

**UNIVERSIDAD “CÉSAR VALLEJO”
FACULTAD DE HUMANIDADES**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y MODOS DE AFRONTAMIENTO EN EL
PERSONAL DE CONTACTO CON EL CLIENTE EN EMPRESAS DE
SERVICIOS DE LA CIUDAD DE PIURA 2012”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Br. MELISA ISABEL MENDOZA DOMINGUEZ

ASESOR:

Mg. OSCAR MANUEL VELA MIRANDA

PIURA – PERÚ

2012

DEDICATORIA

A Dios por guiarme cada día, a mis padres por su apoyo incondicional en mi formación profesional y a las personas que me ayudaron a concluir con éxito.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por derramar sus bendiciones sobre mí, por ser mi guía, por darme la oportunidad de aprender para poder ser mejor persona y por permitirme llegar a una de mis principales metas. Agradezco también por haberme brindado a una familia maravillosa la cual es la fuerza que me impulsa a seguir adelante y al logro de mis metas ya que sin ninguna condición me apoyaron durante el tiempo de estudios.

Doy gracias también a los maestros por sus enseñanzas que me transmitieron durante la carrera. A la colaboración por parte de los trabajadores de las empresas que brindan servicios a los clientes ya que depositaron su confianza en mí, me apoyaron ya que sin ellos no hubiese realizado la investigación y las personas que me brindaron sus consejos y su apoyo incondicional, infinita gracias a todos ellos.

Br. Melisa Isabel Mendoza Dominguez.

PRESENTACION

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “Estrés Laboral y Modos de Afrontamiento en el personal de contacto con el cliente en empresas de servicios de la ciudad de Piura 2012”, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Psicología.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación existente entre Estrés Laboral y Modos de Afrontamiento en el personal de contacto con el cliente en empresas de servicios de la ciudad de Piura 2012.

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, le agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Piura, 20 de Agosto del 2012.

Br. Melisa Isabel Mendoza Domínguez.

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACION.....	iv
INDICE DE CONTENIDO.....	v
INDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
1. Introducción.....	10
1.1. Problema de investigación	13
1.1.1.Planteamiento del Problema.....	13
1.1.2.Formulación del problema	15
1.1.3.Justificación.....	15
1.1.4.Antecedentes	16
1.1.5.Objetivos	20
1.1.5.1. Objetivos Generales	20
1.1.5.2. Objetivos Específicos.....	20
1.2. Marco Referencial Científico	23
1.2.1. Marco Teórico	23
1.2.1.1. Modos de Afrontamiento.....	23
1.2.1.1.1. Definiciones.....	23
1.2.1.1.2. El Afrontamiento y su Historia.....	25
1.2.1.1.3. Modo de Afrontamiento al estrés	25
1.2.1.1.4. Estilos y Estrategias de afrontamiento.....	26
1.2.1.1.5. Afrontamiento al Estrés Laboral.....	32
1.2.1.2. Estrés Laboral.....	34
1.2.1.2.1. Estrés	34
1.2.1.2.2. Estrés Positivo (Eustrés)	35
1.2.1.2.3. Estrés Negativo (Distrés).....	36
1.2.1.2.4. Consecuencias del Estrés Laboral	36
1.2.1.2.5. Efectos del Estrés.....	49
1.2.1.2.6. Tipos de Estresores Laborales	39
1.2.1.3. Personal que tiene contacto con el cliente.....	4
1.2.1.3.1. El perfil básico del Vendedor.....	42
1.2.2. Marco Conceptual	46
1.2.2.1. Modos de Afrontamiento	46
1.2.2.2. Estrés Laboral.....	46
2. Marco Metodológico	47
2.1. Hipótesis	47
2.1.1.Hipótesis General.....	47
2.1.2.Hipótesis Específica	47
2.2. Variables e Indicadores	50
2.2.1.Variable : Modos de Afrontamiento.....	50
2.2.2.Variable : Estrés Laboral	50
2.3. Metodología	52

2.3.1. Tipo de Investigación.....	52
2.3.2. Diseño de Investigación	52
2.4. Población - Muestra	54
2.4.1. Población	54
2.4.2. Muestra	54
2.5. Instrumentos, Fuentes e Informantes	55
2.6. Técnicas y Procedimientos de recolección de Datos.....	62
2.7. Métodos de Análisis de Datos	62
3. Descripción de Resultados.....	63
4. Contratación de Hipótesis	74
5. Discusión de Resultados.....	78
6. Conclusiones y Recomendaciones.....	83
6.1. Conclusiones.....	83
6.2. Recomendaciones	85
7. Referencias Bibliográficas.....	86
8. Anexos.....	88

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estrés laboral (Relación con los jefes) y Modos de afrontamiento.....	63
Tabla 2: Estrés laboral (Preparación inadecuada) y Modos de afrontamiento.....	64
Tabla 03: Estrés laboral (Carencia de sostén) Y Modos de afrontamiento.....	65
Tabla 4: Estrés laboral (Conflictos con otros trabajadores) y Modos de afrontamiento.....	66
Tabla 5: Estrés laboral (Sobrecarga de trabajo) y Modos de afrontamiento.....	67
Tabla 6: Estrés laboral (Incertidumbre respecto al tratamiento) y Modos de afrontamiento.....	68
Tabla 7: Estrés laboral (Vulnerabilidad)y Modos de afrontamiento.....	69
Tabla 8: Estrés laboral (Satisfacción) y Modos de afrontamiento.....	70
Tabla 9: Estrés laboral (Autoestima) y Modos de afrontamiento.....	71
Tabla 10. Niveles de modos de afrontamiento en el personal de contacto con el cliente en empresas de la ciudad de Piura 2012.....	72
Tabla 11. Niveles de estrés laboral en el personal de contacto con el cliente en empresas de la ciudad de Piura 2012.....	73

RESUMEN

Se investigó la relación existente entre Estrés Laboral y Modos de Afrontamiento en una población de trabajadores que tienen contacto con el cliente, la cual se realizó de manera descriptiva ya que se realizó una recolección de datos sobre las variables en estudio y correlacional porque determina la subsecuente relación entre estos conjuntos de datos y también porque responde a la interrogante de la investigación. Se utilizó 2 instrumentos, los cuales son Escala de estresores laborales y el Cuestionario de modos de Afrontamiento al estrés (COPE), teniendo validez y confiabilidad ambos. En la investigación de manera general se puede apreciar que si bien no existe relación entre las variables de estudio existe relación significativa entre los factores de cada variable. Asimismo a modo de sugerencia se recomienda seguir estudiando estas variables en la región ya que el tema es extenso y es de gran importancia.

Palabras clave: estrés laboral, modos de afrontamiento.

ABSTRACT

We investigated the relationship between Work Stress and Ways of Coping in a population of workers who have contact with the client, which was conducted descriptively because we made a collection of data on study variables and correlation because it determines the subsequent relationship between these sets of data and also because it answers the research question. We used 2 instruments, which are scale job stressors and ways of coping questionnaire with stress (COPE), both valid and reliable. In research in general can be seen that while there is no relationship between the study variables significant relationship exists between the factors of each variable. A suggestion also recommended further study these variables in the region since the subject is vast and is of great importance.

Keywords: work stress, ways of coping.