FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UN ESTACIONAMIENTO DE SERVICIOS - CHICLAYO, 2019.

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN PSICOLOGÍA

Autor:

Saucedo Marrufo Nelcy Adelaida

Asesor:

Dr. Abanto Vélez Walter Iván

Línea de investigación:

Psicología y Desarrollo de Habilidades

Pimentel – Perú

2019

MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UN ESTACIONAMIENTO DE SERVICIOS - CHICLAYO, 2019.

Autora

Nelcy Adelaida Saucedo Marrufo

Universidad Señor de Sipán

Resumen

En el presente estudio se tuvo como objetivo determinar si existe relación entre modos de afrontamiento al estrés y clima laboral en trabajadores de un estacionamiento de servicios - Chiclayo, 2019. Para el desarrollo de la investigación de tipo cuantitativa de tipo correlacional, contó con la participación de 66 trabajadores de ambos sexos, a quienes se los evaluó con la Escala de Clima Laboral de Palma y el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Stress- Carver, ambos adaptados y baremados en la ciudad de Chiclayo. Respecto al procesamiento de datos, se analizaron a través del software SPSS, utilizando pruebas estadísticas paramétricas, mediante el estadístico chi cuadrada, obteniendo tablas cruzadas de los análisis efectuados. Dentro de los principales hallazgos, se encontró que existe relación significativa entre los modos de afrontamiento supresión de otras actividades y conductas inadecuadas con el clima laboral en Trabajadores de un Estacionamiento de Servicios – Chiclayo, 2019. En el análisis descriptivo arroja que, el 18,2% de trabajadores utilizan pocas veces los modos de afrontamiento activo y negación; en la siguiente categoría, el 78,8% de trabajadores utilizan el modo de afrontamiento supresión de otras actividades. Por último, el 50% de los trabajadores para enfrentar las situaciones de estrés utilizan el modo búsqueda de apoyo por razones instrumentales de forma frecuente y también muestra que, el 56,1% de trabajadores percibe un clima laboral a un nivel medio, el 37, 9% percibe

el clima laboral de forma favorable y el 3% reconoce un Clima Laboral a nivel desfavorable.

Palabras clave: modos de afrontamiento al estrés, clima laboral, estudio correlacional.

Abstract

In the present study, the objective was aimed at the relationship between coping modes, stress, climate, work, parking, services services - Chiclayo, 2019. For the development of quantitative research of Correlational type, with the participation of workers of both sexes, who were evaluated with the Occupational Health Scale of Palma and the Questionnaire of Ways of Coping with Stress - Carver, both adapted and measured in the city of Chiclayo. Regarding data processing, it will be analyzed through the SPSS software, using parametric statistical tests, using the square chi statistic, obtaining cross-tables of the analyzes performed. Among the main findings, we have found that there is a relationship between coping modes, suppression of other activities and inappropriate behaviors with the work environment in Workers of a Service of Services - Chiclayo, 2019. In the descriptive analysis it shows that, on the 18th, 2% of workers rarely use active coping and denial modes; In the next category, 78.8% of workers use the way to deal with the suppression of other activities. Finally, 50% of workers to deal with stress situations in the way of seeking support for instrumental reasons on a frequent basis and also shows that 56.1% of workers perceive a work environment at a medium level, the 37, 9% perceive the fuzzy climate favorably and 3% recognize a Labor Climate at an unfavorable level.

Keywords: modes of coping with stress, work environment, correlational study.

INDICE

RESUMEN…….....2

ABSTRAC……...3

INDICE…… ……....4

I. INTRODUCCION…….……...5

II.MATERIAL Y METODOS……..7

III.RESULTADOS…… ……..8

IV.DISCUSION…….……13

V.CONCLUCIONES…….……14

REFERENCIAS…….……15

I. INTRODUCCIÓN

El estrés es un riesgo psicosocial que en los últimos años afecta la calidad de vida de los trabajadores, siendo el trabajo un espacio donde se desenvuelven las personas la mayor parte del día, es una preocupación latente en las organizaciones, es esa línea que las empresas dentro del perfil de puestos para contratar personal, especifican la búsqueda de colaboradores con el perfil de capacidad de poder hacer frente al estrés de manera efectiva; no obstante, esta capacidad de afronte no debe ser independiente y no de ser vista como un valor intrapersonal de los colaboradores, sino como una variable producto de la interacción entre vínculo del hombre y la organización, bajo esta premisa es que en los Estados Unidos, se funda la Escuela Humanística de la Administración desarrollada por Elton Mayo, que toma como partida la fuerte necesidad de corregir las malas condiciones de trabajo, provocado por la aplicación de métodos y prácticas organizacionales despreocupadas del ser humano y sus necesidades psicológicas y/o sociales (Hernández y Rodríguez, 1994, citado en Ganga, Piñones y Saavedra, 2014).

La actividad económica en un mundo cada vez más capitalista, instaura una dinámica en las organizaciones la búsqueda constante de afrontar diversos y nuevo retos empresariales que la globalización les presenta, estas actividades en muchas ocasiones sobrepasa la capacidad organizativa, lo cual evidentemente, desborda la capacidad de los recursos tanto personales y emocionales de sus colaboradores, esto significa que el trabajador perciba una exigencia de sus capacidades, lo cual deviene en una percepción de estrés. Es ese sentido, de acuerdo con la OIT, en el mundo se registran

anualmente cerca de 2 millones de muertes por accidentes o enfermedades laborales, y 160 millones de personas sufren de padecimientos asociados al trabajo. Este impacto económico equivale al 4% del PBI del mundo. En el artículo de la OIT, publicado el 5 de julio de 2012 por Seiji Machida Director del Programa Safe Work de la OIT, expresa: “que en la mayoría de los países, el costo total de los accidentes y las enfermedades relativas al ambiente laboral, considerando los asociados con el estrés, es muy alto”, siendo La Unión Europea donde se registra entre 2,6 y 3,8 por ciento del PIB, donde los estudios sugieren que el estrés es la causa de entre 50 y 60 por ciento de todas las jornadas laborales perdidas.

Es así como, en el Perú, el estrés laboral ha ido en aumento, según Regus Group Company (2012, citado en Diario Gestión, 2014) el 33% de peruanos señaló que sus niveles de estrés han aumentado en el último año y los factores que más influyen son el trabajo en un 61%, clientes en un 51% y finanzas personales en un 47%. Además de ello el 78% de peruanos de una muestra de 4000 trabajadores mencionó haber sufrido de estrés laboral, consecuentemente una baja en su eficacia laboral, y en muchas empresas se muestran estos índices, pone en evidencia que los colaboradores requieren apoyo para poder aprender a lidiar con dichas situaciones que generan estrés (Infante, 2013).

Por lo tanto, es importante conocer los modos de afrontamiento al estrés que emplean los trabajadores en su día a día en el trabajo, y como ello se relaciona con el clima laboral que perciben, dicho de otro y siguiendo a Villegas (2017) en un clima laboral nocivo puede ocasionar en el trabajador que desarrolle una actitud negativa hacia la función laboral, esto implica un efecto negativo a las organizaciones, pues se desarrollaran las tareas o funciones de cada

puesto de forma adversa; esto, sumado a 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 el trabajador percibe un clima laboral favorable, de tal forma que se propicia altos niveles de rendimiento y satisfacción laboral.

Es en esa línea, que el presente estudio, se propone ahondar a investigar los efectos que producen el clima laboral en los modos de afrontamiento al estrés, planteando como hipótesis de que, si existe relación significativa entre ambas variables, en ese sentido, que el presente trabajo se orienta a responder la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre los Modos de Afrontamiento al Estrés y Clima Laboral en Trabajadores de un Estacionamiento de Servicios – Chiclayo, 2019?

II. MATERIAL Y MÉTODOS

El tipo de investigación es sustantiva y no experimental.

Sustantiva: se refiere a abarcar los problemas teóricos, sustantivos o específicos para describir, explicar, predecir determinada realidad o un aspecto ella, por tanto, no trata de construir una nueva teoría, si no sustentar teóricamente un fenómeno (Villegas, Marroquín, Del Castillo y Sánchez, 2011. p.86).

No experimental: El estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y solo se observará los fenómenos en su ambiente natural (Hernández, Fernández y Baptista, 2006. p. 205).

La investigación cuenta con un diseño descriptivo de tipo correlacional

Descriptivo: Se buscó identificar las características y perfiles de personas, (…) o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, Zapata y Mendoza, 2013. p.73).

Correlacional: El estudio tuvo como finalidad, conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Hernández, 2010. p.83).

El estudio contó con la participación de 66 trabajadores de un estacionamiento de servicios de Chiclayo, a quienes se los evaluaron con la Escala de Clima Laboral de Palma y el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Stress- Carver, de tal modo que los datos recopilados, se analizaron a través del software SPSS, utilizando pruebas estadísticas paramétricas, mediante el estadístico chi cuadrada, obteniendo tablas cruzadas de los análisis efectuados.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre Modos de Afrontamiento al Estrés y Clima Laboral en Trabajadores de un Estacionamiento de Servicios – Chiclayo.

Modos de Afrontamiento	Clima Laboral			
	Chi cuadrado	Sig. (Bilateral)	p valor	Sig.

Afrontamiento Activo	2,473	,871	0,05	No hay relación
Planificación	3,675	,721	0,05	No hay relación
Supresión de Otras Actividades	**37,634**	**,000****	**0,01**	**Hay relación**
Postergación del Afrontamiento	2,137	,545	0,05	No hay relación
Búsqueda de Apoyo Por Razones Instrumentales	3,284	,350	0,05	No hay relación
Búsqueda de Soportes Emocionales	3,2252	,777	0,05	No hay relación
Reinterpretación Positiva y Desarrollo Personal	2,56	,914	0,05	No hay relación
Aceptación y Resignación	1,957	,581	0,05	No hay relación
Acudir a la Religión	1,764	,623	0,05	No hay relación
Análisis de Emociones	1,935	,926	0,05	No hay relación
Negación	5,811	,445	0,05	No hay relación
Conductas Inadecuadas	**13,682**	**,033**	**0,05**	**Hay relación**

Distracción	6,664	,353	0,05	No hay relación

Nota: *valores significativos p < .05, ** valores muy significativos p < .01 *** valores altamente significativos p < .001. Fuente: Aplicación de la Escala de Clima Laboral de Palma y el Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Stress- Carver.

Tabla 2

Modos de Afrontamiento	**Pocas Veces**		**Circunstancial**		**Frecuente**	
	f	%	f	%	F	%
Afrontamiento Activo	**12**	**18,2**	34	51,5	20	30,3
Planificación	8	12,1	49	74,2	9	13,6
Supresión de Otras Actividades	1	1,5	**53**	**78,8**	13	19,7
Postergación del Afrontamiento	0	0,0	**51**	**77,3**	15	22,7
Búsqueda de Apoyo Por Razones Instrumentales	0	0,0	33	50,0	**33**	**50,0**
Búsqueda de Soportes						

Emocionales	6	9,1	43	65,2	17	25,8
Reinterpretación Positiva y Desarrollo Personal	1	1,5	32	48,5	33	50,0
Aceptación y Resignación	0	0,0	**54**	**81,8**	12	18,2
Acudir a la Religión	0	0,0	50	75,8	16	24,2
Análisis de Emociones	1	1,5	39	59,1	26	39,4
Negación	**12**	**18,2**	48	72,7	6	9,1
Conductas Inadecuadas	8	12,1	40	60,6	18	27,3
Distracción	1	1,5	43	65,2	**22**	**33,3**

Nivel predominante de los Modos de Afrontamiento al Estrés en Trabajadores de un Estacionamiento de Servicios – Chiclayo.

Nota: El 18,2% de trabajadores utilizan pocas veces los modos de afrontamiento activo y negación; en la siguiente categoría, el 81,8% de trabajadores utilizan el modo de afrontamiento aceptación y resignación de manera circunstancial y así también el 78,8% de trabajadores utilizan el modo de afrontamiento supresión de otras actividades. Por último, el 50% de los trabajadores para enfrentar las situaciones de estrés utilizan el modo búsqueda de apoyo por razones instrumentales. Fuente: Aplicación del Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Stress-Carver. El número total de trabajadores que realizaron la prueba fueron 66.

Tabla 3

Nivel predominante del Clima Laboral en Trabajadores de un Estacionamiento de Servicios – Chiclayo.

	Clima Laboral				
Total	Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable
f	0 0,0%	2	37	25	2 3,0%
%		3,0%	56,1%	37,9%	

Nota: el resultado máximo es 56,1% correspondientes a un nivel medio de Clima Laboral y el mínimo es 3% para Clima Laboral a nivel desfavorable. Fuente: Aplicación de la Escala de Clima Laboral. El número total de trabajadores que realizaron la prueba fueron 66.

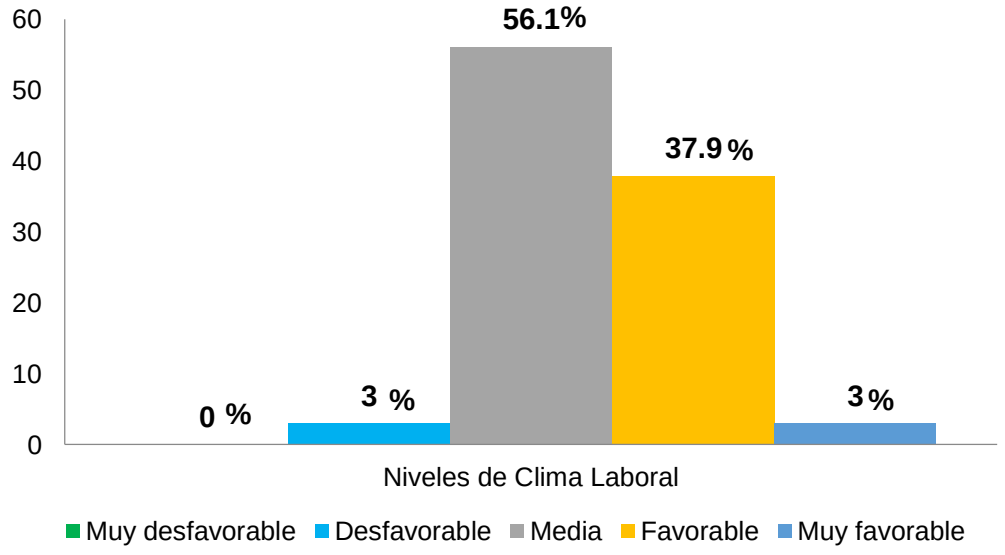

Figura 1. Porcentajes de los niveles del Clima Laboral en Trabajadores de un Estacionamiento de Servicios – Chiclayo.

Fuente: Aplicación de la Escala de Clima Laboral de Palma. El número total de trabajadores que realizaron la prueba fueron 66.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo del presente estudio consistió en determinar la relación entre Modos de Afrontamiento al Estrés y Clima Laboral en Trabajadores de un Estacionamiento de Servicios – Chiclayo, el cual se desarrolló con satisfacción, encontrando que existe relación significativa entre el Modos de afrontamiento al estrés (Supresión de otras actividades) y clima laboral, lo cual significa de acuerdo con Palma (2004) que en medida que la "percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y (…) [Sea positiva] y sus posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea, aumentará sus posibilidades de desarrollar un modo de afrontamiento al estrés de acuerdo con Carver (1987, citado por Casuso, 1996) de como supresión de otras actividades, es decir dejar de lado otros proyectos, para concentrarse en esfuerzos necesarios para afrontar la situación estresante que urge, estos resultados coinciden con lo encontrado por Arias y Zegarra (2013) en su estudio que tuvo por objetivo valorar el clima organizacional en el Hospital Regional de enfermedades Neoplásicas de Arequipa (IREN-SUR) y, además de establecer la relación con los estilos de afrontamiento en los trabajadores, la investigación se basó en una metodología de estudio cuantitativa de tipo descriptiva correlacional. Los autores encontraron respecto a la relación entre las variables, el estudio reporta que existe relación positiva significativa (0,213, $p<0,05$) entre el estilo de afrontamiento activo y el clima organizacional.

Asimismo, se encontró que existe relación entre modos de Afrontamiento al Estrés (Conductas inadecuadas) y Clima Laboral en Trabajadores de un Estacionamiento de Servicios – Chiclayo, esto quiere decir de acuerdo con Palma (2004) que en medida que la "percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y (…) [Sea positiva] y sus posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea, disminuirá sus posibilidades de desarrollar un modo de afrontamiento al estrés como conductas inadecuadas, dicho de otro modo, se disminuye los esfuerzos para afrontar la situación estresante, dándose por vencido al intentar lograr sus metas.

V. CONCLUSIONES

El estudio arroja que existe relación significativa entre los modos de afrontamiento supresión de otras actividades con el clima laboral en Trabajadores de un Estacionamiento de Servicios – Chiclayo, 2019.

El estudio arroja que existe relación significativa entre los modos de afrontamiento conductas inadecuadas con el clima laboral en Trabajadores de un Estacionamiento de Servicios – Chiclayo, 2019.

En el análisis descriptivo arroja que, el 18,2% de trabajadores utilizan pocas veces los modos de afrontamiento activo y negación; en la siguiente categoría, el 78,8% de trabajadores utilizan el modo de afrontamiento supresión de otras actividades. Por último, el 50% de los trabajadores para enfrentar las situaciones de estrés utilizan el

modo búsqueda de apoyo por razones instrumentales de forma frecuente.

El análisis descriptivo, muestra que, el 56,1% de trabajadores percibe un clima laboral a un nivel medio, el 37, 9% percibe el clima laboral de forma favorable y el 3% reconoce un Clima Laboral a nivel desfavorable.

VI. REFERENCIAS

Arías, W., y Zegarra, J. (2015). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Revista de Psicología, 15(01)* – 37-54, 2013. Recuperado de http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/210

Casuso, L. (1996). *Adaptación de la prueba COPE sobre estilos de afrontamiento en un grupo de estudiantes universitarios de Lima.* Tesis de grado de licenciatura de Psicología. Pontifica Universidad Católica del Perú. Lima: Perú.

Diario Gestión (Abril, 2014). El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas. Recuperado de https://archivo.gestion.pe/empleo-management/sindrometrabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-2094572

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación.* (5ta ed.). México D.F: McGraw-

Hill/Interamericana Editores S.A

Hernández, R., Zapata, N. E., & Mendoza, C. P. (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato enfoque por competencias.* México D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Organización Internacional del Trabajo (2012). "Por qué importa el estrés en el trabajo". Recuperado de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm

Villegas, L., Marroquín, R., Castillo, Vladimiro. & Sánchez, R. (2011). *Teoría y praxis de la investigación científica tesis de maestría y doctorado.* Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Villegas, O. (2017). *Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017.* Tesis de licenciatura. Universidad Privada

César Vallejo. Trujillo: Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3412/Villegas_CO.pdf?sequence=1&isAllowed=y