

Universidad Abierta Interamericana

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas



Tesis de grado

“Bienestar Psicológico y Estrés Laboral en empleados de una empresa de Call Center en CABA.”

Título a obtener: Licenciada en Psicología.

Alumna:

Savarino Pamela Noelia.

Legajo: 6491

Mail de contacto: PamelaNoelia.Savarino@Alumnos.uai.edu.ar

Tutora: Valeria Torre.

Sede: Berazategui.

Turno: Tarde.

Buenos Aires, Argentina

Febrero, 2023.

Índice general

RESUMEN.....	2
Palabras claves: Estrés laboral – Bienestar Psicológico – Call Center.....	2
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	4
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	11
Justificación:.....	11
Objetivo General:.....	11
Objetivos Específicos:.....	11
Hipótesis:.....	12
METODOLOGÍA.....	13
Diseño.....	13
Participantes.....	13
Criterios de inclusión:.....	13
Criterios de exclusión:.....	14
Limitaciones.....	14
INSTRUMENTOS:.....	15
Procedimiento.....	16
RESULTADOS.....	17
TABLA 1: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS.....	17
TABLA 2: PRUEBA DE NORMALIDAD.....	18
TABLA 3: CORRELACIONES.....	18
TABLA 4: CORRECIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y ESCALAS DE BIENESTAR PSICOLÓGICO.....	19
TABLA 5: NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN LA MUESTRA.....	19
TABLA 6: CORRELACIONES ENTRE DIMENSIONES DE ESTRÉS LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO.....	20
DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN.....	21
Referencias Bibliográficas.....	25
Anexos.....	28

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo fue establecer si existe correlación entre las variables Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en empleados de una empresa de Call Center en Caba.

Para ello, se trabajó con un Enfoque cuantitativo, cuya recolección de datos se dirigirá a la contrastación de hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico para determinar regularidades en el comportamiento no experimental, dado el carácter no manipulativo de las variables correlacionales, ya que, este tipo de estudios tiene como pretensión conocer la relación o grado de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra dentro de un contexto en particular.

El muestreo se presenta como no probabilístico o propositivo, el cual está orientado por metas más que por técnicas estadísticas dirigidas hacia la representatividad.

Los instrumentos empleados La escala de Bienestar psicológico propuesta por Carol Ryff (1995), en esta ocasión se utilizará la adaptación al español de Van Dierendonck (2004).

Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS Ivancevich y Matteson (1989).

Conclusión: Se ha determinado la no correlación entre las variables bienestar psicológico y estrés laboral en los trabajadores de call center de una empresa de CABA

Palabras claves: Estrés laboral – Bienestar Psicológico – Call Center.

ABSTRACT

The objective of the present work was to establish if there is a correlation between the variables Work Stress and Psychological Well-being in employees of a Call Center company in CABA. For this, a quantitative approach was used, whose data collection will be directed to

the contrasting of hypotheses based on numerical measurement and statistical analysis to determine regularities in non-experimental behavior, given the non-manipulative nature of the correlational variables, because this type of study aims to know the relationship or degree of association between two or more concepts, categories or variables in a sample within a particular context.

Sampling is presented as non-probabilistic or purposeful, which is oriented by goals rather than by statistical techniques directed towards representativeness.

The instruments used were: The Psychological Well-being scale proposed by Carol Ryff (1995), on this occasion the Spanish adaptation of Van Dierendonck (2004) was used.

ILO-WHO Job Stress Questionnaire Ivancevich and Matteson (1989).

Conclusion: it was possible to determine the non-correlation between the variables psychological well-being and work stress in the call center employees of a company in CABA.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se pretende describir la relación entre Bienestar Psicológico y Estrés Laboral en empleados de una empresa de Call Center en CABA.

El surgimiento del capitalismo trajo consigo riesgos, sobre el trabajador asalariado, que se ubican básicamente en el cuerpo, desde luego, esto no implica que antes del capitalismo no existieran riesgos, pero la diferencia es que, aquellos riesgos depositados, sobre todo en el cuerpo, se fueron estableciendo en las dimensiones psíquicas, fuertemente relacionadas con el ambiente en el que este se desarrollaba, de ahí que el estudio del impacto del medio con los daños psíquicos fueron y continúan siendo fuertemente temas de investigación (Neffa, 2016; Nieto, 2000; Llanque Nieto, 2014).

De este modo, iremos describiendo las variables seleccionadas en el presente trabajo, con el fin de establecer el marco conceptual de las mismas. Con lo cual, definiremos al Bienestar Psicológico, según Sánchez y Cánovas (1998), como el sentido de felicidad o bienestar desde una percepción subjetiva. Así también lo consideran García et al. (2000) donde plantean que el bienestar psicológico es un sinónimo de bienestar subjetivo porque trasciende la reacción emocional inmediata, así como el estado de ánimo.

Para Ryff y Keyes (1995) se lo presenta como un concepto multidimensional identificado por seis dimensiones, autoaceptación, dominio del entorno, aspectos positivos, desarrollo personal, autonomía y autodeterminación, es decir, apreciación de sí mismo, capacidad para controlar en forma efectiva el medio y la propia vida, capacidad para manejar con eficiencia los vínculos personales, creencia de un propósito y significado de la vida, sentimientos positivos hacia el crecimiento y madurez, sentimiento de autodeterminación.

Según Ryff (1989) Considera que el bienestar psicológico está compuesto por seis dimensiones bien diferenciadas, las cuales son:

1. Autoaceptación: Evaluación positiva de uno mismo y la propia vida pasada. Tener actitudes positivas hacia uno mismo es una característica fundamental del funcionamiento psicológico positivo.
2. Crecimiento personal: Un sentido de crecimiento continuo y desarrollo como persona, necesitan empeño por desarrollar sus potencialidades, llevar al máximo sus capacidades para seguir creciendo como persona.
3. Propósito en la vida: Creencia de que la propia vida tiene un propósito y un significado, por lo que las personas necesitan definirse una serie de objetivos y metas que les permita encontrar un sentido a sus vidas.
4. Relaciones positivas con otros: Las personas necesitan el desarrollo y mantenimiento de relaciones de calidad y confianza con otros. La capacidad de relacionarse es un componente fundamental para el bienestar.
5. Dominio del entorno: Capacidad de dirigir efectivamente la propia vida y el ambiente para satisfacer sus necesidades y deseos. Aquellas personas con alto dominio del entorno que les rodea poseen un mayor control sobre el mundo sintiéndose capaces de influir sobre el ambiente que les rodea.
6. Autonomía: Un sentido de autodeterminación personal. Las personas necesitan asentarse en sus propias convicciones y mantener su independencia para poder sostener su propia individualidad en distintos contextos sociales.

Seguidamente, García et al. (2000) plantean que el concepto bienestar psicológico es un sinónimo de bienestar subjetivo, ya que, trasciende la reacción emocional inmediata, así como el estado de ánimo, que es una experiencia humana vinculada con el presente, pero

también con proyección hacia el futuro. Siguiendo esta línea, el bienestar surge del balance entre expectativas sobre el futuro y logros del presente en las áreas de mayor interés para el ser humano, como lo es la familia, la salud, las condiciones materiales de la vida, las relaciones interpersonales, las relaciones afectivas, etc.

En cuanto al término de Estrés, se introdujo por primera vez en el ámbito de la salud, en el año 1926, por Hans Selye. Según los autores Cruz, López, Cruz y Llanillo (2016), se definió como la respuesta del organismo ante cualquier estímulo estresor; por lo que conlleva cambios físicos, biológicos y conductuales, a su vez, puede ser derivado por aspectos emocionales o por demandas sociales.

Específicamente el estrés laboral, Cortés (2007) lo define como un tipo de estrés que se enfoca en el entorno profesional, debido a la presión de llevar a cabo una actividad, de alguna forma saturando a la persona de manera física y mentalmente, generando así, consecuencias dentro de la salud del individuo, produciendo un desequilibrio laboral y personal.

Para Karasek (1979), el estrés laboral establece un mayor riesgo en la salud física y mental para los trabajadores que enfrentan alta demanda de trabajo. Dichas demandas se definen por situaciones como, trabajar muy rápido, trabajar muy intensamente y no tener tiempo para terminar la tarea. Además, puede generar en ellos una serie de consecuencias negativas, dando lugar a comportamientos disfuncionales en el individuo.

La OMS (2004) considera que este tipo de estrés puede llegar a tener reacciones fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales. Una persona que está sometida a estrés laboral puede presentar síntomas físicos y mentales como: Estar más angustiado e irritable, distraído, con dificultad para concentrarse, tener dificultades para dormir, dificultad para

pensar con lógica, tomar decisiones, sentirse cansado, deprimido e intolerante. A su vez, presentan síntomas físicos como: Cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial, dolores de cabeza frecuentes, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, respiración agitada.

Según Ivancevich y Matteson (1989), el estrés laboral tiene ciertas dimensiones, las cuales son:

Clima organizacional: Donde se mencionan indicadores de claridad y entendimiento de la visión y misión de la empresa en la cual trabaja. Comprensión de las estrategias organizacionales, conocimiento y manejo de las políticas de la empresa.

Estructura organizacional: Es el conocimiento del empleado de los canales de comunicación que tiene la empresa, su grado de autoridad y poder, su tipo de estructura organizacional.

Territorio organizacional: Donde se presentan las condiciones del área de trabajo, la privacidad para laborar y Distribución de las áreas de trabajo.

Tecnología: Conocimiento del estado de vida útil de los equipos de trabajo, su nivel tecnológico, su nivel de conocimiento, desarrollo y competencia.

Influencia del líder: Donde se conoce el liderazgo del jefe de grupo, su grado de trato laboral, la consideración que tiene por el bienestar del personal y su expectativa del desempeño del trabajador.

Falta de cohesión: Donde se evalúa la cohesión entre compañeros de trabajo, el nivel jerárquico del equipo de trabajo, la organización de labores.

Respaldo del grupo: Se presenta el respaldo del equipo frente a metas profesionales, apoyo y protección por parte de los integrantes del grupo de trabajo, la colaboración de los mismos sobre el nivel técnico.

Por otro lado, el término Call Center, es definido por Figueroa y Tenzer (2004), como un conjunto tecnológico y administrativo que permite unificar la inteligencia de los sistemas informativos y las llamadas telefónicas, para suministrar la información necesaria a los clientes. Se basa en la integración computador-telefónico que facilita el intercambio de información entre una organización y sus clientes, brindando servicios de atención al cliente, asesoramiento técnico, encuestas telefónicas, seguimiento de acciones de marketing, creación y actualización de bases de datos, recepción de pedidos, etc.

Continuamente, las investigaciones presentadas entre dichas variables dieron cuenta de los siguientes resultados:

Borellini y Silva (2017), llevaron a cabo una exploración del Estrés laboral en empleados de dos call center de la ciudad de Mar del Plata. Obtuvieron una muestra de 60 empleados, 30 empleados por cada empresa, donde utilizaron como instrumento el cuestionario sobre estrés en el lugar de trabajo propuesto por Kopier y Levi (1995), con el objetivo de obtener una visión general del nivel de estrés. Como resultado encontraron que existe presencia de un mayor porcentaje dentro del nivel medio de estrés, ya que se encuentra representado por el 80% del total estudiado.

Gallego et al. (2018) realizaron una investigación en Colombia, sobre Estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales. Se tomó una muestra de 24 empleados, utilizando como instrumento la escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS, obteniendo como resultado que los empleados manejan

niveles de estrés bajo en la muestra general, según el instrumento aplicado, donde se obtuvo un resultado de 85% en valor absoluto, estando por debajo del nivel intermedio. El 12% de los empleados tienen niveles de Estrés y el 3% con altos niveles de estrés.

El mismo año, Rosales Guevara (2018), en Perú, llevó a cabo una investigación sobre Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center con el fin de determinar el nivel de estrés laboral de los empleados del distrito de Lince. La muestra fue constituida por 71 participantes entre varones y mujeres, con edad promedio entre 18 a 56 años. Se utilizó como instrumento el inventario de Burnout, evaluando los niveles de estrés producidos por este trabajo. Como resultado se obtuvo que los empleados presentan altos niveles de estrés laboral.

Siguiendo al mismo año, en Lima - Perú, Sánchez Mory (2018), ha realizado una investigación sobre Síndrome de Burnout y Bienestar psicológico en trabajadores de contact center de la ciudad de Lima. La muestra fue constituida por 327 empleados. Se utilizó como instrumento el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Bienestar psicológico. En relación con las dimensiones del Bienestar psicológico y las condiciones sociodemográficas, encontraron que hay grandes diferencias en las dimensiones de autoaceptación, y autonomía con relación al sexo y en la dimensión autoaceptación en relación con el estado civil.

En Medellín, por Amaya Zúñiga et al. (2019) realizaron una investigación sobre el impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco. Se tomó una muestra de 40 empleados, donde el 70% de la población tenía un promedio de edad entre 22 a 25 años, de los cuales 27 fueron mujeres y 13 hombres, con una trayectoria de 3 años en la empresa. A éstos se le aplicó el test de Estrés Laboral, como resultados, se halló que trabajar en call center en cierto tiempo prolongado, genera alteraciones a la salud como el insomnio, dolores de cabeza, molestias gastrointestinales,

disminución del apetito, deseo de no levantarse y tensión. Mediante los resultados obtenidos de este estudio, es posible asumir con la evidencia recogida que los empleados de dicha empresa sentían el peso de su labor diaria, afectando de manera directa a su salud.

Al mismo año, en Perú, Palacios Pila (2019), llevó a cabo una investigación sobre Bienestar Psicológico y Estrés percibido en trabajadores del área de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, con el fin de determinar la relación existente entre dichas variables. Se tomó una muestra de 100 participantes entre varones y mujeres con edades de 20 y 45 años, donde se aplicó el instrumento de la Escala de Bienestar Psicológico para adultos y la escala de percepción Global de Estrés. En los resultados que arrojaron los instrumentos se encontraron que existe una correlación significativa inversa, ya que se encontró nivel bajo de bienestar psicológico y un nivel alto de estrés.

En Perú, se realizó una investigación (Cairo Huaman y Vasquez Mendoza, 2021) acerca de Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en el área de televentas Gloria de la empresa Salesland. Obtuvieron una muestra conformada por 70 empleados del área de televentas, de ambos sexos, teniendo contrato vigente desde hace un mes. Utilizaron como instrumentos, una encuesta para la evaluación de Estrés, creada en el año de 1996 por el ministerio de trabajo y Pontificia universidad Javeriana y Gloria Villalobos, con el fin de lograr identificar los síntomas del comportamiento social y laboral. Luego, el instrumento de Bienestar psicológico creado por Ryff (1995), sus resultados muestran una correlación negativa respecto a esas dos variables, siendo que a mayor estrés laboral menor bienestar psicológico. Respecto a la dimensión de la variable Autoaceptación y Dominio del entorno se evidencia una correlación significativa positiva al Estrés Laboral. En cuanto a las demás escalas no se evidencia correlaciones significativas.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿De qué forma se relaciona el Bienestar Psicológico con el Estrés Laboral en empleados de una empresa de Call Center en Caba, durante el año 2022?

Justificación:

La investigación está orientada a llenar un vacío conocimiento de Bienestar Psicológico y Estrés Laboral, puntualmente, en trabajadores de una empresa de Call Center ubicada en CABA.

Esta investigación puede ser de interés para psicólogos que se desempeñan en el área de recursos humanos de cada empresa, también a los empresarios, como una forma de poder tratar el bienestar psicológico y el estrés que genera dicho trabajo, realizando talleres, jornadas o buscando tratamientos en la empresa.

En cuanto a lo social, con dicha investigación se pretende concientizar y prevenir, dando a conocer a la sociedad las consecuencias de trabajar en un Call Center, así también dar cuenta de la importancia de cuidar la salud mental de los empleados, mediante publicidades, jornadas, etc.

Objetivo General:

Determinar la relación entre Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en empleados de una empresa de Call Center en Caba.

Objetivos Específicos:

- Caracterizar el Bienestar Psicológico en empleados de una empresa de Call Center en Caba.

- Caracterizar Estrés laboral en empleados de una empresa de Call Center en Caba.
- Definir las dimensiones de Estrés laboral en empleados de una empresa de Call Center en Caba.
- Definir las escalas de Bienestar Psicológico en empleados de una empresa de Call Center en Caba.
- Identificar si existe correlación entre Estrés laboral y Antigüedad en empleados de una empresa de Call Center en Caba.

Hipótesis:

- H 1: Existe una relación significativa e inversa entre Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en empleados de una empresa de Call Center en Caba
- H 2: Existe una correlación inversa entre estrés laboral y las subescalas de bienestar psicológico en empleados de una empresa de Call Center en Caba.
- H 3: Existe diferencia en Estrés laboral según la Antigüedad en empleados de una empresa de Call center en Caba.
- H 4: Existe una correlación inversa entre las dimensiones de estrés laboral y las subescalas de bienestar psicológico en empleados de una empresa de Call Center en Caba.

METODOLOGÍA

Diseño

El diseño será de tipo no experimental, ya que la presente investigación se realizará sin manipular las variables de objeto de estudio. A su vez, el estudio tendrá un alcance correlacional, en donde se describen relaciones ya que este tipo de estudios tiene como pretensión conocer la relación o grado de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra dentro de un contexto en particular. Será de tipo transversal, donde se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único. El enfoque será de carácter cuantitativo, en el cual se prueban hipótesis que han sido formuladas previamente, a través de la medición y el análisis estadístico inferencial (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

Participantes

La muestra estará conformada por 80 empleados de una empresa de Call Center en Caba, del sexo masculino y femenino. En dicha muestra se seleccionará adoptando un método no probabilístico o propositivo, el cual está orientado por metas más que por técnicas estadísticas dirigidas hacia la representatividad. Se utilizó un modelo Accidental, donde se pretende reclutar la mayor cantidad de casos posibles hasta completar el tamaño de muestra deseado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Criterios de inclusión:

Tener entre 18 y 60 años y trabajar en una empresa de Call Center en CABA, superando al menos los primeros tres meses de contrato.

Criterios de exclusión:

Se excluyen a todas aquellas personas que tienen contrato menor a tres meses, personas que se encuentran en periodo vacacional o que tengan descanso médico.

Limitaciones

La cantidad de muestra tomada puede establecer una limitación importante en los resultados, es decir que es posible generalizar los resultados a otras poblaciones, para ello sería necesario extender el trabajo hacia otras empresas con las mismas características.

INSTRUMENTOS:

Se utilizará los siguientes instrumentos de medición:

La escala de Bienestar psicológico propuesta por Carol Ryff (1995), en esta ocasión se utilizará la adaptación al español de Van Dierendonck (2004). La escala cuenta con 6 subescalas: Autoaceptación, Crecimiento personal, Propósito en la vida, Relaciones Positivas, Dominio del entorno, Autonomía. Las dimensiones del Bienestar Psicológico en la versión adaptada por van Dierendonck (2004), mostraron una buena consistencia interna con valores de α de Cronbach 0,78 a 0,81. El puntaje total 234 puntos. Para cada ítem, el sujeto, debe indicar que tanto lo/la describen: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo.

Cuestionario de estrés laboral OIT-OMS Ivancevich y Matteson (1989). El objetivo de este instrumento es medir los niveles de estrés laboral en trabajadores de una organización, de forma general y sus dimensiones, las cuales son: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia de líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo. Se evidenció un 64% de validez en razón de un 43,55 % de varianza total y según el coeficiente α de Cronbach un 0,92% de confiabilidad. Para cada ítem, el sujeto debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés indicando el número que mejor lo describa: 1. Nunca, 2. Raras veces, 3. Ocasionalmente, 4. Algunas veces, 5. Frecuentemente, 6. Generalmente, 7. Siempre.

Procedimiento

La participación de los sujetos fue de forma voluntaria, garantizándoles el anonimato y confidencialidad de los datos durante el proceso de esta investigación. La administración de los instrumentos se realizó de manera virtual, a través de Google Forms. Inicialmente se realizó una presentación, en la cual figura nombre completo y Universidad en la cual tiene origen esta investigación, luego se explicitaron los objetivos de la toma de la muestra, aclarando que la misma era con el fin de obtener el título de Licenciada en Psicología.

El formulario estuvo dividido primeramente por un consentimiento informado, donde los sujetos pudieron aceptar o rechazar la participación de dichas encuestas. Luego los datos sociodemográficos, los cuales incluían edad, genero, antigüedad en la empresa y estado civil. Por último, fueron presentados el cuestionario de estrés laboral de OIT- OMS, junto con la escala de bienestar psicológico. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados en el SPSS 25.0.

RESULTADOS

En relación con los resultados, todos los participantes trabajaban en una empresa de Call center ubicada en Caba. En cuanto al género, la mayor parte de la muestra (55 %) fueron mujeres. En cuanto a la edad, cuya mínima fue de 19 años y máxima de 50 años, la media fue de (30,93) con un DE de 7,1. Acerca del estado civil, se encontró que es (68%) de los participantes se encontraban solteros al momento de la investigación. Sobre la antigüedad, el 30% de los empleados trabajó 4 años en la empresa. Se puede ver en la siguiente tabla 1.

TABLA 1: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

<i>Variable</i>	<i>Categorías</i>	<i>N</i>	<i>Porcentaje</i>
Edad	Mínimo	19	-
	Mediana	31	-
	Máximo	50	-
Genero	Femenino	44	55
	Masculino	36	45
Estado Civil	Soltero	68	-
	Casado	12	-
Antigüedad	1 año	14	17,5
	2 años	8	10,0
	3 años	18	22,5
	4 años	24	30,0
	5 años	8	10,0
	6 años	8	10,0

TABLA 2: PRUEBA DE NORMALIDAD

De acuerdo con las hipótesis:

H₀: Los datos tienen una distribución normal.

H_a: Los datos no tienen una distribución normal.

Si $p < 0.05$ rechazamos la H₀ y aceptamos H_a es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadísticos no paramétricos. De manera tal que se utilizará el estadístico de Rho de Spearman.

Kolmogorov-Smirnov^a

	Estadístico	gl	Sig.
Niveles de Bienestar PSI	,420	80	,000
NIVELES DE ESTRÉS	-	80	-

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dado que el p valor es mayor a 0,05 rechazamos la hipótesis de la existencia de relación entre las variables estrés laboral y bienestar psicológico de la muestra. Como se puede ver en la siguiente tabla 3.

TABLA 3: CORRELACIONES

		Puntaje total de BP	Escala de Estrés laboral OIT-OMS
Puntaje total de BP	Coefficiente de correlación	1,000	,061
	Sig. (bilateral)	-	,591
	N	80	80
Escala de estrés laboral OIT- OMS	Coefficiente de correlación	,061	1,000
	Sig. (bilateral)	,591	-
	N	80	80

Se ha encontrado una correlación positiva entre Estrés laboral y relaciones positivas $r_s = ,346^{**}$ (Sig. 0,00). Así mismo, se encontró correlación positiva entre Estrés laboral y escala de Crecimiento personal $r_s = ,244^*$ (Sig 0,02). Como se puede ver en la tabla 4.

TABLA 4: CORRECCION ENTRE ESTRÉS LABORAL Y ESCALAS DE BIENESTAR PSICOLÓGICO.

	<i>Relaciones positivas</i>	<i>Crecimiento personal</i>
<i>Estrés Laboral</i>	,346**	,244*

Se ha encontrado que el 90% de la muestra presenta un nivel intermedio o bajo de Estrés y sólo el 10% presenta Estrés. Respecto a niveles elevados de estrés, no se encontraron en la muestra presentada. Como se puede ver en la tabla 5.

TABLA 5: NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN LA MUESTRA.

	<i>N</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Bajo nivel de estrés</i>	48	60,0
<i>Nivel intermedio</i>	24	30,0
<i>Estrés</i>	8	10,0

Se encontró una correlación inversa $r_s = -,231^*$ (Sig.0,04) entre la dimensión Autoaceptación del instrumento de Bienestar psicológico y Respaldo del grupo correspondiente a la variable Estrés laboral. También, se encontró una correlación directa entre Relaciones positivas con Clima Organizacional $r_s = ,364^{**}$ (Sig.0,001), Estructura

Organizacional $r_s = ,232^*$ (Sig.0,03) Territorio Organizacional $r_s = ,232^*$ (Sig.0,03), Tecnología $r_s = ,573^{**}$ (Sig.0,00) y Respaldo del grupo $r_s = ,295^{**}$ (Sig.0,00). A su vez, se encontró una correlación directa entre Autonomía y Tecnología $r_s = ,312^{**}$ (Sig.0,00). Así mismo, se encontró una correlación directa entre Dominio del entorno, Clima organizacional $r_s = ,249^*$ (Sig.0,02) y Estructura organizacional $r_s = ,256^*$ (Sig.0,02). En cuanto a Crecimiento personal, se encontró una correlación directa entre Clima organizacional $r_s = ,300^{**}$ (Sig.0,00), Estructura organizacional $r_s = ,306^{**}$ (Sig. 0,00) y una correlación inversa con Influencia del líder $r_s = -,239^*$ (Sig.0,03). Por último, se encontró una correlación inversa entre Propósito en la vida, falta de cohesión $r_s = -,226^*$ (Sig. 0,04) y respaldo del grupo $r_s = -,326^{**}$ (Sig. 0,00). Los datos se detallan en la tabla 6.

TABLA 6: CORRELACIONES ENTRE DIMENSIONES DE ESTRÉS LABORAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO.

	<i>Clima Organizacional</i>	<i>Estructura Organizacional</i>	<i>Territorio Organizacional</i>	<i>Tecnología</i>	<i>Influencia del Líder</i>	<i>Falta de cohesión</i>	<i>Respaldo del grupo</i>
<i>Autoaceptación</i>	ns	ns	ns	ns	ns	ns	-,231*
<i>Relaciones Positivas</i>	,364**	,232*	,232*	,573**	ns	ns	,295**
<i>Autonomía</i>	ns	ns	ns	,312**	ns	ns	ns
<i>Dominio del entorno</i>	,249*	,256*	ns	ns	ns	ns	ns
<i>Crecimiento personal</i>	,300**	,306**	ns	ns	-,239*	ns	ns
<i>Propósito en la vida</i>	ns	ns	ns	ns	ns	-,226*	-,326**

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

En base a los resultados obtenidos, los cuales fueron guiados por los objetivos, se ha encontrado que no existe correlación (H1) entre las variables Estrés laboral y Bienestar psicológico. La misma se contrapone con las investigaciones de Cairo Huaman y Vasquez Mendoza (2021) y Palacios Pila (2019) donde encontró que existe una correlación significativa inversa entre dichas variables.

De acuerdo con la H2, se ha encontrado que existe correlación significativa directa entre Estrés laboral y las subescalas de Crecimiento personal y Relaciones positivas, correspondiente a las subescalas de Bienestar psicológico. Lo cual, se contrapone con la investigación de Cairo Huaman y Vasquez Mendoza (2021), donde encontraron que existe una correlación significativa directa entre las escalas de Autoaceptación y Dominio del entorno, las demás escalas no se evidencia correlaciones significativas.

Teniendo en cuenta el objetivo de caracterizar el estrés laboral, se obtuvo como resultado que, el 90% de la muestra estudiada presentaba un nivel intermedio o bajo de estrés y sólo el 10% presenta presión de llevar a cabo una actividad laboral, de alguna forma saturando a la persona de manera física y mentalmente. Respecto a niveles elevados de estrés, considerados como reacciones fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales, no se encontraron resultados significativos en la muestra. Estos datos coinciden con las investigaciones de Borellini y Silva (2017) y Gallego et al. (2018) quienes encontraron en sus muestras niveles bajos y medios de estrés. El cual, contradice a los resultados obtenidos por Rosales Guevara (2018) donde como resultado se encontró que los empleados presentan altos niveles de estrés laboral.

En cuanto a la H 3, no se encontró diferencia de grupo en relación con el Estrés laboral y Antigüedad en los empleados de la muestra. Lo cual, se contrapone con la investigación de Amaya Zúñiga et al. (2019) donde se halló que trabajar en call center en cierto tiempo prolongado, genera alteraciones en la salud.

Teniendo en cuenta la H 4, se ha encontrado que existe una correlación significativa inversa entre Autoaceptación y Respaldo del grupo. Por lo que, a mayor Autoaceptación, es decir, cuando más actitudes positivas tiene una persona hacia uno mismo, menor es la necesidad de tener respaldo del equipo de trabajo, frente a metas profesionales, apoyo y protección por parte de estos.

En cuanto a la escala de Relaciones positivas se encontró que la misma correlacionaba de manera directa con Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, y Tecnología. En cambio, con Respaldo del grupo se encontró una correlación inversa. Según estos datos a mayor entendimiento de la visión y misión de la empresa en la cual trabaja, el conocimiento sus canales de comunicación, el conocimiento de la utilidad de los equipos, distribución de las áreas y condiciones del trabajo, más integrado se sienten los empleados en la empresa, pero en relación con sus compañeros no generan un mayor respaldo de grupo entre ellos.

Respecto a la escala Autonomía se ha encontrado que existe una correlación significativa y directa con la dimensión Tecnología. Según dichos datos, a mayor conocimiento de los equipos de trabajo y sus funciones, mayor autonomía tienen los empleados, es decir, mayor es su independencia para poder sostener su propia individualidad en su área de trabajo.

Se ha encontrado que existe una correlación significativa directa entre Dominio del entorno y Clima organizacional, también con Estructura. Lo cual, quiere decir que, a mayor conocimiento de visión y misión de la empresa, conocimiento de todos los canales de comunicación y manejo de las políticas, mayor control tiene el empleado sobre su área de trabajo, siendo capaces de influir sobre el ambiente que los rodea.

Se encontró que existe una correlación significativa directa entre Crecimiento personal y Clima organizacional como así también con Estructura organizacional. Así mismo, se encontró que existe una correlación significativa inversa entre Crecimiento personal y la dimensión Influencia del líder. Se podría decir que, a mayor conocimiento de la empresa, su tipo de estructura, sus canales de comunicación, el entendimiento de la misión y visión de la misma, mayor es la capacidad que tienen los empleados para seguir creciendo como persona, llevando al máximo sus potencialidades contribuyendo al desarrollo, generando satisfacción en su entorno laboral. En tanto, Crecimiento personal e Influencia del líder, los datos obtenidos se relacionan con lo explicitado por Ivancevich y Matteson (1989) quienes refieren que, a mayor participación de un líder laboral, menor es la satisfacción del entorno del empleado, ya que, el sistema de un líder puede actuar como un elemento desencadenante de estrés para los empleados y afectar el desempeño, por lo que no permitiría al empleado poder desarrollar por completo sus capacidades.

En cuanto a propósito de vida con falta de cohesión y respaldo del grupo, se ha encontrado que, a menor colaboración por parte de los compañeros de trabajo y menor respaldo del equipo frente a las metas profesionales y apoyo por parte de los mismos, los empleados piensan sólo en el bien individual, al no estar los equipos de trabajo bien organizados y la presión por lograr los objetivos es demasiada, puede ocasionar una desunión

entre compañeros, dejando así de luchar por un bien común, lo que puede ser un factor de estrés tal y como menciona la investigación de Ivancevich y Matteson (1989).

A modo de conclusión, se encontró que no existe correlación entre las variables de Estrés laboral y Bienestar Psicológico en empleados de una empresa Call center en Caba. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis 1.

En cuanto a la hipótesis 2, se encontró que existe una correlación significativa directa entre las escalas de Crecimiento personal, Relaciones positivas y Estrés laboral.

Sobre la Hipótesis 3, se encontró que no existe diferencia de grupos entre Estrés laboral según la Antigüedad en empleados de una empresa de call center en Caba.

En tanto la H 4, se encontró que existe una correlación inversa entre las dimensiones de Respaldo de grupo con autoaceptación, sobre Influencia del líder con Crecimiento personal. Respaldo de grupo con propósito en la vida y Falta de cohesión con propósito en la vida. Por lo tanto, se confirma la hipótesis. Respecto a las demás dimensiones se encontraron correlaciones significativas directas.

Se ha encontrado que los empleados de call center de una empresa de Caba, presentan un nivel intermedio a bajo de estrés laboral.

Referencias Bibliográficas

- Amaya Zúñiga, B. E., Galvis González, D. L., Aguilera Mateus, L. A., y Olarte García, Y. A. (2019). *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco* [Tesis de Grado, Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, Facultad de sociedad, cultura y creatividad] Repositorio Institucional
<http://hdl.handle.net/10823/1404>
- Armistead, C., Kiely, J., Hole, L., y Prescott, J. (2002). An exploration of management issues in the call centers. *Managing Service Quality*, 12(4), 246- 256
- Brannan, M. J. (2005). Once more with feeling: ethnographic reflections on the mediation of tension in a small team of call centre workers. *Gender, Work and Organization*, 12(5), 420-439.
- Borellini, M. C., & Silva, M. N. (2017). Exploración del Estrés laboral en empleados de dos call centers de la ciudad de Mar del Plata. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Psicología] Repositorio Institucional
<http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/633>
- Cairo Huaman, N. E., & Vasquez Mendoza, P. (2021). Estrés laboral y bienestar psicológico en el área de televentas. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias de la salud] Repositorio Institucional
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75653/Cairo_HN_E_Vasquez_MP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Caplan, Gerald; Principios de Psiquiatría Preventiva, 1ra. reimpression, Ed. Paidós, España, 1985. Estres y procesos cognitivos, Lazarus y Folkman (1984).
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C., et al. (2006). Adaptación española de las Escalas de Bienestar Psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18, 572-577
- Gallego, C. et al. (2018). El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales. [Tesis de Grado, Universidad Libre] Repositorio Institucional <https://core.ac.uk/download/pdf/233044784.pdf>
- Hernández Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Cortés Hernández P, Bedolla Cortes M y Pecina Rivas E (2020): “El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional”, *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*, n. 7 (agosto 2020). En línea: <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>
- Rosales, R. (2018). Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince. [Tesis de Grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Psicología] Repositorio Institucional <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500,11818,3148>

Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of personality and social psychology*, 69(4), 719.

Sanchez Mory, L. G. (2018). Síndrome de Burnout y bienestar psicológico en trabajadores de Contact Center de la ciudad de Lima. [Tesis de Posgrado, Facultad de ciencias de la comunicación, turismo y psicología] Repositorio Institucional

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4051/sanchez_mlg.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Takamura Saldaña, I. C. (2020). Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT–OMS en colaboradores de una empresa de Piura [Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias de la salud] Repositorio Institucional

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud - siglas en ingles WHO

http://search.who.int/search?ie=utf8&lr=lang_es&site=default_collection&client=WHO&proxystyles

heet=spanish&output=xml_no_dtd&oe=utf8&q=stress&sitesearch=

KARASEK, R. Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285 - 306, 1979.

Anexos.

Presentación y objetivos:

¡Hola! Soy Pamela Savarino, estudiante de la Universidad Abierta Interamericana. Actualmente estoy realizando mi Trabajo de Integración Final con el propósito de obtener el título de Licenciada en Psicología. Es por este motivo que te invito a colaborar de manera voluntaria en este estudio que investiga sobre Bienestar Psicológico y Estrés Laboral en empleados de Call Center en CABA.

Para participar de esta encuesta deberás tener entre 18 y 60 años, trabajar en una empresa de Call Center en CABA, superando al menos los primeros tres meses de contrato.

A continuación, te vas a encontrar con un cuestionario al cual no vas a demorar más de 10 minutos en realizarlo. Ante cualquier consulta, puedes comunicarte conmigo vía e-mail:

Pame-noe@hotmail.com ¡Muchas gracias!

Consentimiento informado:

Acepto participar de manera voluntaria y anónima en esta encuesta, sabiendo que puedo decidir en cualquier momento si enviar o no mis respuestas:

- Si

- No

Datos sociodemográficos:

¿Cuántos años tienes?

Sexo:

- Femenino.

- Masculino.

Antigüedad en la empresa:

Estado civil:

-Soltero/a.

-Casado/a.

-Divorciado/a.

-Viudo/a.

Adaptación Española de las escalas de Bienestar Psicológico de Ryff.

Para cada ítem debe indicar que tanto lo/la describe. Por lo tanto, lea atentamente cada ítem y responda con: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo, según lo identifique. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Ítems	Respuesta
1. Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con cómo han resultado las cosas.	
2. A menudo me siento solo porque tengo pocos amigos íntimos con quienes compartir mis preocupaciones.	
3. No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente.	
4. Me preocupa cómo otra gente evalúa las elecciones que he hecho en mi vida.	
5. Me resulta difícil dirigir mi vida hacia un camino que me satisfaga.	
6. Disfruto haciendo planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad.	
7. En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo.	
8. No tengo muchas personas que quieran escucharme cuando necesito hablar.	
9. Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí.	
10. Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros piensan que son importantes.	
11. He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto.	
12. Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo.	
13. Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría.	
14. Siento que mis amistades me aportan muchas cosas.	
15. Tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones.	
16. En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo.	
17. Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro.	
18. Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí.	
19. Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad.	

20. Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo.	
21. Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general.	
22. Las demandas de la vida diaria a menudo me deprimen.	
23. Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida.	
24. En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo.	
25. En muchos aspectos, me siento decepcionado de mis logros en la vida.	
26. No he experimentado muchas relaciones cercanas y de confianza.	
27. Es difícil para mí expresar mis propias opiniones en asuntos polémicos.	
28. Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria.	
29. No tengo claro qué es lo que intento conseguir en la vida.	
30. Hace mucho tiempo que dejé de intentar hacer grandes mejoras o cambios en mi vida.	
31. En su mayor parte, me siento orgulloso de quien soy y la vida que llevo.	
32. Sé que puedo confiar en mis amigos, y ellos saben que pueden confiar en mí.	
33. A menudo cambio mis decisiones si mis amigos o mi familia están en desacuerdo.	
34. No quiero intentar nuevas formas de hacer las cosas; mi vida está bien como está.	
35. Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo.	
36. Cuando pienso en ello, realmente con los años no he mejorado mucho como persona.	
37. Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona.	
38. Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento.	
39. Si me sintiera infeliz con mi situación de vida, daría los pasos más eficaces para cambiarla.	

Cuestionario de estrés laboral -OIT-OMS.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Por lo tanto, lea atentamente cada ítem y responda con un valor: 1 nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente, 7 siempre.

Ítems	Respuesta
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5. Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes.	
6. Mi supervisor no me respeta.	
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigios dentro de la organización.	
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	
20. La organización carece de dirección y objetivo.	
21. Mi equipo me presiona demasiado.	
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24. La cadena de mando no se respeta.	
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	