Hipótesis	27
1.7.	Objetivos	27

II.	MÉTODO	
2.1.	Diseño de investigación	29
2.1.1.	Tipo de Investigación	29
2.2.	Operacionalización de las variables	30
2.3.	Población y muestra	31
2.3.1.	Población	31
2.3.2.	Muestra	31
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5.	Método de análisis de datos	36
2.6.	Aspectos éticos	37
III.	RESULTADOS	38
IV.	DISCUSIÓN	45
V.	CONCLUSIONES	49
VI.	RECOMENDACIONES	51
VII.	REFERENCIAS	52
VIII.	ANEXOS	59

Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre clima laboral y estilos de afrontamiento al estrés	38
Tabla 2	Descripción del clima laboral de manera general y por dimensiones	39
Tabla 3	Descripción de los estilos de afrontamiento al estrés de manera general y por dimensiones	40
Tabla 4	Descripción del clima laboral según sexo	41
Tabla 5	Descripción del clima laboral según edad	41
Tabla 6	Descripción del clima laboral según puesto de trabajo	42
Tabla 7	Descripción de los estilos de afrontamiento según sexo	42
Tabla 8	Descripción de los estilos de afrontamiento según edad	43
Tabla 9	Descripción de los estilos de afrontamiento según puesto de trabajo	43
Tabla 10	Prueba de confiabilidad CL SPC	59
Tabla 11	Prueba de confiabilidad CL SPC por dimensiones	59
Tabla 12	Prueba de confiabilidad de COPE	60
Tabla 13	Prueba de confiabilidad de COPE por dimensiones	60

Índice de figuras

Figura 1	Descripción de los niveles de clima laboral por dimensiones	39
Figura 2	Descripción de los estilos de afrontamiento al estrés	40

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y el clima laboral en colaboradores de call center de una institución financiera sede Lima, 2017. El tipo de investigación es de alcance explicativo, el diseño es no experimental. La muestra estuvo conformado por 276 colaboradores de ambos sexos, en edades de 18 a 45 años, que se encuentran trabajando en el call center de una institución financiera sede Lima 2017; los instrumentos que se aplicaron fue la escala CL-SPC de Sonia Palma que fue adaptado por Abanto (2012) y el inventario de estimación y afrontamiento Cope de Carver que fue adaptada por Pajuelo (2011). Se obtuvo como principales resultados que si existe relación entre las variables estilos de afrontamiento al estrés y clima laboral ($p=0,003$). Por otro lado, existe relación entre la variable clima laboral con las variables sociodemográficas sexo, edad y puesto de trabajo, sin embargo, para la variable estilos de afrontamiento al estrés solo se relacionó con las variables sexo y puesto de trabajo.

Palabras claves: Clima laboral, afrontamiento al estrés y call center, estilo de afrontamiento enfocado en las emociones.

Abstract

The present research had as objective to determine the relationship between the work climate and the styles of coping with stress in collaborators of call center of a financial institution soothes Lima, 2017. The type of research was descriptive - correlational, the design is non - experimental. The sample was made up of 277 employees of both sexes, aged 18 to 45 years, who are working in the call center of a financial institution headquarters Lima 2017; The instruments that were applied were the CL-SPC scale of Sonia Palma that was adapted by Abanto (2012) and the Carpe Cope estimation and coping inventory that was adapted by Pajuelo (2011). It was obtained as main results that if there is relation between the variables climate and styles of coping to the stress ($p = 0,003$). On the other hand, there is a relationship between the labor climate variable and the socio-demographic variables, sex, age and job position; however, for the variable styles of coping with stress, it was only related to the variables gender and job position.

Keywords: Work climate, coping with stress and call center, Style of coping focused on emotions.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad muchas de las empresas de diferentes países desarrollados como aquellos que pretenden llegar a serlo, han visto como con el pasar de los años la innovación tecnológica se ha propagado a gran velocidad. Según la última actualización de SBS (2016) Lima cuenta con 28 entidades financieras de las cuales el 60.71% utilizan como medio de comunicación y facilidad para el cliente el Call center, el cual es un centro de contacto directo con la empresa y la atención del cliente.

El Call Center de una institución financiera es un medio de llamadas telefónicas, un medio donde se provee y ejecuta lo que se va realizar y todo es a través del canal telefónico. La primordial actividad es la aceptación y transmisión de información, la cual se ejecuta mediante procedimientos rápidos, precisos, directos y eficientes con un servicio claro y transparente para los clientes quienes tienen un producto con la institución financiera y aquellos que buscan obtener información. El centro de contacto o call center, permite a la empresa poder mejorar los niveles de servicios, atención y sobre todo ventas, con las cuales la empresa logra mejorar las colocaciones y de esa forma incrementar sus ingresos mensuales.

Sin embargo este medio de atención: Call Center, no necesariamente está orientado en poder ofrecer calidad laboral a un trabajador, ya que los tiempos de atención diarios contrastados con el descanso tanto físico como mental en alguno de los casos es hasta desgastante. Los horarios que se manejan son tiempo completo (que puede llegar a ser más de 8 hrs diarias) o medio tiempo por lo que en muchos de los casos no se puede lograr permisos por estudios, o por salud. En algunos casos los colaboradores, han incurrido en descansos médicos relacionados a enfermedades como gastritis, infecciones estomacales, dolores de cabeza intensos, los cuales nos dan a entender que las enfermedades son la consecuencia del estrés propio de la tarea que se desarrolla en el call center.

Otro punto importante es que se ha presentado casos entre la relación del clima laboral y como este determina el afrontamiento del estrés, muchos de los colaboradores de la institución financiera no cuentan con las herramientas necesarias para poder afrontar el estrés diario al cual están sometidos. Dado que la percepción de que mientras mejor es el clima laboral, mejor es la calidad del trabajo por ende hay menos estrés laboral, pues de esta forma se lograría tener un mejor equilibrio y la percepción de los colaboradores también cambiaría.

El no tener a un colaborador motivado genera que estos no permanezcan mucho tiempo en un puesto, ocasionando costos en la búsqueda, selección, capacitación y entrenamiento de nuevos colaboradores. Otros problemas mencionados son el alto nivel de ausentismo, retrasos con reportes así como usar indiscriminadamente los permisos médicos.

Chiavenato (2009) afirma:

“En la actualidad, las empresas públicas y privadas han tomado importancia a la gestión de recursos humanos; debido a que es un área de importante interés y que permite producir ventajas ante las demás organizaciones, sin embargo; todavía perduran organizaciones que no le dan el interés necesario a los temas de clima organizacional y satisfacción laboral, pues son aspectos importantes que determinar el desarrollo estratégico de toda empresa”. (p. 49)

Por lo tanto es el clima laboral quien refleja los valores, las creencias y las aptitudes de los colaboradores del call center, por lo que pueden existir disconformidades con respecto a la percepción del clima laboral en los colaboradores en función del tipo de profesionales laborando, el nivel jerárquico (supervisores, gerentes) y el salario. Por otro lado si tenemos un clima laboral nocivo puede desarrollar una actitud negativa hacia la función

laboral implicando que el desarrollo de las tareas o funciones de cada puesto se realicen adversamente. Además la inseguridad en los puestos de trabajo así como también el ausentismo, son algunos de los puntos que incrementan cuando se observa un mal clima laboral, sin embargo ocurre lo contrario cuando existe un clima laboral favorable haciendo ver al colaborador que su centro de trabajo es como un segundo hogar, propiciando así altos niveles de rendimiento y satisfacción laboral.

Por lo antes expuesto se manifiesta que el estrés es uno de los riesgos más salientes e importantes en el horizonte laboral de hoy en día el cual vemos reflejado en el centro de contacto de una institución financiera, por lo que se entiende que es uno de los principales enfrentamientos para la seguridad y la salud a la que se enfrentan toda organización, en este caso la institución financiera. Asimismo el clima organizacional que los trabajadores perciben, teniendo en cuenta las condiciones laborales, remuneraciones salariales y recompensas que puedan obtener. Estos nos guían a deducir que las personas logran tener un mayor dominio y saben afrontar el estrés diario que demanda cada actividad a desarrollar.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Nacionales

Quispe (2016) en su investigación tuvo como objetivo determina la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada. Su muestra estuvo conformada por 168 colaboradores. El instrumento que usaron para medir clima laboral fue la escala de clima laboral de Sonia Palma. Como principales resultados se encontró que la muestra presenta un buen clima laboral.

Salirrosas y Rodríguez, (2015) en su investigación sobre Estrés laboral y desempeño de los colaboradores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la esperanza - año 2015, se encontró que existe un vínculo recíproco el cual es significativo en medio del nivel de estrés

laboral y el desempeño de los asesores de Banca por Teléfono del BCP del distrito La esperanza, así como también el nivel de estrés de los colaboradores de Banca por teléfono es alto evidenciándose que dentro de los colaboradores hay un 64% que tiene un desempeño laboral deficiente, en el nivel de Estrés Promedio hay un 16% que tiene un desempeño laboral Eficiente y un 10% con nivel de desempeño eficiente cuando el nivel de estrés es Bajo, lo cual se prueba mediante la prueba aplicada de CHI2, puesto que las objetivos comerciales son cada tres meses , es decir cuatro campañas a las cuales el colaborador tiene que llegar; generando mayor tensión laboral lo cual repercute en un bajo nivel de desempeño. Manifiesta también que se debe incentivar de manera permanente la integración e identificación de la institución financiera para con sus colaboradores y así lograr un óptimo equilibrio entre el manejo del estrés laboral y la productividad de los colaboradores, así mismo manifiesta que existe una relación inversamente significativa lo cual implica que a mayor sea el nivel estrés laboral menor es el desempeño de los asesores de Banca por teléfono centro de contacto Trujillo.

Mino (2014) realizó una investigación con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño en los colaboradores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque, como resultados se encontró conflictos en cuanto al orden y la remuneración de los trabajadores lo cual trae como consecuencia que estos mismos se desmotiven fácilmente al ejecutar sus actividades, así como el generar estrés, el cual puede ser el causante de la falta de compromiso y que no se manifieste el trabajo en equipo en la empresa.

Suiga (2013) en su trabajo sobre Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento al estrés en el personal asistencial de un Hospital nacional de Lima 2013, encontraron que un 76% de colaboradores manifiestan agotamiento emocional, así como que el 78% muestra despersonalización y tensión. El 90 % del personal asistencial de Hospital Nacional, presentan bajo nivel y sentido de realización en el trabajo. Encontraron también que existe

una relación inversa entre estas dos variables del personal asistencial. Manifiesta también que mientras mejor sea el dominio de afrontamiento del estrés, mayor dominio del estilo enfocado al problema se obtendrá un mejor resultado, ya que será menor el síndrome de Burnout. Así mismo concluyeron en que es importante promover el desarrollo de programas preventivos los cuales ofrecen apoyo psicológico para poder disminuir la tensión emocional y alteraciones de la conducta.

Abanto (2012) realizó un estudio acerca del clima laboral teniendo como población al personal de un call center de Lima Metropolitana, identifico que el 45.6% del personal tenía una percepción promedio favorable, lo que implica que los trabajadores del call center perciben que la actividad que realizan y el medio en el que se desenvuelven favorecen el desarrollo personal. Así mismo en la dimensión de involucramiento laboral se encontró que el 46.8 % del personal tiene una percepción alta y positiva manifestando que el personal se identifica con los valores organizacionales. Dentro de la dimensión de supervisión se encontró que el 58.2 % del personal tiene una percepción promedio, lo que implica que los colaboradores valoran el apoyo por parte de su supervisión directa, finalmente en la dimensión de comunicación encontró que el 83.5 % de colaboradores perciben una comunicación promedio es decir que la comunicación es fluida, coherente y precisa.

1.2.2. Internacionales

Castro, Gómez, Lindo y Vega (2017). La investigación tiene como objetivo conocer los estilos de afrontamiento al estrés que utilizan las mujeres ejecutivas. Contó con una muestra de 150 mujeres ejecutivas, cuya característica es tener un puesto de jefatura, estudios universitarios como mínimo y gestión de recursos humanos y financieros que sus edades oscilan entre 25 y 60 años. Se utilizó como instrumento para identificar los estilos de afrontamiento el COPE 60 (Carver, 1989), consta de 60 ítems y 15 escalas, los estilos se encuentran divididos en (a) afrontamiento enfocado al problema, (b) afrontamiento enfocado a la emoción y (c) otros estilos de afrontamiento.

Como principales resultados tenemos que el 67v% presenta estilo de afrontamiento enfocado en el problema y el 33% de ellas muestra un estilo de afrontamiento enfocado en las emociones.

Teixeira, Donato, Pereira, Cardoso y Reisdorfer (2016), su investigación tiene como objetivo analizar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas por técnicos y auxiliares de enfermería de un hospital universitario. Consta de una muestra de 310 técnicos y auxiliares de enfermería de ambos sexos. Para evaluar el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento se aplicó el Job Stress Scale y la escala de Modos de enfrentamiento de problemas. Como principales resultados se encontró que las estrategias centradas en los problemas resultaron ser protectoras en relación al estrés. Por lo tanto el 59,4% utiliza estrategias focalizadas en el problema, el 20,3% usa estrategias por prácticas religiosas, el 19% opta por estrategias de soporte social y el 1,3% usa estrategias focalizadas en la emoción.

Saavedra, Loyola, Neira y Cerda (2015), en su investigación el clima organizacional en académicos de una institución de educación superior, contó con una muestra de 128 académicos de ambos sexos, como instrumento que se usó fue el clima organizacional en instituciones por Morales, Manzi y Justiano (1984). Como principales resultados se encontró que el nivel de clima laboral de los trabajadores es regular, con respecto a la variable sexo no se encontró diferencia, pues el clima laboral es regular.

Gonzales (2014) realizó una investigación sobre el Estrés y desempeño laboral en Serviteca Altense de Quetzaltenango, mediante la utilización de la prueba la prueba la Escala de Apreciación del Estrés, encontró como resultado la correlación significativa entre las dos variables con un nivel alpha del 0.05. Encontró también que existe una correlación donde el registro de apreciación del estrés general y socio laboral es de -0.56 y de la evaluación de desempeño de -0.16 en donde se pudo constatar que el resultado fue de 0.35 el cual paso el mínimo el cual fue significativo de 0.05 igual al de 0.28,

haciendo referencia a que el desempeño de los colaboradores se ve afectado por el estrés. Los resultados también indican que el estrés genera en las organizaciones, conflictos que disminuyen la productividad de los colaboradores.

Marroquín y Guerra (2012) en su investigación sobre La evaluación del síndrome Burnout en personas que trabajan en call centers de Guatemala, encontraron que el estrés es un estado usual, claro está que debe mantenerse en justa relación y equilibrio. Demostraron que la falta de motivación y de interés emocional no conduce al aburrimiento y monotonía, que son estímulos externos que nos proporcionan el empuje necesario que nos permite trabajar y vivir. También manifiestan que los colaboradores acumulan carga de estrés lo cual perjudica y lleva a padecer cansancio emocional, ya que las personas que trabajan en un call center están afectadas en su mayoría por algún grado de Burnout, dado que se encontró presencia del mismo. La causa que produce un grado de Burnout en los call centers son la fatiga, la falta de motivación y el desaliento, indicando agotamiento emocional en los colaboradores. Observaron también que el factor económico y la facilidad con el horario es lo que influye a laborar en un call center, ya que no se encuentra clima laboral real, y no necesariamente buscan oportunidades de ascenso, ya que el ambiente de trabajo no es atrayente todo el tiempo.

Santizo (2014) la investigación se basó en identificar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de entidades bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos. Se utilizó la prueba de Escala de Apreciación del Estrés donde la escala S, la cual evalúa el estrés profesional y/o laboral evaluó a 40 personas que trabajan en las 4 instituciones bancarias que operan en el Municipio de Tacaná San Marcos, el rendimiento señala que los colaboradores a quienes se evaluó, manifestaron un nivel medio de estrés además que si no se toma medidas sobre estos resultados, se puede iniciar un deterioro laboral, también manifiestan que el 22% de personas evaluadas manifiestan percentiles bajos. El 73% presenta un nivel medio de estrés

revelando que hay estrés en las personas evaluadas, Mientras que en el 5% de la población hay mucho más nivel de estrés.

Armas (2014) realizó un estudio sobre la comunicación interna y clima Laboral en el call center de la ciudad de Quetzaltenango, donde utilizaron un cuestionario con respuestas dicotómicas para medir estas dos variables, indican que es un instrumento provechoso para recoger la información parcialmente breve. Manifiestan que el 97% de los colaboradores identifican a sus jefes inmediatos como facilitadores los cuales proveen información detalla y entendible, por lo que es más sencillo que se comprenda lo que se debe realizar y con esto evitar malos entendidos. Finalmente se define que la comunicación interna es fundamental para resolver los conflictos y no tener opiniones y prejuicios que afecten el trabajo, para que esta comunicación se produzca de una manera adecuada, lo cual genera un mejor clima laboral para el desarrollo de las actividades diarias. Se encontró que dentro de la organización el clima laboral es motivador y atractivo para los colaboradores porque cuentan con el respaldo de sus jefes y compañeros, lo que permite tener un buen funcionamiento en las organizaciones.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Clima laboral

Chiavenato (2009) afirma:” El clima laboral es la influencia del ambiente sobre la motivación y que es una cualidad del ambiente organizacional que perciben los colaboradores y que influyen en su conducta, pues básicamente se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes” (p74).

Pues esto quiere decir que el clima laboral es un conjunto de percepciones acerca del ambiente de trabajo y las interacciones que se dan dentro de un grupo determinado.

1.3.1.1. Teorías de clima laboral

Teoría de Likert

Likert (2006) se basó en estudios de psicología organizacional para dar a conocer su teoría también conocida como el sistema de organización, permitiendo visualizar el contexto en que se presenta el clima organizacional que se observa.

Likert menciona que la conducta de todos los individuos está influenciada por el comportamiento admirativo de la organización que los trabajadores perciben, y también por valores, las capacidades e información que poseen. Se presenta lo siguientes factores que están relacionados al contexto laboral, la tecnología y la estructura. No obstante también se presentan a continuación alguna de las variables que determinan las características de la organización.

- a. **Variables causales:** Hace referencia a la estructura y administración de la organización, es decir las reglas, decisiones que se toman, competencias y actitudes. Asimismo estas variables pueden ser modificadas o transformadas por los mismos miembros de la organización.
- b. **Variables intermediaria:** Esta variable comprende el bienestar y la estabilidad de una empresa, es decir la motivación, las metas, los objetivos las cuales evidencian el rendimiento logrado, la buena comunicación y la realización directa de las acciones.
- c. **Variables finales:** Estas variables son dependientes, son la consecuencia de las dos variables anteriores. Este tipo de variable refleja el trabajo optimo, gastos en los que incurre la empresa, las ganancias y sobre todo evaluar las perdidas.

Teoría de Integrativa del Clima Laboral de Litwin y Stringer

La teoría dada por estos dos autores fue una de las pioneras en conceptualizar el clima organizacional. Para estos dos autores el clima laboral es un grupo de características propias del entorno de trabajo que son posibles medir además de que son directas o indirectamente percibidas por las personas que trabajan para una empresa, dado que dicho entorno influye en el comportamiento y la motivación, así mismo intentan delinear diferentes aspectos importantes en el comportamiento de las personas que trabajan para una organización.

Litwin y Stringer (1968) Estos autores tratan de entender cuáles son las características de la situación y el ambiente que influyen en los colaboradores, en su conducta y percepción, para ello se utilizó conceptos como clima y motivación.

Estructura: Hace referencia a la percepción que los colaboradores de una organización pueden percibir en base a las condiciones físicas y materiales, reglas, procesos y relaciones interpersonales en el trabajo.

Responsabilidad: Es el sentimiento de cumplir satisfactoriamente a tiempo las actividades asignadas con respecto a la autonomía de la organización, es decir sentirse el líder y jefe de su trabajo.

Recompensa: El incentivo que reciben los colaboradores a cambio del trabajo que han realizado eficazmente y que es muy notorio para la organización junto a su desarrollo.

Desafío: Es la sensación que evidencian los colaboradores sobre los retos y peligros que aplica el trabajo.

Relaciones: corresponde a la percepción que los miembros de una organización tienen acerca de las relaciones entre ellos, el trabajo y el ambiente.

Cooperación: Es la sensación de los colaboradores en una organización manifestado por un espíritu de ayuda mutua por parte de los directivos y de todos sus colaboradores entre sí.

Estándares: corresponden a las normas, reglas y procesos sobre las cuales se rige toda la organización y sobre las cuales los colaboradores tienen que cumplirlas y respetarlas.

Conflictos: Corresponde a las opiniones diferentes que se presentan en las organizaciones de los diferentes niveles jerárquicos interactuantes sobre las cuales enfrentan la situación conflictiva encontrando una solución al problema

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia de cada uno de los miembros de una organización que está representada por los objetivos personales y de la organización que se comparten.

Palma (2004) indica que fundamentalmente se logra alcanzar el crecimiento de la persona y de la organización a la vez, anotando a acentuar el rendimiento de la organización, pero también ayudar a que los colaboradores obtengan un óptimo bienestar. En otras palabras el Clima Laboral se define como la percepción sobre las características relacionadas al ambiente de trabajo y la motivación que el colaborador demuestre, así como el cumplimiento y crecimiento tanto profesional como laboral. También a aquella que explica la forma en cómo se asocian, como se identifican además de la forma en que se vinculan los diferentes componentes que forman la empresa.

Por lo tanto podemos entender como Clima laboral al entorno en el cual se desarrollan una o varias personas las cuales van desempeñando una tarea asignada, así como también se genera relación en el trato que un jefe tiene con el personal de trabajo. El Clima laboral se va desarrollando conforme a como se ocasiona la relación con los colaboradores de la empresa e incluso la relación que se mantiene o genera con los clientes, teniendo en cuenta que si es un call center hay trato directo con ellos.

Los componentes que constituyen lo que denominamos una conexión o una traba para un óptimo desempeño de una empresa, pueden ser también una causa de diferenciación y dominio en la conducta de las personas que la conforman. Es decir que la impresión que los colaboradores y ejecutivos se forman de la empresa en la que laboran recae directamente en el desempeño de la misma.

Teoría de Robins

Según Robbins (2013) menciona que: Entre sus principales características se puede encontrar a 7 puntos: (p.440)

Autonomía Individual: es la responsabilidad e independencia que tiene el trabajador para realizar sus actividades, ser proactivo.

Estructura: son las normas y pautas que tiene la organización, dado bajo la supervisión de un encargado y así tener un control del comportamiento de los empleados.

Apoyo: es la ayuda que se puede observar entre los empleadores y también de los gerentes con sus subordinados.

Identidad: es la identificación que tienen los empleados con su institución, si se sienten parte de ellos.

Desempeño-premio: son aquellas recompensas que se le da a los trabajadores ya sea aumento de salario, vacaciones, bonos, etc esto se va envase al desempeño que el trabajador realice.

Tolerancia al conflicto: forma de relacionarse con sus compañeros de trabajo ya sea de manera conflictiva o pacífica.

Tolerancia al riesgo: motivación que se le da al trabajador para que este sea innovador y asuma riesgos.

Teoría de Kurt Lewin

Establece en su teoría tipológica de la personalidad Kurt Lewin (1936) utilizó un modelo matemático para explicar cómo se manifiestan las conductas y respuestas de las personas empleando el término "campo", extraído de la física, para poder entender y explicar la conducta humana.

Pues partimos de que el campo psicológico está conformado por las experiencias y hechos del día a día y que a su vez están determinadas por un campo psicológico de fuerzas.

Estas fuerzas tienden a ser positivas o negativas, es decir que puede traer como consecuencia en el futuro un resultado incierto de clima laboral adecuado e inadecuado. Se debe de tener en cuenta que este campo es subjetivo debido a que cada uno de los individuos pueden percibirlo según sus metas, objetivos y visiones acerca de la realidad bajo un contexto determinado, asimismo tiene aspectos objetivos tales como las condiciones físicas.

En este campo la fórmula de Lewin, Brunet, 1987:

$$C = f (P * A)$$

C= Conducta de un individuo

F=Función de la situación total

P=Condiciones del individuo

A=Ambiente

Este análisis se apoya en el juicio de que cualquier nivel ya sea señalado por la productividad es la conclusión de una proporción entre las fuerzas opuestas, es decir fuerzas impulsoras y fuerzas restrictivas. (Prokopenko, 1987).

En toda situación laboral existen diversos factores que van a influir en la conducta del individuo así como en sus características psicológicas y es por ello

que los individuos no reaccionan en base a las características de las otras personas sino en base a las características del mismo ambiente laboral.

El clima laboral, es una materia muy esencial dentro de las organizaciones debido a la competitividad que actualmente existe en el mundo por la mayor productividad, las nuevas estrategias que se plantean orientadas hacia el cliente, pues son aspectos importantes que no se deben de dejar pasar y mucho menos dejarlos sin analizarlos.

Chiavenato (2006) señala lo siguiente: “El ser humano necesita cooperar cada vez más con otros seres humanos para alcanzar sus propósitos teniendo en cuenta la coordinación de grupos” (p.131).

Esta teoría menciona al trabajador dentro de una organización, es importante saber el tipo de cooperación que tienen los trabajadores y la forma en que éstos coordinan esfuerzos para alcanzar sus objetivos no solo laborales sino también personales, debido a esto es importante que la organización brinde al trabajador mecanismos que puedan favorecer el desarrollo de sus actividades laborales y que éstos mecanismos incluyan un ambiente laboral adecuado en el que el trabajador pueda sentir que labora de una manera satisfactoria

James (1996) una organización es:

“un modelo sobre el cual los colaboradores son dirigidos por los gerentes y que en conjunto persiguen objetivos comunes y que estos a su vez crean una estructura organizacional que les permite dividir y coordinar las acciones que se van a realizar a corto y a largo plazo en la organización”. (p.126)

Entonces la organización está conformada por la estructura y el conjunto de vínculos funcionales entre las diversas áreas de una organización; y también con el conjunto de personas y funciones que cumplan en la organización.

Tal como menciona Chiang (2010) manifiesta que: “La definición de clima organizacional ha ido evolucionando a través de los distintos estudios y aproximaciones conceptuales” (p.90).

Finalmente en base a la concepción de Likert (1978) Acero (2003) conceptualiza el clima organizacional afirmando:

“La percepción que los individuos tienen sobre las características propias de la organización, producto de sus vivencias y experiencias pasadas y en el día a día las cuales involucran también la relación en cuanto al, estilo de dirección considerando la claridad y coherencia en la dirección, la identificación con la institución, la forma de la distribución, la disponibilidad de los recursos, la estabilidad laboral, y la forma como se dan los valores colectivos bajo principios sólidos”. (p. 10)

Teoría de Modelo de Jerarquía de Necesidades

Abraham H. Maslow indica que las personas poseen necesidades las cuales son complicadas e inusuales. Dicho molde indica que una persona posee cinco tipos de necesidades estas son: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización. Son los autores Hellriegel y Slocum, quienes afirman lo siguiente sobre dichas necesidades:

Necesidades fisiológicas. Denominadas básicas y que corresponden al agua, aire y vivienda son necesidades fisiológicas y constituyen el nivel más bajo de la pirámide. Las personas se concentran en satisfacer estas necesidades antes de pasar a otras de orden superior.

Necesidades de seguridad. Las necesidades de protección, estabilidad y tranquilidad, amenazas o enfermedad son **necesidades de seguridad**. Al igual que las fisiológicas, de seguridad insatisfecha hacen que las personas se preocupen por satisfacerlas. Las personas motivadas sobre todo por las

necesidades de seguridad, valoran sus empleos principalmente como una defensa contra la pérdida de la satisfacción de necesidades básicas.

Necesidad de afiliación: Las necesidades de amistad, amor y la sensación de pertenencia son necesidades de afiliación. Una vez que se satisfacen las necesidades fisiológicas y de seguridad, surgen las de afiliación. Las necesidades de afiliación constituyen las principales fuentes de motivación, las personas valoran el trabajo como una oportunidad de conocer y establecer relaciones interpersonales cálidas y amistosas.

Necesidades de estima. Los sentimientos de logros personal y valor propio y de reconocimiento y respeto de los demás cumplen con las necesidades de estima. Las personas con necesidades de estima quieren que otros los acepten por lo que son y las consideren competentes y capaces.

Necesidades de autorrealización. La satisfacción personal procede de cumplir con las necesidades de autorrealización. La gente que lucha por alcanzar la autorrealización trata de incrementar sus habilidades de solución de problemas” (p. 119-121).

Teoría de Modelo Motivador-Higiene

Fue el autor Herzberg quien desarrolló la teoría de dos factores, mejor conocida como el modelo Motivador – Higiene. Esta teoría habla sobre factores motivadores y de higiene, indicando que estas son causantes de la satisfacción o insatisfacción de las personas.

Factores motivadores: constituyen el trabajo de cada uno, los bonos, reconocimientos y logros personales. Los elementos que componen estos factores están vinculados con las sensaciones positivas de la persona respecto al trabajo. Las actitudes positivas están vinculadas con la práctica de logro, gratitud y responsabilidad de la persona.

Factores de Higiene: Incluye la política y administraciones, detalles económicos, condiciones del centro laboral y las relaciones interpersonales. Estos factores se relacionan con las sensaciones negativas de la persona hacia el trabajo. Asimismo estos factores son de dos tipos, uno llamado extrínseco y el otro denominado intrínseco.

Tipos de Clima Organizacional o Laboral

Para Likert (1987) existen dos sistemas:

Clima Tipo Autoritario: Autoritarismo explotador

Este clima laboral se refiere a la dirección, la cual no tiene ni inspira ni muestra confianza entre sus colaboradores y el superior. La mayor parte de las decisiones la toman las personas que están en el nivel más alto de organización.

Los trabajadores desempeñan sus labores en una atmosfera de miedo, castigos y amenazas. Solo es ocasional las veces que se recompensan y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos.

Clima Tipo Autoritario: Autoritarismo paternalista

Este tipo de Clima es el que su dirección tiene una determinación complaciente con sus trabajadores. La mayor parte de las decisiones la toma el líder de la empresa, es decir quien o quienes la dirigen, sin embargo hay algunas decisiones que son tomadas por supervisores, es decir personal con menor rango jerárquico. El método común a utilizar es premio y castigo, sin embargo dan la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima Tipo Participativo: Consultivo

La empresa que dirige una empresa con este tipo de clima, tiene seguridad en sus empleados. Las decisiones son realizadas por personas quienes dirigen la empresa pero se permite que algunos que formen parte del personal puedan

tomar decisiones. Este tipo de clima involucra un entorno bastante resolutivo en el que la administración se da bajo la forma de metas, objetivos por lograr.

Clima tipo Participativo: Participación en grupo

La dirección tiene absolutamente confianza en sus colaboradores. Las decisiones se toman entre los miembros del grupo y todos los niveles de la organización. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, es decir que se busca que sea más cercana. Los colaboradores se encuentran más motivados por la participación, asignación de objetivos, por el rendimiento de estos.

Así mismo se evidencia un vínculo de amistad entre los superiores y los colaboradores, es decir que todos los empleados y todos los colaboradores de dirección forman parte del grupo de la organización.

Características del Clima Organizacional o Laboral

Rodríguez, (1999) menciona que: “El clima laboral u organizacional se caracteriza por ser duradero, es decir que las organizaciones guardan cierta equilibrio en cuanto al Clima laboral con ciertos cambios graduales, el comportamiento de los colaboradores es modificado por el clima de la empresa la cual ejerce influencia en el compromiso e identificación de los colaboradores” (p.136).

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas por diferentes razones: como por ejemplo los días de cierre mensual, los días de pago, reducción de personal, el incremento del salario, cambios en la dirección de la empresa.

1.3.1.2 Dimensiones del Clima Laboral

Las dimensiones del clima laboral hacen mención a toda particularidad medible dentro de una empresa, la cual interviene en el comportamiento de los

colaboradores, por ello es que se realizaron investigaciones sobre las dimensiones que posee el Clima laboral siendo las más sobresalientes las siguientes:

Likert (1987, citado por Brunet, 2004) propone 8 dimensiones:

- Los métodos de mando.
- Las fuerzas motivacionales.
- Procesos de comunicación.
- Interacción superior-subordinado
- Toma de decisiones
- Procesos de control
- Objetivos de rendimiento
- Objetivos de perfeccionamiento.

Pritchard y Karasick (1987 citado por Brunet, 2004) hace referencia 11 dimensiones:

Autonomía. Trata sobre el nivel de independencia que puede tener el colaborador en la toma de decisiones y en la forma de solucionar todo tipo de inconvenientes.

Conflicto y Cooperación. Hace referencia a la cooperación que se evidencia entre los colaboradores dentro de su rutina de trabajo, en las contribuciones materiales y humanos que la empresa provee.

Relaciones sociales. Ambiente de socialización y lazos de amistad dentro de la organización.

Estructura. Hace referencia a las instrucciones, ordenas y políticas que emite una organización y que afectan directamente los procesos de tareas asignadas.

Remuneración. Es el modo en que se paga mediante el salario a los colaboradores.

Rendimiento. Es la relación que existe entre el salario y el trabajo realizado, lo cual va conforme las destrezas del colaborador.

Motivación. Relacionado a la motivación que la empresa genera en sus colaboradores.

Estatus. Diferencias jerárquicas en cuantos a los niveles de la organización y entre los subordinados y superiores.

Flexibilidad e Innovación. Cubre el anhelo de una empresa por innovar, modificar y experimentar cosas nuevas.

Centralización y toma de decisiones. Distingue el motivo por el cual encomienda la organización, el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Apoyo. De la dirección hacia los colaboradores frente a los conflictos y problemas que se presentan en el trabajo.

Palma, S. en el año 2002, realizó una investigación sobre el clima organizacional en trabajadores de Lima metropolitana estandarizó la escala de CL-SPC en la cual manifiesta que existen cinco dimensiones del clima laboral, estas son las siguientes:

Autorealización Personal. Apreciación de trabajar con respecto a las posibilidades del medio laboral, las cuales favorecen el crecimiento personal y profesional.

Involucramiento laboral. Identificación con los valores, normas y reglas de las empresas y pacto para lograr el desarrollo de la organización.

Supervisión. Es la estimación de los encargados de las tareas laborales, debe haber un apoyo y disposición para realizar las tareas diarias.

Comunicación. El nivel de conexión de la información que se maneja dentro de la empresa, asimismo pertinente y relativa para la organización.

Condiciones laborales. Reconocimiento que las organizaciones brindan a los colaboradores como los materiales y el ambiente en sí donde se labora.

1.3.2. Afrontamiento al estrés

Salinas (2012) dice “Cuando los efectos del estrés son lo suficientemente graves como para interferir, impidiéndonos hacer una vida normal, es cuando podemos decir que padecemos estrés. Es decir que cuando no me deja dormir, no me deja cumplir con mi trabajo u otras obligaciones me impiden relacionarme correctamente o me provoca un malestar tan grande como para impedirme disfrutar de mis amigos” (p.112).

Para poder saber cómo lograr afrontar el Estrés ante el medio laboral, se empezara con Teorías de Estrés.

Carver y Scheider (1994) indican que: “Se considera al estilo de afrontamiento como un proceso con determinaciones múltiples, que incluye tanto aspectos situacionales como predisposiciones personales” (p.84).

Entendemos entonces que para la psicología, cuando se habla de estrés es porque lo entendemos como la respuesta ante la presión ejercida por algún evento el cual conlleva a peticiones fuertes para el individuo, trayendo como consecuencia el determinar los recursos de afrontamiento al estrés con los que cuenta una persona.

1.3.2.1. Teoría de Afrontamiento al estrés

Teoría de afrontamiento al estrés de Lazarus

Según Lazarus y Folkman (1986) manifestó que los esfuerzos tanto a nivel cognitivo y conductual son cambiantes, los cuales poseen demandas muy puntuales que son externas e internas, que muchas veces pueden ser necesarias o muy excedentes.

Por lo tanto entendemos como afrontamiento al estrés, los recursos, estrategias y habilidades de afrontamiento, dado que este punto desempeña un

rol considerable como intercesor entre las situaciones de estrés y agentes estresores.

Cuando una persona se ve sometida ante circunstancias estresantes, evalúa y valora los recursos disponibles para hacer frente a esa situación o amenaza. Es entonces cuando las personas ponen en marcha determinadas estrategias, ya sean de comportamiento o cognitivas con el propósito de reducir y manejar la situación amenazante a su calma.

Los mecanismos de afrontamiento sirven para poder controlar la situación estresante o el problema en sí, estos mecanismos ayudan a encontrar un equilibrio emocional en las respuestas que podamos manifestar frente a estas situaciones.

Para el autor cada uno de los individuos tendrá diferentes maneras determinadas de afrontar el estrés. Existen diversos factores que pueden determinar los mecanismos de afrontamiento como por ejemplo los recursos relacionados con la salud y el estado físico, no obstante también están relacionados los factores como las creencias existenciales.

Lazarus y Folkman (1986) manifestó que: Las conductas de afrontamiento pueden ser personales y ambientales, ya que son las características personales las que contribuyen en poder ubicar que estrategia utilizar. Se tiene en cuenta la personalidad resistente, el control que se percibe, la autoestima, autoeficacia. Mientras se tenga un mejor control de la estrategia a seguir, mejor será la solución ante la situación generadora de estrés.

Teoría de Carver

Según Carver (1994) manifiesto que hay estrategias de afrontamiento las cuales son independientemente del evento, es decir que el uso de una forma de afrontamiento dependerá de los elementos situacionales como de la personalidad, por lo que se podría manifestar solo con un estilo de afrontamiento el cual puede llegar a ser estable.

Señalan también que las personas pueden modificar en cada momento el estilo de afrontamiento al cual están acostumbrados desarrollando un hábito al momento de lidiar con el estrés.

Por ello Carver (1994) indicó que el afrontamiento es una respuesta ante una situación estresante para la persona y que la respuesta a esta situación, va ser de acuerdo a las experiencias anteriores, es decir la apreciación que se tiene sobre nuestros talentos para lograr sobrellevar la situación estresante y las motivaciones. El autor nos muestra una visión mucho más extendida sobre los estilos de afrontamiento ya que indica o manifiesta una serie de probabilidades para responder ante las diferentes situaciones, ya que al no haber buenas estrategias de afrontamiento se desencadena un desequilibrio psicológico, físico y mental.

Por lo tanto es una característica estructural o de personalidad y se hace sinónimo de rasgo o estilo. Se insiste por tanto en estructuras propias del yo de cada persona que, presumiblemente, actúa con predisposiciones estables para afrontar de una forma determinada los acontecimientos de la vida.

1.3.2.2. Estrategias de afrontamiento

Se ha determinado que existen dos tipos de estrategias las cuales suman para clarificar las formas de poder sobrellevar la presión o tensión que genera el ambiente:

- Modos de afrontamiento: haciendo referencia a la parte cognitivo conductual
- Significado funcional: haciendo referencia al objetivo que se busca conseguir cuando se utiliza una estrategia.

Según Lazarus y Folkman (1986) existen ocho modos de afrontamiento:

- **Confrontación:** Dirigidas a la acción.
- **Distanciamiento:** Separación de lo que genera estrés
- **Autocontrol:** Regular las sensaciones y acciones

- **Búsqueda de apoyo social:** Acciones para buscar comprensión, información o simpatía.
- **Aceptación de la responsabilidad:** Reconocer dicho valor
- **Huida- evitación:** Esfuerzos para escapar y/ o evitar la situación.
- **Planificación:** Organizarse para mejorar.
- **Reevaluación positiva:** Crear significado positivo en el desarrollo personal.

Existen diferentes tipos de afrontamiento al estrés sobre todo si se tiene en consideración la situación a la cual se hace frente para obtener mayor cantidad de estrategias centradas en el problema. De esa forma se podrá contar con mayores recursos para afrontar las demandas diarias.

1.3.2.3. Dimensiones de afrontamiento al estrés

Los estilos de afrontamiento son técnicas o métodos que los individuos elaboran como respuesta a una situación desagradable que le genera estrés. Fueron Carver y sus colaboradores en 1989 quienes proponen 13 estilos de afrontamiento.

Se está utilizando la prueba adaptada por Salazar (1993) donde se pone en manifiesto las siguientes dimensiones:

Estilos de afrontamiento enfocados en el problema.

- Afrontamiento activo
- Planificación
- Postergación de afrontamiento
- Búsqueda de apoyo social

Estilos de afrontamiento enfocados en la emoción.

- Búsqueda de soporte emocional
- Reinterpretación positiva y desarrollo personal

- Acudir a la religión
- Análisis de las emociones

Estilos adicionales de afrontamiento.

- Negación
- Conductas inadecuadas
- Distracción.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y el clima laboral en los colaboradores del call center de una institución financiera sede lima 2017?

1.5. Justificación del Estudio

El presente trabajo se origina porque se desea evidenciar la relación que existe entre la conducción del Clima laboral y como es que los colaboradores del call center de una institución financiera afrontan el estrés laboral, pues esta última variable se define como la presión que ejerce el entorno hacia una persona y puede tener consecuencias perjudiciales para aquellos que la padecen (desgaste físico y mental), generando así un cansancio emocional. El estrés se describe también, como uno de los peligros dentro del horizonte laboral, por consecuencia es uno de los principales desafíos que existen para mantener la seguridad así como la salud dentro de la organización a la que se pertenece.

Por otro lado tenemos que el clima laboral, como segunda variable a investigar, es el resultado o definición de como los colaboradores de una empresa perciben las acciones tomadas por los altos mandos. Otros puntos a tomar en cuenta son: la inestabilidad y las faltas continuas al centro de trabajo, que son las respuestas ante la presión ejercida por el ambiente lo cual se incrementa cuando se percibe un mal clima laboral. Sin embargo cuando existe un clima positivo, las

personas trabajan con mayor dinámica resaltando mejores niveles de rendimiento y satisfacción.

Podemos identificar entonces al estrés con síntomas como el agotamiento, el cansancio, la irritabilidad, angustia, ansiedad, incertidumbre. En la institución financiera los colaboradores que pertenecen a la parte comercial, son evaluados en cuatro campañas, cada campaña está compuesta por tres meses a los cuales se les llama "Campaña Multiproducto". En estas campañas se premian a los colaboradores que sobresalen por sus habilidades comerciales y calidad en el servicio.

Actualmente la institución financiera tiene un nuevo enfoque de atención al cliente, respaldado en cuatro ejes; clientes contentos, gestión de riesgo sobresaliente, colaboradores motivados y crecimiento eficiente.

La justificación teórica se basa en los niveles de estrés laboral y clima organizacional que se van a encontrar en los resultados, el aporte teórico será describir y dar a conocer los resultados de una institución financiera.

Asimismo la justificación práctica se basa en la aplicación del estudio y los posibles programas, talleres con el fin de optimizar los niveles de clima organizacional y reducir el estrés en los colaboradores de una institución financiera, asimismo los beneficiados en esta investigación son los colaboradores de la misma institución.

La justificación metodológica se basa en los procedimientos y orden coherente que se va a seguir para ejecutar este estudio, partiendo de una realidad problemática para luego formular los objetivos, las hipótesis y posteriormente hallar los resultados de la presente investigación.

Por último en cuanto a la justificación psicológica el presente estudio busca ser un gran aporte para el campo de la psicología organizacional, en cuanto a los resultados y descripción de los resultados para poder diseñar nuevas estrategias

de intervención en las organizaciones e incentivar a que se sigan realizando más estudios en este campo ya sea con estas mismas variables o relacionándolas con otras por lo que buscamos en este estudio poder ofrecerle a la organización datos puntuales, para así contribuir con el mejor desarrollo de esta área y saber las acciones a tomar y que sobre todo permitan reducir el estrés laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores y por ende mejorar las condiciones del clima laboral del centro de contacto de la institución financiera.

Se espera pues un personal motivado, siempre dispuesto a cumplir y superar las metas trazadas por la organización, si esto se cumple a cabalidad se evitará la rotación de los colaboradores, dado que se puede originar pérdida de habilidades que el colaborador fue adquiriendo durante sus capacitaciones o a lo largo del puesto desempeñado (dinero el cual la organización invierte), los conocimientos por la propia experiencia.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Los estilos de afrontamiento al estrés enfocado a la emoción se relacionan con los altos niveles de clima laboral, mientras que el estilo de afrontamiento al estrés enfocado en el problema y los otros estilos de afrontamiento al estrés se vinculan con bajos niveles de clima laboral en los colaboradores del Call center de una institución financiera sede Lima, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y el clima laboral en los colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

- 1.** Describir el nivel de clima laboral de manera general y por sus dimensiones expresadas en; realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- 2.** Describir los estilos de afrontamiento al estrés por sus dimensiones tales como, afrontamiento al problema, afrontamiento a la emoción y otros modos de afrontamiento.
- 3.** Describir el Clima laboral según su sexo, según su edad y según el puesto de trabajo.
- 4.** Describir los estilos de afrontamiento al estrés según su sexo, según su edad y puesto de trabajo.

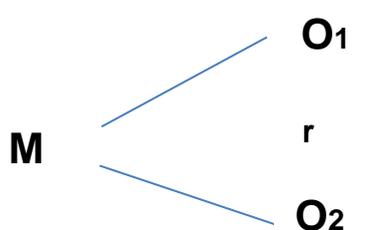
II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño corresponde a que es no experimental ya que no se manipulan ninguna de las dos variables, es de tipo transversal, ya que se estudiará la conducta de las variables en un tiempo determinado, buscando describir las variables de estudio y analizar su relación (Hernández, Fernández y Baptista, 2015).

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo correlacional. Es descriptivo pues solo se pretende describir a las variables de estudio y correlacional pues solo se desea conocer la relación o asociación de las variables a estudiar (Hernández, Fernández y Baptista, 2015).



Dónde:

M: Muestra los colaboradores de una institución financiera

O1: Variable 1: Clima Laboral

O2: Variable 2: afrontamiento del estrés

r: Relación

2.2 Operacionalización de las variable

2.2.1. Variable Clima Laboral

Definición conceptual: Es el surgimiento de relaciones humanas que establecen un nuevo lenguaje aplicado al trabajo en grupo; debido a que se enfoca en la motivación, liderazgo, comunicación, dinámica de grupo, que permite que se establezca una mejor relación en el trabajo y de esa dinámica de grupo, que permite que se establezca una mejor relación en el trabajo y de esa manera también mejorar la comunicación para lograr objetivos comunes (Chiavenato, 2006).

Definición operacional: Definición medida por los puntajes obtenidos en la Escala de satisfacción laboral CL-SPC.

Dimensiones o factores

Factor I (Realización personal), Factor II (Involucramiento laboral), Factor III (Supervisión), Factor IV (Comunicación) y Factor V (Condiciones laborales)

Ítems

Factor I 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46; Factor II 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47; Factor III 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48; Factor IV 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49 y Factor V 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40,45, 50.

Escala de medición Ordinal.

2.2.2 Variable Estilos de Afrontamiento al estrés

Definición conceptual: Carver y Scheider (1994) indican que: “Se considera al estilo de afrontamiento como un proceso con determinaciones múltiples, que incluye tanto aspectos situacionales como predisposiciones personales.

Definición operacional: Definición medida por los puntajes obtenidos en la Cope.

Dimensiones o factores: Estilos de afrontamiento enfocados en el problema está constituido por el afrontamiento activo, la planificación, la supresión de otras actividades, la postergación del afrontamiento y la búsqueda de soporte social. El estilo centrado en la emoción comprende la búsqueda de soporte emocional, la reinterpretación positiva, aceptación, acudir a la religión y la negación. Otros estilos adicionales están constituidos por la liberación de emociones desentendimiento conductual, y el desentendimiento mental.

Ítems: La prueba incorpora tres tipos de estilos y cada una con estrategia de afronte-, Estilos de afrontamiento enfocados en el problema El estilo de afrontamiento centrado en el problema (1, 2, 3, 4, 5, 14, 15,16, 17, 18,27, 28, 29, 30, 31, 40, 41, 42, 43, 44). El estilo centrado en la emoción (6, 7, 8, 9,11, 19, 20, 21, 22, 24, 32, 33, 34 ,35, 37, 45, 46, 47, 48, 50). Otros estilos adicionales (10, 12,13, 23, 25, 26, 36, 38, 39, 49, 51, 52) .

Escala de medición: Nominal

2.3 Población y Muestra

2.3.1. Población

Hernández et, al. (2010), la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas características. En tal sentido, la población de estudio está compuesta por 1000 colaboradores entre hombres y mujeres del call center del de una institución financiera consta de diferentes líneas de atención al cliente, como Enalta, Bex en Contacto y Consultas generales.

2.3.2. Muestra

La muestra a determinar es en 276 colaboradores los cuales forman parte de las líneas de Bex en contacto, Enalta y consultas generales, el cual fue establecido por la fórmula para muestra infinita es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N= total de la población (en este caso $N = 100$)

Z= nivel de confianza (en este caso $95\% = 1.96$)

p= proporción esperada (en este caso $50\% = 0.5$)

q= $1 - p$ (en este caso $1 - 0.5 = 0.5$)

e= error de estimación máxima esperado (en este caso $5\% = 0.05$)

n= tamaño de la muestra (en este caso $n = 276$)

Criterios de Inclusión:

Edad: 18 y 45 años de edad

Género: Masculino y femenino

Grado de instrucción: Profesionales y estudiantes.

Permanencia en el puesto: mínimo 6 meses

Que estén el mismo día de aplicación de pruebas

Solo se tendrá en cuenta las pruebas que hayan seguido correctamente las instrucciones del llenado.

Criterios de exclusión:

Personas que no deseen ser evaluadas.

Permanencia mínima menor a 6 meses.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.

Para el presente estudio se tomó instrumentos psicométricos, los cuales tienen procedimientos estandarizados y adaptados, de tal manera que están estructurados por ítems.

2.4.1. Escala clima laboral

Nombre del Test: Escala de Clima Laboral

Nombre del Autor: Sonia Palma Carrillo, adaptación de Nancy Abanto 2012.

Objetivo: Evaluar el nivel de Clima laboral de trabajadores.

Estructuración: La prueba consta de 5 factores: Factor I Realización Personal, Factor II Involucramiento Laboral, Factor III Supervisión, Factor IV Comunicación, Factor V Condiciones laborales.

La Escala CL-SPC fue creada por la Psicóloga Sonia Palma, cuenta con Escala tipo Lickert, consta de 50 ítems, la administración es de manera individual y colectiva, el tiempo es de aproximadamente entre 15 y 30 minutos, su elaboración de planes de intervención a nivel organizacional y se aplica de la edad de 18 años a más.

La prueba fue planteada con el método de Likert, en su versión final tuvo un total de 50 ítems. El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas por cada ítem; asimismo los puntajes que se pueden alcanzar están en un rango entre 50 y 250. Las respuestas alcanzadas dan como resultado una valoración de bajo nivel que obtienes puntajes desde 50 hasta 117, el nivel medio con puntaje obtenido desde 118 hasta 183 y en alto nivel de clima laboral comprende puntajes desde 184 hasta 250. La aplicación de esta prueba puede ser manual o computarizada; para la calificación se debe ingresar la información a la computadora, bajo un programa, y así acceder a una puntuación por dimensiones y la escala general de Clima. Los puntajes asignados

son los siguientes: Ninguno o Nunca equivale = 1 Punto, Poco =2 Puntos, Regular o Algo =3 Puntos, Mucho =4 Puntos y Todo o Siempre =5 Puntos.

Con respecto a los ítems el instrumento se distribuye de la siguiente manera para el factor I los ítems 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46; para el factor II los ítems 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47; para el factor III los ítems 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43,48; para el factor IV los ítems 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49 y para el factor V los ítems 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

En esta prueba fue Sonia Palma quien realizó la validez por método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems, se llegó a determinar una correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente.

Para determinar la confiabilidad de esta prueba se utilizó el método de Alfa de Cronbach y el método de Split Half de Guttman teniendo como resultado correlaciones entre 0,97 y 0,90, sin embargo siendo una prueba adaptada por Nancy Abanto mediante el Alfa de Cronbach, que se logra identificar el nivel de fiabilidad del instrumento a partir de K ítems, llegó a obtener 0.942 (94.2 %) lo que indica que esta prueba tiene una confiabilidad muy alta para la muestra a aplicar.

Con el fin de adaptar la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) para la muestra de la población que se evaluará fue Abanto, N (2012) quien evaluó los requisitos de validez y confiabilidad. Se realizó el análisis de los ítems, donde más del 80 % de pares de ítems se correlacionan significativamente ($p < 0.05$).

Para esta investigación se hizo un estudio piloto obteniendo la confiabilidad de 0,961 mediante el alfa de Cronbach, indicándonos qué tiene un nivel alto de confiabilidad. Así mismo para las dimensiones de la variable clima laboral, se utilizó el método de consistencia interna por el alfa de Cronbach obteniendo un puntaje para el factor I de ,892, para el factor II de ,845, para el factor III de ,833, para el factor IV de ,806 y para el factor V de ,816 indicando un nivel muy alto de confiabilidad.

2.4.2. Inventario de afrontamiento al estrés

Nombre del Test: Inventario de estimación y afrontamiento Cope

Nombre del Autor: Carver, Scheier y Weintraub. Adaptación por Suzanne Pajuelo 2011.

Objetivo: Basado en el problema, las emociones y otros estilos de afrontamiento.

Aplicación: Individual

Puntuación: Intermedias

El inventario original fue construido por Carver y sus colaboradores, dicho inventario cuenta con 52 ítems, que comprenden 13 estilos de responder ante el estrés. Los ítems y alternativas de cada estilo por lo cual las cosas se hacen o manifiestan con más frecuencia en las personas ante situaciones específicas.

Este instrumento trata de identificar cuáles son las alternativas más comunes a las cuales responden las personas. Las respuestas se organizan en una escala de 13 formas de afrontamiento y por consiguiente los puntajes más altos en la escala indican que estrategia de afrontamiento es la más usada o frecuentemente empleada.

La prueba incorpora tres tipos de estilos. El estilo de afrontamiento centrado en el problema (1, 2, 3, 4, 5, 14, 15,16, 17, 18,27, 28, 29, 30, 31, 40, 41, 42, 43, 44). Está constituido por el afrontamiento activo, la planificación, la supresión de otras actividades, la postergación del afrontamiento y la búsqueda de soporte social. El estilo centrado en la emoción (6, 7, 8, 9,11, 19, 20, 21, 22, 24, 32, 33, 34 ,35, 37, 45, 46, 47, 48, 50). Comprende la búsqueda de soporte emocional, la reinterpretación positiva, aceptación, acudir a la religión y la negación. Otros estilos adicionales (10, 12,13, 23, 25, 26, 36, 38, 39, 49, 51, 52) están constituidos por la liberación de emociones desentendimiento conductual, y el desentendimiento mental.

Para la calificación se suman los puntajes obtenidos en cada una de las áreas. El puntaje obtenido es multiplicado por el dígito 0.25, posterior a ello debe ubicarse el puntaje hallado en el perfil teniendo en cuenta que dicho perfil está representado en porcentaje, finalmente debe multiplicar el puntaje que se obtuvo por 10.

La fiabilidad de la prueba se halló a través de la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach, situándolo en un rango de 0.45 a 0.92. Dando como resultado que la prueba presenta confiabilidad para su aplicación.

Para el desarrollo de la investigación la validez del COPE se realizó el análisis factorial que llegó a determinar la existencia de 12 factores con valores mayores a 1.0 y uno de carga factorial inferior a 0.30 que no se interpretó ni se incluyó en el resultado final. Asimismo los criterios teóricos del constructo obtuvieron un 0.42 de aceptación lo que indica que la prueba tiene validez.

Para esta investigación se hizo un estudio piloto obteniendo la confiabilidad de 0,633 mediante el método de consistencia interna por Kuder – Richardson (Kr - 20), el cual nos indica un nivel alto o aceptable de confiabilidad. Así mismo para las dimensiones de la variable afrontamiento al estrés se utilizó el método de consistencia interna por Kuder – Richardson (Kr - 20) obteniendo puntajes para estilos de afrontamiento enfocados en el problema de .390 el cual nos indica un nivel bajo de confiabilidad, para estilos de afrontamiento enfocados en la emoción ,539 y para estilos adicionales de afrontamiento ,479 nos indica un nivel moderado de confiabilidad.

2.5. Métodos de Análisis de datos

Los resultados de la presente investigación se presentaron en tablas y figuras según los análisis correspondientes que se requieren, también se especifican los datos haciendo uso de la prueba de normalidad, correlaciones y teniendo en cuenta los indicadores estadísticos que presenta cada una de estas

pruebas de análisis correspondientes a la base de datos por medio del programa SPSS-22.

En el análisis descriptivo de las variables de estudio se utilizaron frecuencias, porcentajes y tablas de contingencia.

Para determinar la asociación entre las variables se empleó primero la prueba de normalidad de kolmogórov – Smirnov, de acuerdo a la presente investigación siguió una distribución no paramétrica, por lo tanto para realizar el análisis inferencial se utilizó la prueba de Chi – Cuadrado de Pearson que permitió determinar la asociación entre las variables de estudio. Se utilizó un nivel de significancia de 0.05 ($p < 0.05$) y un nivel de confianza del 95%.

2.6. Aspectos Éticos

Durante la evaluación se garantizó proteger la integridad de cada participante y a su vez asegurar la confidencialidad respecto a los datos que se nos facilitó. Recordar que uno de los motivos de la investigación es poder otorgar datos reales para mejorar el desarrollo de la organización.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre clima laboral y estilos de afrontamiento al estrés

		Estilos de afrontamiento al estrés			Total	
		Centrado en el problema	Centrado en las emociones	Otro estilos adicionales		
Clima laboral al	Nivel bajo	F	25	20	11	56
		% fila	44.6%	35.7%	19.6%	100.0%
		% columna	23.8%	15.3%	27.5%	20.3%
		Res. Est.	.8	-1.3	1.0	
	Nivel medio	F	25	27	17	69
		% fila	36.2%	39.1%	24.6%	100.0%
		% columna	23.8%	20.6%	42.5%	25.0%
		Res. Est.	-.2	-1.0	2.2	
	Nivel alto	F	55	84	12	151
		% fila	36.4%	55.6%	7.9%	100.0%
		% columna	52.4%	64.1%	30.0%	54.7%
		Res. Est.	-.3	1.5	-2.1	
Total	F	105	131	40	276	
	% fila	38.0%	47.5%	14.5%	100.0%	
	% columna	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

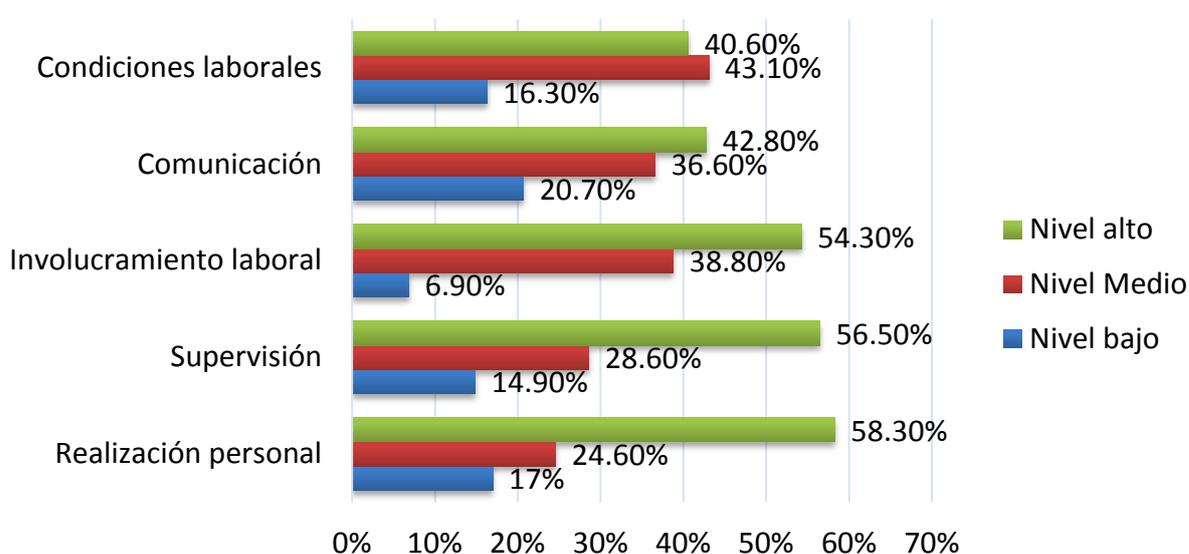
$$X^2 = 15,953; \text{ gl}=4; \text{ p}=.003$$

De la tabla 1 se aprecia el resultado de la prueba de Chi cuadrado que presenta un valor de $p=0,003$, indicándonos que existe relación entre las variables. Respecto a los residuos tipificados, se evidencia que el nivel de clima laboral bajo se asocia con un estilo de afrontamiento al estrés centrado en el problema, el nivel de clima laboral medio se asocia con un estilo de afrontamiento al estrés centrado en otros estilos, sin embargo el clima laboral alto se asocia con un estilo de afrontamiento al estrés centrado en las emociones. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Tabla 2*Descripción del clima laboral de manera general y por dimensiones*

	Realización personal		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
bajo	47	17.0	19	6.9	41	14.9	57	20.7	45	16.3	56	20.3
medio	68	24.6	107	38.8	79	28.6	101	36.6	119	43.1	69	25.0
alto	161	58.3	150	54.3	156	56.5	118	42.8	112	40.6	151	54.7
Total	276	100	276	100	276	100	276	100	276	100	276	100

De la tabla 2 se observa que el nivel de clima laboral que representa a la muestra estudiada es alto con una representación de 54.7%. Así mismo, se aprecia por dimensiones los niveles que los representa, en realización personal el niveles es alto con el 58.3, en involucramiento laboral el nivel es alto con el 54,3%, en supervisión el nivel es alto con el 56,5%, en comunicación el nivel es alto con el 42,8% y en condiciones laborales el nivel es medio con el 43,1%.

**Figura 1:** Descripción de los niveles de clima laboral

En la figura observamos las puntuaciones de los niveles de clima laboral por sus dimensiones. La dimensión con mayor porcentaje es la de realización personal con un 58.30%, seguido de un nivel medio con la dimensión condiciones laborales y finalmente la dimensión de comunicación con un bajo clima laboral.

Tabla 3

Descripción del modo de afrontamiento al estrés de manera general y por dimensiones

	F	%
Estilos de afrontamiento al estrés	Centrado en el problema	105 38.0
	Centrado en las emociones	131 47.5
	Otros estilos	40 14.5
Total	276	100.0

En la tabla 3, se observa que el estilo de afrontamiento al estrés de mayor frecuencia para la muestra estudiada es el centrado en las emociones con el 47.5%, seguido en el centrado con el problema con el 38% y finalmente en otros estilos con el 14.5%

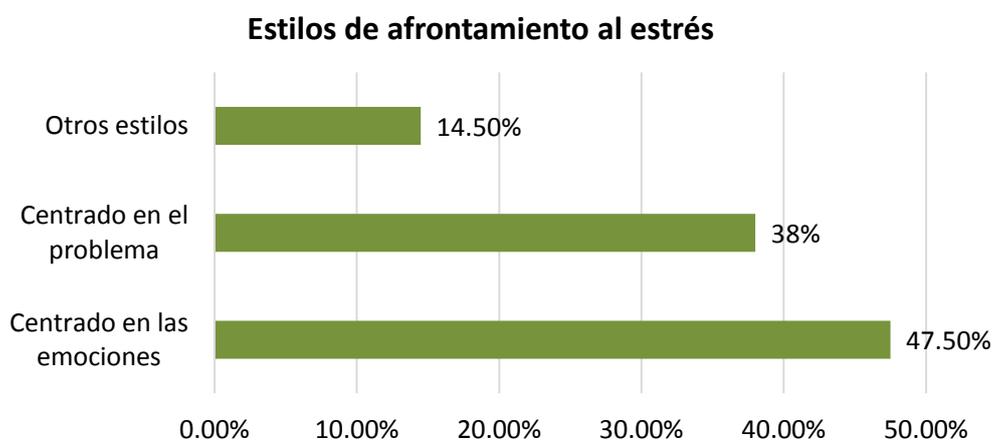


Figura 2: Descripción de los estilos de afrontamiento al estrés

De la figura 2 se observa las puntuaciones que se obtuvo según los estilos de afrontamiento al estrés, por lo tanto podemos decir que el estilo que mayor predomina es el centrado en las emociones con el 47.5%.

Tabla 4
Descripción del clima laboral según su sexo

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Clima laboral	Nivel bajo	F	26	30	56
		% fila	46.4%	53.6%	100.0%
		% columna	16.1%	26.1%	20.3%
	Nivel medio	F	35	34	69
		% fila	50.7%	49.3%	100.0%
		% columna	21.7%	29.6%	25.0%
	Nivel alto	F	100	51	151
		% fila	66.2%	33.8%	100.0%
		% columna	62.1%	44.3%	54.7%
	Total	F	161	115	276
		% fila	58.3%	41.7%	100.0%
		% columna	100.0%	100.0%	100.0%

De la tabla 4, se observa que el nivel de clima laboral que representa al sexo femenino es el alto con el 62,1% y el de menor frecuencia es el nivel con el 21,7%. Por otro lado, el nivel de clima laboral para el sexo masculino es el alto con el 44,3% y el de menor frecuencia es el bajo con el 26,1%.

Tabla 5
Descripción del clima laboral según su edad

		Edad					Total	
		18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45		
Clima laboral	Nivel bajo	F	12	14	9	10	11	56
		% fila	21.4%	25.0%	16.1%	17.9%	19.6%	100.0%
		% columna	15.2%	18.2%	15.3%	23.3%	61.1%	20.3%
	Nivel medio	F	5	19	35	9	1	69
		% fila	7.2%	27.5%	50.7%	13.0%	1.4%	100.0%
		% columna	6.3%	24.7%	59.3%	20.9%	5.6%	25.0%
	Nivel alto	F	62	44	15	24	6	151
		% fila	41.1%	29.1%	9.9%	15.9%	4.0%	100.0%
		% columna	78.5%	57.1%	25.4%	55.8%	33.3%	54.7%
	Total	F	79	77	59	43	18	276
		% fila	28.6%	27.9%	21.4%	15.6%	6.5%	100.0%
		% columna	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

De la tabla 5, se observa que el clima laboral de mayor frecuencia se encuentra en los siguientes rangos de edad; en 18 – 25 años con el 78,5% nivel alto, en 26 – 30 años con el 57,1% nivel alto y en el rango de 36 – 40 años con el 55,8% nivel alto. Por otro lado en el rango de 31 – 35 años el nivel de clima laboral es medio con el 59,3% y finalmente en el rango de 41 – 45 años el nivel de clima laboral es bajo con el 61,1%.

Tabla 6*Descripción del clima laboral según su puesto de trabajo*

			Banca exclusiva de contacto	Centro Contacto	Cargo Banca por teléfono	División comercial	DCA	Total
Nivel de clima laboral	bajo	F	0	39	2	11	4	56
		% fila	0.0%	69.6%	3.6%	19.6%	7.1%	100.0%
		% columna	0.0%	37.5%	3.4%	11.7%	26.7%	20.3%
	medio	F	1	26	24	16	2	69
		% fila	1.4%	37.7%	34.8%	23.2%	2.9%	100.0%
		% columna	25.0%	25.0%	40.7%	17.0%	13.3%	25.0%
	alto	F	3	39	33	67	9	151
		% fila	2.0%	25.8%	21.9%	44.4%	6.0%	100.0%
		% columna	75.0%	37.5%	55.9%	71.3%	60.0%	54.7%
	Total	F	4	104	59	94	15	276
		% fila	1.4%	37.7%	21.4%	34.1%	5.4%	100.0%
		% columna	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

De la tabla 6, se observa que el nivel de clima laboral según su puesto de trabajo se presenta lo siguiente; en banca exclusiva de contacto el nivel de clima laboral es alto con el 75%, en centro de contacto el 37,5% indica que presenta nivel alto de clima laboral, en banca por teléfono el nivel es alto con el 55,9%, seguido de división comercial el nivel es alto con el 71,3% y finalmente en DCA el nivel es alto con el 60%.

Tabla 7*Descripción de los estilos de afrontamiento según su sexo*

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Estilos afrontamiento	Centrado en el problema	F	53	52	105
		% fila	50.5%	49.5%	100.0%
		% columna	32.9%	45.2%	38.0%
	Centrado en las emociones	F	91	40	131
		% fila	69.5%	30.5%	100.0%
		% columna	56.5%	34.8%	47.5%
	Otros estilos	F	17	23	40
		% fila	42.5%	57.5%	100.0%
		% columna	10.6%	20.0%	14.5%
	Total	F	161	115	276
		% fila	58.3%	41.7%	100.0%
		% columna	100.0%	100.0%	100.0%

De la tabla 7, se observa que el estilo de afrontamiento al estrés según su sexo. Se aprecia que para el sexo femenino el estilo de mayor frecuencia es el centrado en las

emociones con el 69.5% para el sexo femenino. A diferencia del sexo masculino que el estilo de mayor frecuencia es el centrado en el problema con el 45,2%.

Tabla 8

Descripción de los estilos de afrontamiento según su edad

		Edad					Total	
		18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 45		
Estilos afrontamiento	Centrado en el problema	F	35	28	22	14	6	105
		% fila	33.3%	26.7%	21.0%	13.3%	5.7%	100.0%
		% columna	44.3%	36.4%	37.3%	32.6%	33.3%	38.0%
	Centrado en las emociones	F	34	41	22	25	9	131
		% fila	26.0%	31.3%	16.8%	19.1%	6.9%	100.0%
		% columna	43.0%	53.2%	37.3%	58.1%	50.0%	47.5%
	Otros estilos	F	10	8	15	4	3	40
		% fila	25.0%	20.0%	37.5%	10.0%	7.5%	100.0%
		% columna	12.7%	10.4%	25.4%	9.3%	16.7%	14.5%
	Total	F	79	77	59	43	18	276
		% fila	28.6%	27.9%	21.4%	15.6%	6.5%	100.0%
		% columna	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

De la tabla 8, se observa los estilos de afrontamiento al estrés según su edad. Se aprecia que para los rangos de 18 – 25 años y de 31 – 35 años el estilo de afrontamiento al estrés que los representa es el centrado en el problema con el 44,3% y 37,3% respectivamente. Por otro lado, para los rangos 26 -30 años, 36 – 40 años y de 41 – 45 años el estilo de afrontamiento al estrés que emplean es el centrado en las emociones con el 53,2%, 58,1% y 50% respectivamente.

Tabla 9

Descripción de los estilos de afrontamiento según su puesto de trabajo

		Cargo					Total	
		Banca exclusiva de contacto	Centro Contacto	Banca por teléfono	División comercial	DCA		
Estilos afrontamiento	Centrado en el problema	F	3	43	24	29	6	105
		% fila	2.9%	41.0%	22.9%	27.6%	5.7%	100%
		% columna	75.0%	41.3%	40.7%	30.9%	40.0%	38.0%
	Centrado en las emociones	F	1	40	21	61	8	131
		% fila	.8%	30.5%	16.0%	46.6%	6.1%	100%
		% columna	25.0%	38.5%	35.6%	64.9%	53.3%	47.5%
	Otros estilos	F	0	21	14	4	1	40
		% fila	0.0%	52.5%	35.0%	10.0%	2.5%	100%
		% columna	0.0%	20.2%	23.7%	4.3%	6.7%	14.5%
	Total	F	4	104	59	94	15	276
		% fila	1.4%	37.7%	21.4%	34.1%	5.4%	100%
		% columna	100%	100%	100%	100%	100%	100.0%

De la tabla 9, se observa los estilos de afrontamiento al estrés según su puesto de trabajo. Se aprecia los cargos banca exclusiva de contacto, centro de contacto y banca por teléfono presentan estilos de afrontamiento al estrés centrado en el problema con el 75%, 41,3% y 40,7% respectivamente. Por otro lado, para los cargos división comercial y DCA el estilo que los representa es el centrado en las emociones con el 54,9% y 53,3% respectivamente.

IV. DISCUSIÓN

En este punto se discutirán los principales resultados encontrados en esta investigación, cuyo objetivo principal fue establecer la relación entre los estilos afrontamiento al estrés y las dimensiones de clima laboral en los colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima, 2017.

Con respecto al propósito de la investigación se demostró que existe relación ($p = 0,003$) entre las variables clima laboral y estilos de afrontamiento al estrés, así mismo, se observa que el estilo de afrontamiento centrado en las emociones se asocia con el nivel alto de clima laboral, es decir la manera cómo perciban los colaboradores el clima laboral dentro de su centro de trabajo va influir en que estilo de afrontamiento utilicen ante alguna situación específica la cual genere conflicto. Los estilos de afrontamiento al estrés son procesos múltiples que se ven influidos antes situaciones personales o laborales, entonces se puede deducir que efectivamente el clima laboral sí va influir en como los colaboradores afronten situaciones de estrés o de tensión y a su vez la estrategia a utilizar la cual podrá generar un buen clima laboral en el centro de trabajo (Carver & Scheider, 1994).

Por otro lado, las dimensiones de clima laboral como: realización personal, involucramiento laboral, supervisión y comunicación presentan niveles altos de clima laboral a diferencia de la dimensión condiciones laborales y comunicación que presenta nivel medio y bajo respectivamente. Así mismo, los resultados evidenciados respaldan la información obtenida por Armas (2014) que encontró un buen clima laboral en los trabajadores pues reciben respaldo de sus jefes y sus compañeros de trabajos. Chiavenato (2006) indicó que las personas necesitan de cooperación y ayuda, percibir que tienen un respaldo por parte del grupo y así poder lograr o alcanzar los objetivos trazados.

De igual forma, Robbin (2013) menciona que una de las características a tener en cuenta para el buen clima laboral es el apoyo que se da entre los empleados y los gerentes o jefes con los subordinados. Por otro lado, el estilo de clima laboral que emplee la empresa también influye de manera resaltante en cómo perciben sus trabajadores su entorno laboral, por ejemplo el clima tipo autoritario dentro de una

empresa hará que sus trabajadores expresen un mal clima laboral a diferencia del tipo consultivo, en donde se respeta las opiniones y los derechos del trabajador (Likert, 1987).

De la misma manera, se demostró que el estilo de afrontamiento al estrés en los colaboradores del call center de la institución financiera es el centrado en las emociones (47,5%), este resultado discrepa con lo propuesto por Suiga (2013) pues encontró que a mejor dominio de afrontamiento del estrés, mayor dominio del estilo enfocado al problema, así también Castro, (2017) halló en su investigación que el 67% de su muestra de estudio presentó estilo de afrontamiento enfocado en el problema, los resultados encontrados en esta investigación pueden deberse a que la gran parte de la muestra es de sexo femenino, por lo cual, están orientadas a resolver conflictos, situaciones estresantes o cualquier otra situación a través de las emociones, por lo que la tendencia a reflejarse en la investigación es que el estilo de afrontamiento al estrés es el centrado en las emociones.

La forma de afrontamiento dependerá de los elementos situacionales como de la personalidad pudiéndose convertir en algo estable la manera de cómo afrontar situaciones que generen estrés. Las conductas para afrontar el estrés pueden ser personales y ambientales, ya que son las características personales las que contribuyen en poder ubicar que estrategia utilizar. Se deberá tener en cuenta el tipo de personalidad, la resistencia, el control que se percibe, la autoestima, autoeficacia. Mientras que el individuo tenga un mejor control de la estrategia, mejor será la solución ante la situación generadora de estrés (Lazarus & Folkman, 1986; Carver, 1994).

Con respecto al nivel de clima laboral en función a su sexo se evidenció el sexo masculino tiende a presentar niveles de clima laboral bajo y medio y el sexo femenino presenta nivel alto de clima laboral, esto quiere decir existe una diferencia como perciben el clima laboral en su organización entre hombre y mujeres, esto puede deberse a que las féminas presentan mayor apertura social, utilizan el diálogo asertivo, son más empáticas, entre otras condiciones. Por otro lado, en lo planteado por Quispe (2016), demostró que no hay diferencias significativas según

el sexo de los participantes con respecto a cómo perciben el clima laboral en su centro de trabajo. Se debe tener en cuenta que los estilos de afrontamiento al estrés son estrategias con procedimientos y determinaciones múltiples, que incorporan tanto aspectos situacionales como preferencias personales.

El individuo para poder desarrollarse necesita de cierta forma el apoyo de otras personas, la cooperación entre individuos es parte del desarrollo del hombre y de la mujer para poder alcanzar alguna meta u objetivo, que en cierta medida puede darse mejor en mujeres que en hombres (Chiavenato, 2006).

De la misma manera, el nivel de clima laboral en función a su edad se evidenció que los colaboradores que se encuentran los rango de edad 41 – 45 años y de 36 – 40 años presenta clima laboral bajo, para el rango de edad de 26 – 30 años presenta nivel de clima laboral medio y los de rango de 18 – 25 años presentan nivel de clima laboral alto. Estos resultados puede deberse o puede estar asociada al tiempo de trabajo de los trabajadores, por lo cual, los colaboradores más jóvenes por el corto tiempo de servicio no presentan mayor desgaste que las personas que tienen mayor edad esto sumado a la carga familiar o responsabilidades económicas tiendan a presentar niveles bajo de clima laboral.

Además, el clima laboral en función al cargo los colaboradores que están en el puesto centro de contacto y DCA presenta clima laboral bajo, para el puesto de banca por teléfono presenta nivel de clima laboral medio y para los puestos banca exclusiva de contacto y división comercial presentan clima laboral alto.

De igual forma, los estilos de afrontamiento al estrés en función a su sexo, podemos decir que el sexo femenino se orienta al estilo centrado en las emociones y el sexo masculino al estilo centrado en el problema y a otros estilos. Esto quiere decir, que las mujeres al momento de manejar una situación de conflicto emplea las emociones como un recurso para afrontar esa situación, caso contrario para los hombres que es más directo y confrontativos, por lo cual su método o forma de solucionar una contexto que le genere estrés va buscar el punto central de la situación planteando soluciones concretas. Este resultado es respaldado por la

investigación plateada por Castro, et al. (2017) quienes demostraron que las mujeres presentan estilo de afrontamiento enfocado en las emociones, resultados que concuerdan con lo que se halló en esta investigación.

Por otro lado, los estilos de afrontamiento al estrés en función a su edad. Se encontró que los rangos de 18 – 25 años y de 31 – 35 años el estilo de afrontamiento al estrés que los representa es el centrado en el problema. Por otro lado, para los rangos 26 -30 años, 36 – 40 años y de 41 – 45 años el estilo de afrontamiento al estrés que emplean es el centrado en las emociones.

Finalmente, los estilos de afrontamiento al estrés en función al puesto de trabajo que desempeñan los colaboradores. Se encontró que para los colaboradores con puesto de trabajo en banca exclusiva de contacto el estilo de afrontamiento al estrés que emplean es el centrado en el problema, para los puesto de división comercial y DCA el estilo orientado es el centrado en las emociones, finalmente los puestos centro de contacto y banca por teléfono usan otros estilos de afrontamiento al estrés. El modo o estilo de afrontar el estrés va depender del estado o situación en la que se encuentre el sujeto, en este caso la edad, el puesto de trabajo o el sexo influirán en como utilicen estas estrategias (Carver, 2014). El afrontamiento al estrés son como recursos o habilidades que uno utiliza ante situaciones de estrés o agentes estresores. Por lo tanto, cuando la persona se encuentra ante circunstancias de estrés, lo que hace es evaluar, valorar y ejecutar recursos frente a esta nueva situación o amenaza que pone en riesgo su estabilidad (Lazarus & Folkman, 1986)

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se evidencia que existe relación entre el clima laboral y los estilos de afrontamiento al estrés, mostrándonos que cada individuo es capaz de poder elegir un estilo de afrontamiento dependiendo de la situación. La estrategia que más destaca es la de enfocado en las emociones por lo que concluimos que los colaboradores utilizan el soporte emocional, sentimientos acerca de sus pensamientos y conductas para hacer frente a la situación, utilizan también la reinterpretación y desarrollo positivo.

SEGUNDA : Más del 50 % de colaboradores percibe un clima laboral positivo donde la dimensión realización personal es la que mas destaca, indicándonos que existe un compromiso con la organización así como equilibrio entre las necesidades personales y las necesidades que plantea la organización teniendo dentro de ellas posibilidades de ascenso.

TERCERA: Encontramos que el estilo de afrontamiento al estrés centrado en las emociones es el utilizado como estrategia por los colaboradores, esto se debe a que hay una diversidad singular de la conducta, es decir cada persona responde de forma adaptativa en su modo de actuar no hay una estrategia buena o mala todas son aceptables.

CUARTA: En relación al clima laboral con la variable sexo, encontramos que son las mujeres las que perciben un mejor clima laboral a diferencia de los hombres. Esto se debe a que son las mujeres las que aprovechan mucho más los beneficios ofrecidos por la organización y en muchos de los casos son madres de familia lo que lleva a pensar en no solo la colaboradora sino también en su familia. En relación al clima laboral con la variable edad, encontramos que son los más jóvenes quienes distinguen un clima laboral favorable en comparación con los de mayor edad que manifestaron una percepción negativa. Esto lleva a considerar que se tiene que mejorar las condiciones de trabajo para así considerar a la empresa como un buen lugar para trabajar. Finalmente con respecto al puesto de trabajo encontramos que los puestos de banca exclusiva de

contacto y división comercial son los que estiman un clima laboral óptimo para trabajar, sin embargo los puestos de centro de contacto y DCA manifestaron que no perciben un clima laboral favorable. Esto se debe a que es la demanda del servicio lo que genera poco tiempo para que los colaboradores puedan desarrollar otras actividades, generando desgaste tanto físico como mental.

QUINTA: En relación a los estilos de afrontamiento al estrés y la sociodemográfica variable sexo, tenemos como resultado que son las mujeres las que utilizan como estrategia predominante el estilo centrado en las emociones y son los hombres los que se inclinan por el estilo centrado en el problema. Esto se debe a que las mujeres tienen más responsabilidades por las presiones del trabajo y las responsabilidades familiares generando en ellas motivaciones internas para buscar un soporte emocional. Con respecto a la edad los rangos de 18 – 25 años y de 31 – 35 años el estilo de afrontamiento al estrés que los representa es el centrado en el problema y para los rangos 26 -30 años, 36 – 40 años y de 41 – 45 años el estilo de afrontamiento al estrés que emplean es el centrado en las emociones. Finalmente según su puesto de trabajo, en banca exclusiva de contacto el estilo que emplean es el centrado en el problema, para los puestos de división comercial y DCA el estilo orientado es el centrado en las emociones, y para los puestos centro de contacto y banca por teléfono usan otros estilos de afrontamiento al estrés.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere investigar las variables sexo, edad y cargo en relación con los estilos de afrontamiento al estrés enfocado en el problema y en otros estilos de afrontamiento.
2. Investigar con más variables sociodemográficas como tiempo de servicio con los estilos de afrontamiento al estrés y el clima laboral.
3. Investigar con la variable afrontamiento al estrés en la misma población y los estilos de personalidad para considerar los resultados y complementar información.
4. Se sugiere realizar el estudio en otras sedes de la institución financiera para poder lograr comparar los resultados obtenidos.
5. Realizar la misma investigación en diferentes poblaciones como hospitales, en empresas de construcción, colegios nacionales y particulares.

VII. REFERENCIAS

- Abanto, N. (2012). Clima Laboral en empleados de un call center de Lima Metropolitana (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Acosta, R. (2011). Nivel de estrés y las estrategias de afrontamiento que utilizan los adultos mayores de la Asociación Los Auquis de Ollantay, Pamplona Alta, San Juan de Miraflores (Tesis de licenciatura). Universidad Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Álvarez, D. (2007). Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana (Tesis de Licenciatura). Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Arias Galicia, L. Fernando y Heredia Espinosa, Víctor. (2006). Administración de recursos humanos para el alto desempeño, México, Ed. Trillas
- Armas, J. (2014). Comunicación interna y Clima laboral, estudio realizado en Call Center de la ciudad de Quetzaltenango (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Bañares, Leticia. (1994). La cultura del trabajo en las organizaciones. Madrid, España, Ed. Rialp, S.A.
- Baron, Robert A. (1997). Fundamentos de psicología, México, Ed. Prentice Hall
- Boullosa, G. (2013). Estrés y afrontamiento en un grupo de estudiantes de una Universidad privada de Lima (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas

- Cantú Delgado, Humberto. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad, México, Ed.McGraw-Hill Educación
- Carver, C. & Scheider, M. (1994). Situacional afrontamiento y disposiciones para hacer frente a una transacción estresante. Revista de personalidad y Psicología Social 66, 184-195.
- Casuso, L. (1996). Adaptación de la Prueba COPE sobre estilos de afrontamiento en un grupo de estudiantes universitarios de Lima. (Tesis de licenciatura).Universidad Pontificia Católica del Perú, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. (9.ª ed.) México, DF: McGraw-Hill. Recuperado de: https://www.academia.edu/13313885/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_-_Idalberto_Chiavenato
- Chiang, M., Rodrigo, J. & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid, España: Editorial R.B. Servicios Editoriales, S.L.
- Chiang Vega, Margarita; Martín Rodrigo, Ma. José y Núñez Partido, Antonio. (2010).
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: MC Graw Hill
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. México: Edamsa Impresiones S.A. de C.V.
- Don. L. Hellriegel, John W. Slocum (2004). Comportamiento Organizacional, México.Ed. Thomson.

- Davis, Keith y Newstrom, John W. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. México, Ed. McGraw-Hill Interamericana. Pág. 107
- Del Toro, J., Salazar, M. & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería, 5(10), 204-227. Recuperado de: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/419>
- Edel, R. García, A. Casiano R: (2007) "Clima y Compromiso Organizacional. Vol. I, Versión electrónica gratuita. Recuperado de: <http://eumed.net/libros/2007c/>
- Escalante (2014). Estrés y Satisfacción Laboral en docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.
- Fernández Collado, Carlos. (2003). La comunicación en las organizaciones. México, D.F. Ed. Trillas .86E –Book
- French, Wendell L. y Cecil H. Bell, Robert A. Zawacki (2007). Desarrollo Organizacional: transformación y administración efectiva del cambio, México. Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Gan, Federico. (2007). Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales, Barcelona, Ed.
- Gan, F. & Triginé, J. (2012). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Barcelona: Editorial Uoc.

- Garay, J., & Farfán, M. (2007). Niveles de depresión, autoestima y estrés en mujeres que tienen un trabajo remunerado y mujeres que tienen un trabajo no remunerado (amas de casa). *Psicología Iberoamericana*, 15(2), 22-29.
- Gonzales, M. (2014). Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango (Tesis de Licenciatura), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2003). *Metodología de la investigación*. México, Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Hellriegel, D. & Slocum J. (2005) *Comportamiento Organizacional*. Madrid. Ediciones Paraninfo.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2015). *Metodología de la Investigación*. (5.ª ed.) México, DF: McGraw-Hill
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Editorial Martínez Roca. Madrid
- Litwin & Stringer (1968). *Agency Climate Questionnaire (ACQ)*. Colombia, Piramide.
- Lostauanu, A y Torrejón, C (2013). Estrés, afrontamiento y calidad de vida relacionada a la salud en pacientes con cáncer de mama. Recuperado de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5175/LOSTAUNAU_CALERO_TORREJON_SALMON_ESTRES_CANCER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Maslow A. (1954), "Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes". Recuperado de: <http://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Martínez de Velasco, Alberto; Nosnik, Abraham. (2002). Comunicación Organizacional
- Márquez Pérez, M. (2001). Satisfacción Laboral. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>.
- Mikkelsen, F. (2009). Satisfacción con la vida y estrategias de afrontamiento en un grupo de adolescentes de una universidad de Lima (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. MINSA (2008). Guía de práctica en depresión (1ª ed). Lima- Perú.
- Mino, E. (2014). Correlación entre el Clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf
- Nieto, J., Abad, M., Esteban, A., & Tejerina, M. (2004). Psicología para las ciencias de la salud. New Jersey: McGraw-Hill.
- OMS (2012). La depresión es una enfermedad frecuente y las personas que la presentan necesitan apoyo y tratamiento. En Organización Mundial de la Salud. Recuperado de : http://www.who.int/mediacentre/news/notes/2012/mental_health_day_20121009/es/

- Pajuelo, S. (2011). Clima laboral y estilos de afrontamiento al estrés en personal de call center de MDY en la sede callao (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Quispe, S. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma, Lima, Perú.
- Ramos Moreno, D.C. (2012). El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Recuperado de: <http://repository.unad.edu.co/handle/10594/1539?mode=full>
- Real Academia Española (2004). <http://www.rae.es>
- Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid, Ed. R.B.Servicios Editoriales, S.L.
- Robbins, Stephen (1999). Comportamiento Organizacional. México, Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Robbins & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional (13 era ed.) Mexico. Pearson education.
- Rodríguez, D. (1999). Diagnostico Organizacional. Mexico DF: Editorial Alfaomega.
- Saavedra, W., Loyolaa, J. & Neira, P. (2015). Clia organizacional en académicos de una institución de educación superior ()
- Salirrosas, E. & Rodríguez, C. (2015). Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la esperanza - año 2015. Recuperado de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf

Salinas, D. (2012). Prevención y afrontamiento del estrés laboral. Madrid: editorial CCS

Suiga, M. (2013). Síndrome de Burnout y Estilos de Afrontamiento al Estrés en el personal Asistencial de un Hospital Nacional de Lima 2013.

Santizo, A (2014). Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias, estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos, Quetzaltenango 2014 (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Teixeira, Donato, Pereira, Cardoso y Reisdorfer (2016) Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n44/administracion3.pdf>

Ugarte, O., Arce, E., Alvarado, M. y García, L. (2009). Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Lima, Perú: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L.

www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/clima-organizacional.htm

VIII. ANEXOS

Tabla 10

Prueba de confiabilidad CL SPC

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,961	50

De la tabla 10 se observa la fiabilidad de la escala Clima laboral (CL-SPC) para colaboradores de call center , se utilizó el método de consistencia interna por el alfa de Cronbach obteniendo un puntaje de 0,961, el cual nos indica un nivel alto de confiabilidad.

Tabla 11

Prueba de confiabilidad por dimensiones

Dimensión	N° Ítems	Alfa de Cronbach
Factor I: Realización Personal.	10	,892
Factor II: Involucramiento Laboral.	10	,845
Factor III: Supervisión.	10	,833
Factor IV: Comunicación.	10	,806
Factor V: Condiciones laborales.	10	,816

De la tabla 11 se observa la fiabilidad de la escala Clima laboral (CL-SPC) por dimensiones se utilizó el método de consistencia interna por el alfa de Cronbach obteniendo un puntaje para el factor I de, 892, para el factor II de, 845, para el factor III de, 833, para el factor IV de ,806 y para el factor V de ,816 indicando un nivel muy alto de confiabilidad.

Tabla 12*Prueba de confiabilidad COPE*

Kr- 20	N° de elementos
,633	52

De la tabla 12 se observa la fiabilidad del Inventario de estimación y afrontamiento Cope para colaboradores de call center, se utilizó el método de consistencia interna por Kuder – Richardson (Kr - 20) obteniendo un puntaje de 0,633, el cual nos indica un nivel alto o aceptable de confiabilidad.

Tabla 13*Prueba de confiabilidad por dimensiones*

Dimensión	N° Ítems	Kr - 20
Estilos de afrontamiento enfocados en el problema	20	,390
Estilos de afrontamiento enfocados en la emoción	20	,539
Estilos adicionales de afrontamiento	12	,479

De la tabla 13 se observa la fiabilidad del Inventario de estimación y afrontamiento Cope por dimensiones para colaboradores de call center de una institución financiera , se utilizó el método de consistencia interna por Kuder – Richardson (Kr - 20) obteniendo puntajes para estilos de afrontamiento enfocados en el problema de .390 el cual nos indica un nivel bajo de confiabilidad, para estilos de afrontamiento enfocados en la emoción ,539 y para estilos adicionales de afrontamiento ,479 nos indica un nivel moderado de confiabilidad.

CUESTIONARIO DE MODO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

FORMA DISPOSICIONAL

Carver, Scheier y Weintraub. (Adaptación por Suzanne Pajuelo 2011)

Instrucciones

Nuestro interés es conocer como las personas responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito en el presente cuestionario se pide indicar que cosas hace o siente con más frecuencia cuando se encuentra en tal situación. Seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquellos que más usa. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas.

NUNCA (NO)

SIEMPRE (SI)

	SI	NO
1. Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema		
2. Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema		
3. Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema		
4. Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema		
5. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron		
6. Hablo con alguien sobre mis sentimientos		
7. Busco algo bueno de lo que está pasando		
8. Aprendo a convivir con el problema		
9. Busco la ayuda en Dios		
10. Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones		
11. me niego a aceptar que el problema ha ocurrido		
12. Dejo de lado mis metas		
13. Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente		
14. Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema		
15. Elaboro un plan de acción		
16. Me dedico a enfrentar el problema y si es necesario dejo de lado otras actividades		
17. Me mantengo alejado del problema sin hacer nada hasta que la situación lo permita		
18. Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema		
19. Busco el apoyo emocional de amigos o familiares		
20. Trato de ver el problemas en forma positiva		
21. Acepto que le problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado		
22. Deposito mi confianza en Dios		

23. Libero mis emociones		
24. Actuó como si el problema no hubiera sucedido realmente		
25. Dejo de perseguir mis metas		
26. Voy al cine o miro la TV para pensar menos en el problema		
27. Hago paso a paso lo que tiene que hacerse		
28. Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema		
29. Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema		
30. Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto		
31. Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema		
32. Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo		
33. Aprendo alguien de la experiencia		
34. Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido		
35. Trato de encontrar consuelo en mi religión		
36. Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros		
37. Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema		
38. Acepto que puedo enfrentar el problema		
39. Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema		
40. Actúo directamente para controlar el problema		
41. Pienso en la mejor manera de controlar el problema		
42. Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema		
43. Me abstengo de hacer algo demasiado pronto		
44. Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema		
45. Busco la simpatía y la comprensión de alguien		
46. Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia		
47. Acepto que el problema ha sucedido		
48. Rezo más de lo usual		
49. Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema		
50. Me digo a mi mismo: " esto no es real "		
51. Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema		
52. Duermo más de lo real		

Gracias por participación.

ENCUESTA ESCALA DE CLIMA LABORAL

Sonia Palma Carrillo (Adaptación de Nancy Abanto 2012)

Fecha:..... **Edad:**..... **Género:**..... **Cargo:**
 **Grado de instrucción:**

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de trabajo. Cada uno tiene cinco opciones para responder de acuerdo a los que describa mejor su ambiente laboral.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa. Conteste todas las proposiciones, no hay respuestas buenas ni malas son simplemente sus respuestas.

INDICADORES	NINGU NA O NUNC A	PO CO	REGU LAR O POCO	MUC HO	TOD O O SIEM PRE
1. Existen oportunidades de progresar en la empresa					
2. Se siente comprometido con el éxito en la empresa					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7. Cada trabajador se esfuerza en cumplir sus objetivos en el trabajo					
8. En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9. En mi oficina la información fluye adecuadamente					
10. Los objetivos de trabajo son retadores					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					

14.En los grupos de trabajo, existe una relación amorosa					
15.Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16.Se valora los altos niveles de desempeño					
17.Los trabajadores están comprometidos con la empresa					
18.Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19.Existen suficientes canales de comunicación					
20.El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21.Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22.En mi unidad se hacen las cosas mejor cada día					
23.Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24.Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25.Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor posible					
26.Las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse					
27.Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal					
28.Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29.En la empresa se afrontan y superan los obstáculos					
30.Existe una buena administración de recursos					
31.Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32.Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33.Existen normas y procedimientos como guía de trabajo					
34.La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35.La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones					
36.La empresa promueve el desarrollo del personal					

37.Los productos y servicios de la empresa son motivo de orgullo del personal					
38.Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39.El supervisor escucha los planeamientos que se le hacen					
40.Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la empresa					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42.Hay clara definición de visión, misión y valores de la empresa					
43.El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44.Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45.Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46.Se reconocen los logros en el trabajo					
47.La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48.Existe un trato justo en la empresa					
49.Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Gracias por su participación.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Clima laboral y Afrontamiento del estrés en colaboradores del call center del de una institución financiera sede Lima 2017

AUTOR: Ofelia Villegas Córdova

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	RESULTADOS
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y el clima laboral en los colaboradores del call center de una institución financiera sede lima 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y el clima laboral en los colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir el nivel de clima laboral de manera general y por sus dimensiones expresadas en; realización personal, Involucramiento laboral, Supervisión, condiciones laborales.</p> <p>Describir los estilos de afrontamiento al estrés por sus dimensiones tales como, afrontamiento al problema, afrontamiento a la emoción y otros modos de afrontamiento.</p> <p>Describir el Clima laboral según su sexo, según su edad y según el puesto de trabajo.</p> <p>Describir los estilos de afrontamiento al estrés según su sexo, según su edad y puesto de trabajo</p>	<p>Hipótesis general: Los estilos de afrontamiento al estrés enfocado a la emoción se relacionan mayormente con los altos niveles de clima laboral, mientras que el estilo de estrés enfocado en el problema y los otros estilos de afrontamiento al estrés se vinculan con bajos niveles de clima laboral en los colaboradores del Call center de una institución financiera sede Lima, 2017.</p>	<p>Variable 1: Clima laboral</p> <p>Definición conceptual: Es el surgimiento de relaciones humanas que establecen un nuevo lenguaje aplicado al trabajo en grupo; debido a que se enfoca en la motivación, liderazgo, comunicación, dinámica de grupo, que permite que se establezca una mejor relación en el trabajo y de esa dinámica de grupo, que permite que se establezca una mejor relación en el trabajo y de esa manera también mejorar la comunicación para lograr objetivos comunes (Chiavenato, 2006).</p> <p>Definición operacional: Definición medida por los puntajes obtenidos en la Escala de Clima Laboral laboral CL-SPC.</p> <p>Dimensiones o factores</p> <p>Factor I (Realización personal), Factor II (Involucramiento laboral), Factor III (Supervisión), Factor IV (Comunicación) y Factor V (Condiciones laborales)</p> <p>Ítems</p> <p>Factor I 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46; Factor II 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47; Factor III 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48; Factor IV 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49 y Factor V 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40,45, 50.</p> <p>Escala de medición Ordinal.</p> <p>Variable 2: Afrontamiento al estrés.</p> <p>Definición conceptual: Carver y Scheider (1994) indican que: “Se considera al estilo de afrontamiento como un proceso con determinaciones múltiples, que incluye tanto aspectos situacionales como predisposiciones personales.</p> <p>Definición operacional: Definición medida por los puntajes obtenidos en la Cope.</p> <p>Dimensiones o factores: Estilos de afrontamiento</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo - cualitativo</p> <p>Tipo: Descriptivo - correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Población: La población de estudio está compuesta por 1000 colaboradores entre hombres y mujeres del call center de una institución financiera consta de diferentes líneas de atención al cliente, como Enalta, Bex en Contacto y Consultas generales.</p> <p>Muestra: La muestra a determinar es en 276 colaboradores los cuales forman parte de las líneas de Bex en contacto, Enalta y consultas generales</p>	<p>Se aprecia el resultado de la prueba de Chi cuadrado que presenta un valor de $p=0,003$, indicándonos que existe relación entre las variables</p>

			<p>enfocados en el problema está constituido por el afrontamiento activo, la planificación, la supresión de otras actividades, la postergación del afrontamiento y la búsqueda de soporte social. El estilo centrado en la emoción comprende la búsqueda de soporte emocional, la reinterpretación positiva, aceptación, acudir a la religión y la negación. Otros estilos adicionales están constituidos por la liberación de emociones desentendimiento conductual, y el desentendimiento mental.</p> <p>Ítems: La prueba incorpora tres tipos de estilos y cada una con estrategia de afronte-, Estilos de afrontamiento enfocados en el problema El estilo de afrontamiento centrado en el problema (1, 2, 3, 4, 5, 14, 15,16, 17, 18,27, 28, 29, 30, 31, 40, 41, 42, 43, 44). El estilo centrado en la emoción (6, 7, 8, 9,11, 19, 20, 21, 22, 24, 32, 33, 34 ,35, 37, 45, 46, 47, 48, 50). Otros estilos adicionales (10, 12,13, 23, 25, 26, 36, 38, 39, 49, 51, 52) .</p> <p>Escala de medición: Nominal</p>		
--	--	--	---	--	--

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor (a):

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Ofelia Villegas Córdova de la carrera de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte, identificado con D.N.I. 43596765. En la actualidad me encuentro realizando un trabajo de investigación, siendo el tema principal de “Clima laboral y Afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017” y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas, **“Clima Organizacional y Estilos de Afrontamiento al estrés”** De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna de las preguntas me explicara cada una de ellas

Gracias por su colaboración.

Atte.: Ofelia Villegas Córdova

Estudiante de Psicología – Universidad Cesar Vallejo

Yo,....., con
DNI: Acepto participar en la investigación del estudiante
Ofelia Villegas Córdova para dicho trabajo de investigación.

Día:/...../.....

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 23 de octubre de 2017

CARTA N° 610-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señorita
Karen Pachas
Gerente
Institucion Financiera Banco de Credito BCP
Calle Centenario N° 156 Urb. Laderas – La Molina



Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **VILLEGAS CORDOVA OFELIA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**CLIMA LABORAL Y AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS EN COLABORADORES DEL CALL CENTER DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA SEDE LIMA 2017**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Dra. Taniht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte



TCR/CRM

UCV.EDU.PE