

Licenciatura en psicología organizacional

***“La Percepción acerca del estrés laboral y la influencia con
relación al entorno familiar de operadores de Call center de la
Empresa Py Comunicaciones”***

Diana Filomena Pérez González

Asunción-Paraguay

2018

ÍNDICE

HOJA DE EVALUACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Preguntas de investigación	8
1.2.1. Pregunta general	8
1.2.2. Preguntas específicas	8
1.3. Objetivos: generales y específicos	9
1.3.1. Objetivo general	9
1.3.2. Objetivos Específicos	9
CAPITULO II	10
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Introducción	10
2.1.1. Distrés o estrés negativo	11
2.1.2. Eustrés o Estrés positivo	11
2.1.3. Factores que influyen en el estrés	12
2.1.4. Los agentes del estrés	12
2.1.5. Los procesos involucrados en el estrés	12
2.1.6. Los efectos del estrés	13
2.1.7. Sintomatología asociada al estrés	13
2.2. Estrés Laboral	13
2.2.1. Contexto	15
2.2.2. Trabajo en sí mismo	15
2.2.3. Contexto Laboral	16
2.2.4. Relación del sujeto con el trabajo	17
2.3. Test de Apreciación de Estrés – Estrés Socio-laboral	19
2.4. Percepción	19
2.4.1. Factores internos	20
2.4.2. Factores externos	20
2.5. Entorno Familiar	20
2.5.1. Sistema familiar	21
2.5.2. Procesos característicos de funcionalidad familiar	22
CAPITULO III	25
3. MARCO METODOLÓGICO	25
3.1. Definición y descripción de las categorías de análisis	25
3.1.1 Definición de variable Cuantitativa	25
Objetivos Específicos Variables cuantitativas	26
3.1.2. Definición de variable Cualitativa	27

3.2. Tipo de estudio	29
3.3. Población y muestra	30
3.4. Procedimiento para la recolección de información	31
3.5. Plan de análisis:	32
3.6. Implicaciones éticas	34
CAPÍTULO IV	36
4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	36
4.1. Datos cuantitativos obtenidos	36
Rango de edades de las personas participes del test de Estrés Socio-laboral	36
Intensidad promedio de estrés socio-laboral según rango de edad	37
Promedio de intensidad de estrés de acuerdo al sexo	38
Intensidad promedio de estrés socio-laboral según preparación académica	39
Intensidad de Estrés socio-laboral por escala	40
Intensidad de Estrés socio-laboral por escala según el sexo	41
4.2. Datos cualitativos obtenidos	43
4.2.1. Datos relevantes de personas entrevistadas	43
4.2.2. Percepción general del estrés	44
4.2.3. Horario de trabajo	46
4.2.4. Relaciones con los demás; compañeros y/o jefes.	46
4.2.5. Supervisión y reproche constante de los jefes	47
4.2.6. Flexibilidad	48
4.2.7. Dedicación	50
4.2.8. Disciplina	50
CAPÍTULO V	52
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1. Conclusiones	52
5.2. Limitaciones	55
5.3. Recomendación	56
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
7. ANEXOS	61
Anexo 1	61
Anexo 2	62
Anexo 3	65
Anexo 4	67

RESUMEN

Con el objetivo de analizar los diferentes grados de intensidad de estrés laboral y la influencia en el relacionamiento del entorno familiar según la percepción de los operadores del call center de la empresa Py Comunicaciones, utilizando como herramientas de recolección de datos el Test de Apreciación del Estrés (Fernández Seara & Mielgo Robles, 2006) y una entrevista semi-estructurada (elaboración propia); como metodología de investigación se aplicó el enfoque mixto con el objetivo de analizar la influencia de la intensidad del estrés laboral según la percepción de los operadores de call center en el relacionamiento con el entorno familiar mediante un análisis con diseño secuencial explicativo. En conclusión, la intensidad mínima fue de 5% de estrés socio-laboral y la intensidad máxima de estrés fue del 75% con un promedio del total del 43% de intensidad de estrés en el cual la muestra fue de 72 personas; luego fueron entrevistadas 8 personas con distintas intensidades de estrés donde coincidieron en la percepción de que el estrés laboral tiene efectos negativos en el relacionamiento familiar principalmente en la tolerancia, la paciencia, la comunicación y la afinidad con los miembros de la familia.

Palabra claves: Estrés laboral, entorno laboral, percepción, intensidad de estrés, relacionamiento familiar.