

# **FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES**

## **Trabajo de integración Final de Psicología**

*Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos*

**De Leo, Martina Laura**

**LU: 134126**

**Carrera:** Licenciatura en Psicología

**Tutor:** Bogiaizian, Daniel

**Firma tutor:**

**Fecha de presentación:**

## **RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación es medir el nivel de estrés laboral dentro de una empresa de servicios telefónicos de modo tal de diferenciarlo entre empleados con atención directa al cliente y aquellos que no.

Para ello se administró una encuesta anónima y voluntaria, el cuestionario OSI (Inventario de Estrés Ocupacional), a una muestra de 120 participantes de ambos sexos de entre 18 y 60 años que se desempeñan en una empresa de servicios ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Los resultados muestran que los trabajadores con atención directa al cliente, puntuando alto en las categorías de tensión psicológica y tensión interpersonal, tienen mayor predisposición a padecer estrés laboral que aquellos que trabajan en áreas administrativas, que muestran valores más normales en las categorías de roles ocupaciones y tensiones personales.

## **ABSTRACT**

The aim of this research is to analyze the degree of job stress within a telephone service company and try to differentiate among employees with direct customer support and those who do not.

To prove these, the OSI (Occupational Stress Inventory) was administered anonymously to a sample of 120 both sexes aged between 18 and 60 years who work in a service company located in Buenos Aires.

The results show that workers with direct customer support, scoring high in the categories of psychological strain and interpersonal strain, are more likely to have occupational stress than those who work in administrative areas, which show more normal values in the categories of Occupational Role and Personal Strain.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
MARCO TEÓRICO.....	5
ESTRÉS .....	5
ESTRÉS LABORAL .....	8
ATENCIÓN AL CLIENTE / CALL CENTERS .....	14
ESTADO DEL ARTE .....	19
METODOLOGÍA.....	22
DISEÑO .....	22
PARTICIPANTES.....	22
INSTRUMENTO .....	23
PROCEDIMIENTO.....	24
RESULTADOS .....	25
DISCUSIÓN.....	40
LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	45
CONCLUSIONES .....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	47
ANEXO .....	50

## INTRODUCCIÓN

La globalización, las nuevas tecnologías y los cambios socioeconómicos y sociopolíticos, que se dan actualmente en el mundo, dan lugar a grandes impactos en el mercado laboral y las organizaciones. Frente a esto, las empresas se han adaptado adquiriendo nuevas formas y utilizando distintas estrategias para afrontar las demandas de su ambiente. Dichos cambios, conllevan grandes desafíos tanto para los empleados como para los empleadores (Peiró & Rodríguez, 2008).

Con respecto al ámbito y tipo de actividad laboral, ha crecido considerablemente el trabajo dentro de los sectores de servicios. Donde se torna muy importante la interacción con el cliente, su papel en la definición de la calidad de servicio y la inclusión del contenido del trabajo en ámbitos emocionales. Exigiendo el desarrollo de componentes afectivos para una mejor calidad de servicio (Peiró, 2001).

Todo esto lleva a darle una mayor importancia a la interacción con el cliente. Los trabajos han comenzado a exhibir un predominio de lo cognitivo y emocional sobre las exigencias físicas; se demanda más actividad mental y menos actividad física; el trabajo se enfoca sobre la solución de problemas y la gestión del conocimiento y se evidencia una creciente competitividad (Filippi & Zubieta, 2010).

Con respecto a esto, la Organización Internacional del Trabajo (2009) plantea que el estrés laboral es el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, es decir, la diferencia percibida entre las demandas profesionales u ocupacionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. Esta situación tiene consecuencias a distintos niveles: genera un estado de irritabilidad, una sensación de fracaso adaptativo por controlar la situación y, también, la puesta en marcha de procesos biológicos facilitadores de enfermedades.

Esto se ve claramente en los trabajos de atención directa con el cliente en donde las aspiraciones del trabajador no se ven reflejadas con las condiciones de trabajo en la mayoría de los casos.

Según el Ministerio de Trabajo, en 2007 un 52,4% de los motivos de desvinculación en la industria de los call center es por decisión del trabajador y en la mayoría de los casos quienes se van no quieren volver, ni siquiera en un largo plazo. A su vez, los índices de rotación son muy altos: entre 200 y 300 personas rotan semanalmente solo en Capital Federal (Novoa, 2007).

Es por ello muy importante, evaluar el grado de estrés laboral que se da en estos trabajadores comparándolos con los trabajadores que no tienen contacto con el cliente. Es necesario estudiar en que aspectos y áreas, el trabajador se siente más en desequilibrio con lo que se espera de él e implementar estrategias preventivas o de ayuda para evitar el estrés o brindar herramientas para afrontarlo sin llegar a que le afecte.

Tal es el fin de la presente investigación, que pretende analizar el grado de estrés presente en los trabajadores y comparar si realmente aquellos con atención al cliente presentan mayor vulnerabilidad a padecer estrés laboral. Los resultados obtenidos en la misma no solo procuran contribuir a la construcción de nuevos conocimientos para la comunidad científica, sino que además pretenden derivarse en prácticas de prevención laborales, que pueden ser de gran relevancia considerando el alto crecimiento de casos de estrés laboral en el mundo, según la OIT (2009).

Para comenzar, en el siguiente apartado se desarrollarán conceptualmente las variables que serán estudiadas a lo largo de la investigación.

## MARCO TEÓRICO

### ESTRÉS

En primer lugar, para poder entender el estrés laboral es necesario remontarse a los primeros estudios del estrés. A continuación se detallan algunas de las principales conceptualizaciones acerca de esto.

En una de las primeras aproximaciones al estudio del estrés en seres humanos, Walter Cannon (1935, citado por Martínez Sánchez & Palmero, 2008) describe lo que denominó “conducta de lucha o huida” para hacer referencia a la reacción del organismo ante cualquier amenaza; definiéndola como la presencia de un estímulo, situación, o agente perturbador en el medio ambiente externo que, cuando es percibido por el sujeto como amenazas, desafíos o peligro, ocasiona una movilización general en el organismo. Esta conducta tiene como finalidad preparar al mismo para la defensa de su integridad física ante una eventual agresión de su equilibrio interno. Para ello, el organismo desplegará todos sus recursos, ejecutando una de las dos posibilidades de acción adaptativa: luchar o huir.

Este concepto fue retomado por Hans Selye (1960), pionero en la investigación sobre la fisiología del estrés, que lo definió como un patrón inespecífico mediante el cual se da una activación fisiológica que el organismo presenta ante cualquier demanda del entorno, para adaptarse y sobrevivir. Se trata de los cambios que se van produciendo en todo organismo como consecuencia de la presencia, más o menos sostenida, de un estresor.

Selye denominó este patrón como “Síndrome General de Adaptación”, y en él se distinguen tres fases:

1. Fase de alarma: durante ella el individuo se prepara para hacer algo frente a la amenaza. Se produce una disminución inicial de la resistencia del organismo coincidiendo con el encuentro con el factor amenazante (shock), seguida por una paulatina recuperación del equilibrio a medida que se utilizan estrategias defensivas (contrashock).

En esta etapa se moviliza el sistema simpático, apareciendo efectos tales como: aumento de la tensión arterial, aumento de la frecuencia cardíaca, aumento de la secreción de algunas hormonas.

2. Fase de resistencia: el organismo se esfuerza por contrarrestar la presión, busca adaptarse al estresor.

La activación fisiológica disminuye un poco, pero se mantiene sobre lo normal. Si no tiene éxito en la confrontación o ésta se prolonga, la capacidad para resistir se debilita, y el sujeto comienza a tornarse vulnerable a problemas de salud.

3. Fase de agotamiento: debido a la falla en el intento de contrarrestar la presión, se produce un debilitamiento progresivo de la capacidad de defensa, aumentando aún más la vulnerabilidad en el organismo, lo que puede llevar a la muerte del mismo.

Por otro lado, Lazarus y Folkman (1986) definieron que el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, en donde el individuo lo evalúa como amenazante, desbordando así sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonal y físico. Poniendo entonces en peligro su bienestar.

El esquema refiere al estrés como una experiencia producida a partir de determinadas situaciones ambientales o personales que son percibidas por el sujeto como peligrosas en algún sentido, y desencadenan vivencias emocionales a la vez que activan una serie de procesos disponibles para afrontar esa situación y/o experiencia de estrés.

Por su parte, Lazarus y Folkman (1986) concluyeron que no son solo determinantes del estrés las diferencias individuales, sino también las características culturales, los sistemas de valores personales y los procesos cognitivos que actúan de forma concluyente sobre los comportamientos.

El estrés, según estos autores es un proceso psicobiológico complejo con tres componentes principales:

1. Una situación inicial en la que se produce un acontecimiento que es potencialmente perjudicial o peligroso (acontecimiento estresante o estresor).
2. El acontecimiento es “interpretado” como peligroso, perjudicial o amenazante, y el sujeto lo percibe y lo valora como tal, independientemente de sus características objetivas.
3. Una activación del organismo como respuesta ante la amenaza.

Estos autores definieron también un concepto muy importante para el desarrollo del concepto de estrés. Denominaron el *afrontamiento* como todos aquellos esfuerzos necesarios para dominar las demandas que desbordan al individuo, independientemente de su eficacia o de cuál sea su valor intrínseco.

Puntualizaron que “el afrontamiento es un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus & Folkman, 1986, p.164).

Con referencia al estrés, Hankin y Abramson (2001) desarrollaron un modelo según el cual el punto de inicio de la experiencia del estrés es la ocurrencia de un suceso negativo; este evento provoca en casi todas las personas una reacción emocional negativa inmediata y automática.

Tras esta reacción inmediata, tiene lugar un proceso más elaborado de interpretación y dotación de significado del suceso. Dependiendo de este proceso la emoción inicial se reducirá o, por el contrario, se perpetuará e irá evolucionando hacia formas emocionalmente más diferenciadas.

Hankin y Abramson (2001) resaltaron dos estilos cognitivos que hacen a las personas más vulnerables a experimentar síntomas de estrés. El primero se refiere a un fenómeno conocido como *rumiación* que consiste en centrar la atención en los sentimientos y pensamientos internos. Se ha visto que las personas que tienden a darle vueltas a sus propios sentimientos y pensamientos tienden a mantener la emoción negativa y a que esta desemboque en síntomas. En contraste, en las personas que optan por distraerse realizando alguna actividad, la emoción inicial tiende a reducirse y a asociarse más débilmente con los síntomas de estrés.

El segundo estilo es el denominado *estilo atribucional de desesperanza*, que consiste en una tendencia a hacer inferencias negativas sobre la causa, consecuencias e implicaciones personales de los sucesos vitales negativos. El estilo atribucional negativo se ha propuesto como un factor para desarrollar depresión que hace referencia a una tendencia relativamente estable a explicar las situaciones negativas o fracasos mediante causas internas (la causa es algo de la persona, no ambiental), estables (la causa se mantiene a lo largo del tiempo) y globales (la causa afecta a otras áreas de la vida, no sólo a ese tipo de situaciones concretas).

Por su parte, Calvete (2008, citado por Martínez Sánchez & Palmero, 2008) enumeró una lista de factores que son tomados como desencadenantes del estrés. Cualquiera de éstos que implique un cambio importante, resulte amenazante o sea percibido como un daño o pérdida significativa se lo llama "estresor". Las fuentes de estrés pueden ser muy diversas, externas y también internas. Le presentan al individuo demandas excesivas o peligrosas, que la persona no puede responder o controlar. Según la intensidad y el tipo de estresor, la frecuencia y el tiempo de exposición al mismo, se puede dar una mayor o menor predisposición al estrés.

Los principales estresores o desencadenantes del estrés son los siguientes:



1. Sucesos vitales: acontecimientos especialmente impactantes y de gran trascendencia, tales como, por ejemplo, la muerte de un ser querido, la pérdida del trabajo, el matrimonio, la maternidad, el divorcio, etc.

Los sucesos vitales son experiencias objetivas que desorganizan o amenazan con desorganizar las actividades usuales de la persona, requiriendo cambios importantes en su conducta (Dohrenwend, 2006, citado por Martinez Sanchez & Palmero, 2008).

2. Pequeños sucesos cotidianos: demandas irritantes y frustrantes y relaciones problemáticas que se presentan en el día a día. Como por ejemplo: perder el colectivo, olvidar algo, recibir una crítica, el mal tiempo, tráfico, un dolor de muelas, una discusión, etc.

3. Catástrofes: grandes catástrofes como terremotos, inundaciones o huracanes. Tienen de particular que afectan a muchas personas a la vez, causando grandes secuelas en la salud y circunstancias vitales, e incluso pudiendo causar muchas muertes. Puede afectar también a los familiares de las víctimas y los grupos de personas implicadas en tareas de rescate.

Estas, causan numerosos problemas psicológicos, como trastorno por estrés postraumático, depresión, trastorno de pánico y conductas relacionadas con el consumo de alcohol y sustancias.

4. Los ambientes humanos: características del ambiente o contexto donde vivimos también pueden ser fuentes de estrés. Como los ambientes laboral y familiar, que debido a su importancia en nuestra vida, son especialmente relevantes.

## **ESTRÉS LABORAL**

Calvete (2008, citado por Martinez Sanchez & Palmero, 2008) planteó que en los últimos años el estrés en ámbitos laborales ha recibido una gran atención y en la actualidad se considera uno de los riesgos psicosociales más importantes para las personas en el trabajo.

Algunas profesiones, por sus características y el contexto en que se ejercen, tienen más riesgo de ser estresantes. Por ejemplo, el profesorado (Moriana & Cabrera, 2004), el personal sanitario (Grau, Suñer & García, 2005), los altos cargos gerenciales (Guic, Bilbao & Bertin, 2002) y las profesiones que requieren mucho contacto con el cliente (Morales, Gallego & Rotger, 2004).

A continuación se verán algunos estudios del estrés dentro del ámbito laboral y cómo lo conceptualizan diversos autores y perspectivas teóricas; también, sus causas y consecuencias.

Para comenzar, la Organización Mundial de la Salud (1994) definió el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. Si se aplica el concepto al ámbito de trabajo de los individuos se podría ajustar la definición de estrés como “el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y del ambiente laboral, y las capacidades, recursos y necesidades del trabajador” (p. 9).

En la década de 1980, Dolan y Arsenault (citados por Dolan, García & Diez Piñol, 2005) propusieron un modelo que sostiene que la discordancia entre el individuo y su entorno de trabajo es lo que provoca problemas de falta de adaptación.

El modelo enfatiza la importancia de las diferencias individuales frente a las exigencias de las tareas, teniendo en cuenta el hecho de que distintas tareas conllevan diversas exigencias. La relación que se establece entre el individuo y su entorno de trabajo evoluciona según unos ciclos de adaptación que son susceptibles de variar en función del tiempo y de los cambios, ya sea en la organización o en el seno del individuo mismo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refirió al estrés laboral como:

Una enfermedad peligrosa para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad al afectar a la salud física y mental de los trabajadores. Las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas” (OIT, 2009, p. 5).

Siguiendo lo que plantea la OIT, el estrés laboral es entonces el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, es decir, la diferencia percibida entre las demandas profesionales u ocupacionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. Por lo tanto, la percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobreesfuerzo, por encima de los propios recursos, originan un desgaste por exceso de activación. Este desgaste tiene consecuencias a distintos niveles: genera un estado de irritabilidad, una sensación de fracaso adaptativo por controlar la situación y, también, la puesta en marcha de procesos biológicos facilitadores de enfermedades (del estado de ánimo, cardiovasculares e inmunológicas, principalmente).

Por su parte, Robert Karasek (1979) formuló el modelo demanda - control, que explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas. El control sobre el trabajo incluye: las oportunidades de desarrollar habilidades propias, y la autonomía que el trabajo proporciona.

El modelo formulado por Karasek establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja. En efecto, este autor distinguió cuatro tipos de situaciones laborales en función de la combinación de niveles altos o bajos de las demandas y del control. Así, un trabajo con nivel de control bajo y nivel de demandas alto será un trabajo estresante porque la persona no puede responder a esas demandas por falta de control. Por otra parte, un trabajo con nivel de demandas alto pero también con control alto es un trabajo activo pero que no tiene por qué resultar estresante. Por el contrario, un trabajo con niveles de demandas bajos y un nivel de control también bajo es caracterizado como un trabajo pasivo y finalmente, un trabajo con nivel de control elevado pero demandas bajas es un trabajo con bajo estrés (Karasek, 1979).

Con respecto a las causas, Peiró Silla (1993) conceptualizó a los desencadenantes del estrés laboral como determinados estímulos o situaciones ambientales y personales que dan inicio a la experiencia de estrés. Estos se han planteado de diversas formas; una de las clasificaciones dada por el propio autor es la siguiente:

- Estresores individuales: son factores tales como los valores personales, las necesidades, las habilidades, así como la personalidad y las aspiraciones; determinan la susceptibilidad de cada personal al estrés.
- Estresores extraorganizativos: se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo.

La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, así como un deterioro de la relación familiar.

- Estresores intraorganizativos: inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas que, al aumentar, se potencian generando luego un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de retroalimentación mutua.

Un modo posible de clasificar los estresores intraorganizativos es la siguiente.

- ✓ Estresores del ambiente físico
- Falta de luz o luz muy brillante: una iluminación inadecuada en el trabajo puede acarrear consecuencias negativas para la visión, dolores de cabeza, fatiga visual, tensión y frustración por resultar el trabajo más molesto y costoso.

- Ruido: influye negativamente en el nivel de satisfacción, productividad y la vulnerabilidad a los accidentes.
- Vibraciones: produce incrementos de catecolaminas, daños en la espina dorsal y alteraciones en el funcionamiento neurológico.
- Disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo: la falta de espacio físico o la mala disposición del mismo puede incrementar el número de movimientos a realizar, con el consiguiente esfuerzo y pérdida de tiempo.
  - ✓ Estresores de nivel individual
- Sobrecarga en el trabajo: la sobrecarga o estrés por sobrestimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Por otra parte, la falta de trabajo también puede resultar estresante. Es el estrés por subestimulación, que se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento.
- Conflictos de roles: será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las ordenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto.
- Ambigüedad de roles: falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Es característico, en este caso, tanto la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce, como de la satisfacción laboral y la calidad y participación en la toma de decisiones.
- Discrepancias con las metas de la carrera laboral: están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas.
  - ✓ Estresores de nivel grupal
- Falta de cohesión: la falta de unión es una de las características que puede resultar estresante para las personas.
- Conflicto grupal: el enfrentamiento continuo y no constructivo entre los miembros de un equipo de trabajo, cuando se mantiene de forma prolongada, puede dar lugar a respuestas emocionales y situaciones de estrés tales como frustración, tensión, insatisfacción, etc.
- Clima grupal: los equipos de trabajo con climas caracterizados por el desequilibrio presentan niveles de estrés de rol y tensión laboral muy altos.

- Presiones del grupo: pueden traducirse en estrés cuando se pretende que los miembros asuman valores y creencias que van en contra de sus principios.

✓ Estresores organizativos

- Clima de la organización: cada organización tiene una atmósfera propia particular que condiciona la conducta de los individuos que la integran. Cualquiera sea el clima, puede producir distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

- Tamaño y estilos gerenciales: se representa por el efecto combinado del tamaño de la organización y el grado de formalización en su funcionamiento.

- Estructura jerárquica: en toda jerarquía que comprende una repartición no igualitaria del poder, a mayor nivel, mayor es la tendencia al control autocrático de algunos, a expensas de los demás. Los dirigentes se encuentran en una buena situación para exigir comportamientos que exceden la capacidad de las personas para soportar dichos requerimientos.

- Tecnología: la incorporación de nuevas tecnologías tiene importantes implicaciones. Se suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, y también, cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas, dando lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo.

- Fechas tope no racionales: establecimiento de metas inalcanzables en los tiempos prefijados para ello.

Por otro lado, Dolan, García y Diez Piñol (2005) plantearon que en el mundo actual, las organizaciones han de dar respuestas rápidas y efectivas a los cambios. Esta presión se traslada a los trabajadores. Todo ello deriva en una situación de estrés organizativo y personal. La organización estresada es aquella en la que existe un desequilibrio entre sus objetivos y la realidad de sus condiciones internas y externas. El trabajador estresado es aquel que padece también un desequilibrio, en este caso entre sus expectativas e intereses profesionales y la realidad de sus condiciones individuales de trabajo.

Según estos autores, esta es una de las posibles clasificaciones de las consecuencias del estrés laboral:

• Consecuencias en el ámbito personal:

1. Consecuencias para la salud física: la sintomatología que provoca el estrés laboral es, en gran parte, de naturaleza psicosomática, relacionada con: cefaleas, problemas gastrointestinales, procesos víricos, desajustes en el ciclo vigilia-sueño, problemas

dermatológicos, respiratorios, trastornos musculares, inconvenientes en el área sexual, etc. Esto conlleva que, muy a menudo, sea tratado como enfermedad común y no como patología relacionada con la actividad laboral.

Las secuelas físicas que padecen los trabajadores en el trabajo parecen más fáciles de cuantificar que las de carácter psicológico, aunque ambas son igual de importantes.

2. Consecuencias para la salud mental: habitualmente las personas que padecen este tipo de estrés reciben tratamiento terapéutico por los trastornos afectivos y no por el cuadro de estrés que hay detrás. Esta situación, sin duda, lleva a que a corto plazo remitan algunos de los síntomas que originan el estrés haciendo que la persona se sienta igual o incluso peor de lo que estaba.

Algunas de las consecuencias del estrés en el plano mental y emocional son: irritabilidad, agotamiento emocional, olvido de cosas importantes, ideas de cambio radical de vida, posponer de forma reiterada intenciones de acción, sentimiento de urgencia del tiempo, cinismo y desconfianza.

- Consecuencias en el ámbito organizativo: una situación continuada de estrés negativo comporta un deterioro del ambiente de trabajo, una disminución en la cantidad y la calidad de las relaciones interpersonales, así como una pérdida de productividad y rendimiento en el trabajo. Puntualmente esto se puede ver en indicadores como: disminución de la producción, falta de cooperación con los compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, necesidad de una mayor supervisión del personal, aumento de quejas, empeoramiento de las relaciones humanas, aumento del ausentismo, aumento de incidentes y accidentes, etc.

## **ATENCIÓN AL CLIENTE / CALL CENTERS**

Respecto a los conceptos que abarcan la otra variable que nos ocupa en el presente trabajo podemos comenzar hablando de los inicios de esta nueva forma de trabajo.

En relación a esto, Peiró Silla y Rodríguez (2008) plantearon que la globalización, las nuevas tecnologías y los cambios socioeconómicos y socio-políticos están teniendo impactos claros y complejos en los mercados de trabajo, las actividades laborales y las organizaciones. Las empresas están adoptando nuevas formas y usando distintas estrategias para responder a estos cambios, manteniendo y aumentando su capacidad para competir y adaptándose a las nuevas demandas de su ambiente, cada vez más complicado y global.

El trabajo mental y el trabajo emocional, la flexibilidad laboral, las interacciones sociales más frecuentes y confusas con una gran cantidad de gente (compañeros, proveedores, clientes, etc.), el trabajo a distancia (teletrabajo), los nuevos sistemas de dirección que buscan aumentar la eficiencia y las nuevas relaciones entre empleados y empleadores son algunas de las características que moldean las nuevas formas de actividad laboral y los sistemas de trabajo contemporáneos.

Todos estos cambios pueden tener claras implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores y tienen efectos importantes sobre la salud y eficacia de las organizaciones.

En lo que se refiere al ámbito y tipo de actividad laboral, se ha incrementado de forma importante el trabajo en el sector servicios; ello introduce importantes cambios en la propia actividad laboral. La importancia de la interacción con el cliente, su papel en la definición de la calidad de servicio y la ampliación del contenido del trabajo incluso a ámbitos emocionales (labor emocional) son innovaciones importantes en la actividad laboral. Las demandas emocionales del trabajo que se derivan de la inclusión de componentes afectivos en la definición de la calidad del servicio, plantean con mayor frecuencia la discrepancia entre las emociones que la persona querría expresar y las que han de manifestar en función del trabajo que desempeña (Peiró Silla, 2001).

A propósito de esto, Filippi y Zubieta (2010) desarrollaron que estos son algunos de los principales efectos de los múltiples cambios que se dieron últimamente en el ámbito laboral: se ha venido incrementado el sector servicios, dando lugar a una mayor importancia de la interacción con el cliente, implicando ello una mayor demanda de control emocional; los trabajos van exhibiendo un predominio de lo cognitivo y emocional sobre las exigencias físicas;

se demanda más actividad mental y menos actividad física; el trabajo se enfoca sobre la solución de problemas y la gestión del conocimiento; se evidencia una creciente competitividad (elevados niveles de exigencias y orientación al alcance de objetivos); las organizaciones son menos burocráticas, y sus estructuras más flexibles; la dinámica empresarial lleva a una cambiante sucesión de adquisiciones y fusiones; hay una mayor exigencia de toma de decisiones y de asunción de mayores responsabilidades; menor grado de sindicalización; se plantea la necesidad de un mayor compromiso y de una movilización o involucramiento afectivo de los trabajadores; crece la importancia del trabajo en equipo y, en general, de las interacciones sociales; tendencia a la flexibilización del trabajo: en horarios, rotaciones, diversificación contractual, remuneración, etc.; demanda de perfiles polivalentes y de versatilidad laboral; rol activo y responsable del trabajador sobre su propia carrera.

Como ejemplo de este tipo de trabajo, se puede nombrar a los conocidos call centers. En el periodo de 1998-1999 las principales compañías de telecomunicaciones se introdujeron en el mercado argentino, aprovechando leyes laborales sin contemplación de estas nuevas formas de trabajo y un capital humano que presentaba las características buscadas por dichas organizaciones: jóvenes, multilingües (en particular, inglés), educados (secundario completo) y con poca o ninguna experiencia laboral previa (Morayta, Pirillo & Zukerfeld, 2010).

Su importancia en el mercado laboral argentino no fue relevante hasta después de la crisis del 2001, donde el alto desempleo presentó a dichas compañías como una opción viable de reinserción laboral para los sectores de clase media. En particular, los jóvenes encontraron en esta modalidad de trabajo una forma de ingresar a un mercado laboral reticente a contratar personas sin experiencia laboral previa (Morayta et al., 2010).

La organización del trabajo en las empresas de servicios y los call centers pertenecen al tipo de organización denominada plana, caracterizada por la eliminación de capas intermedias, contención de la expansión en la base, el trabajo en células, la recombinación de los elementos de las mismas (Sennett, 2003, citado por Morayta, Pirillo & Zukerfeld, 2010), canales formales e informales de información horizontal y la primacía de mecanismos de control como complemento de los disciplinares (Morayta et al., 2010).

Appiani y Montoya (2011) plantearon en su investigación acerca de los call centers las características principales de este tipo de trabajo. La cuestión de la vigilancia y el control de los trabajadores sobre sus tareas (tiempo al teléfono / tiempo de descanso) y su desempeño (métricas, objetivos alcanzados), por un lado; y la cuestión vincular (relaciones operador/operador y operador/supervisor), por otro lado.



Los mecanismos de control no reemplazan a los disciplinarios, sino que vienen a complementarlos, de forma tal que se abarca tanto la esfera física: disposición de los espacios (boxes, cubículos, desniveles), tiempos (en la totalidad del proceso productivo) y de los cuerpos (operadores, supervisores, controladores de calidad, gerencia, recursos humanos, técnicos informativos); como la esfera digital: control de llamadas, métricas personales y grupales, etc.

Los mecanismos actuantes en el plano digital operan sobre las llamadas, entendidas como bienes informacionales, tanto sincrónicamente como asincrónicamente (Morayta et al., 2010). La primera modalidad funciona durante la llamada en curso, mientras que la segunda opera una vez finalizada la llamada (horas, días o meses después); pero ambas incidiendo en las métricas, y por lo tanto, en el salario, las conductas y la salud del operador.

Concretamente, la modalidad sincrónica actúa mediante escuchas de llamadas supervisor/operador, gerencia/operador, control de calidad/operador. Toda estas formas pueden darse sin que el operador sepa que está siendo escuchado.

Mientras los controles supervisor/operador son percibidos como “para ayudar a que mejoremos”, los otros controles son vistos con temor. Las razones de esto son principalmente dos: la incidencia de la escucha en el salario y el conocimiento o desconocimiento sobre la escucha (es común que el supervisor se siente junto a su operador al momento de la escucha o que le informe y guíe en el curso de la llamada mediante programas de chat). Asimismo, este control no suele exceder las fronteras del equipo de trabajo.

En cambio, los otros tipos de control sincrónico repercuten directamente en el salario, e incluso pueden ser motivo de despido si es la gerencia de la empresa-cliente la que está escuchando la llamada. Cabe aclarar que estos controles son realizados con un alto grado de azar, lo que produce la interiorización del temor a ser escuchado (Morayta et al., 2010).

A estos mecanismos sincrónicos se le añaden los asincrónicos. Estos son realizados una vez finalizada la llamada. Es por eso que, incluso si el operador se condujo perfectamente en sus llamadas controladas sincrónicamente, todavía existe la posibilidad de que su salario disminuya a partir de controles realizados a posteriori. Por lo general, estos son realizados por un control de calidad externo al call center al que se pertenece.

Resulta extremadamente difícil refutar las evaluaciones hechas sobre estas llamadas (por la distancia temporal y por ser realizadas por otro call center), pero son igualmente eficaces a la hora de repercutir sobre el salario de los operadores. Más aun, los mecanismos de refutación son mucho más lentos y no siempre son tomados en cuenta.

Otro de los términos importantes para entender este tipo de organización es el de bonus, traducido como ganancia, plus por sobre el trabajo realizado. El bonus viene a actuar como mecanismo punitivo y generador de estrés, ya que, si no se alcanzan los objetivos y métricas propuestos por el call center, el salario resulta ser muy bajo.

En la mayoría de los casos el bonus depende de tres variables que son el presentismo, el control de calidad y el tiempo de llamada.

Respecto al proceso de control de los tiempos de trabajo, en la actualidad se utiliza un software para controlar que se respeten los tiempos estipulados por la compañía. Se contabiliza la duración de la llamada (el objetivo es que las llamadas sean cortas y efectivas). Por otro lado, también se contabiliza todo momento durante la producción de la llamada (antes y después) y los tiempos donde el operador está en descanso o fuera de línea.

En primer lugar, el teleoperador solo cobra por el tiempo que está conectado (loggeado) al software de control. Por lo tanto, toda actividad quedará registrada por el mismo.

Los tiempos suelen definirse como:

1. “Disponible” (*available*): la central del operador se encuentra disponible para el ingreso de una llamada.
2. “En llamada” (*on call*): el operador se encuentra en una llamada.
3. “En espera” (*on hold*): el cliente que fue puesto en espera (máximo un minuto por llamada, si se necesita más tiempo se debe hablar con el cliente nuevamente y pedirle un minuto más cuantas veces sea necesario).
4. “Recreo” (*break*): el operador se encuentra en tiempo de descanso (dos tiempos de 15 minutos es lo habitual).
5. “Personal”: el operador se encuentra en el baño o realizando alguna cuestión personal (máximo 5 minutos).
6. “Entrenamiento” (*coaching*): el operador está siendo entrenado por un supervisor (el supervisor debe solicitar el pasaje a esta modalidad).
7. “Entre llamadas” (*between calls*): el operador se encuentra subiendo información adicional al sistema antes de tomar la siguiente llamada (máximo 1 minuto).

Todos estos tiempos son predefinidos por la compañía y repercuten directamente en el salario de los trabajadores, como así también en su desempeño y sus conductas. Asimismo, el operador debe solicitar siempre el permiso para pedirse un descanso o un tiempo personal.

Todos estos mecanismos de control anteriormente mencionados afectan directamente a la salud de los trabajadores. Se considera que ciertas formas de este tipo de organizaciones de

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

trabajo y sus condiciones propias pueden devenir riesgosas y afectar la salud de los trabajadores, independientemente de las características individuales de las personas (Moncada, Llorens & Kristensen, 2002).

## ESTADO DEL ARTE

En relación a las investigaciones de los últimos cinco años en el área abarcada por el presente trabajo se encuentran diferentes aportes provenientes de distintas localizaciones geográficas.

En primer lugar, la investigación de López-Aráujo, Peiró Silla y Segovia realizada en el año 2010; fue un estudio que pretendió analizar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. Para ello, se administraron y analizaron las seis fuentes de estrés (los factores intrínsecos al trabajo, rol organizacional, clima y cultura organizacional, las relaciones interpersonales, desarrollo de la carrera y conflicto familia-trabajo) y la satisfacción laboral del Cuestionario OSI, Inventario de Estrés Ocupacional (Osipow & Spokane, 1987), adaptado por Schmidt, Leibovich, González y Marconi (2003). El OSI elabora medidas genéricas de estresores ocupacionales que se pueden aplicar a través de diferentes niveles y ambientes ocupacionales. La muestra estaba formada por 779 soldados profesionales del Ejército español. Por un lado, se concluyó que dieron más elevados los niveles de la dimensión de *deber-obligación* hacia el trabajo, concordando con el tipo de puesto que manejan y los valores predominantes que se manejan en una organización estructurada como lo es el ejército. Se pudo observar también que todas las fuentes de estrés se relacionaron negativamente con la satisfacción laboral, principalmente en el área de *estructura y clima organizacional*.

Otro aporte muy destacado en esta área de investigación fue el trabajo elaborado por Farias, Teixeira, Moreira, Oliveira y Pereira en el año 2011. Dicho estudio caracterizó los síntomas físicos del estrés laboral en un equipo de emergencias en Brasil. Se utilizó el cuestionario OSI (Inventario de Estrés Ocupacional) y los autores elaboraron preguntas abiertas, aplicadas en entrevistas grabadas y analizadas. Se concluyó que el profesional de enfermería que actúa en emergencias sufre síntomas físicos de estrés en su actividad diaria. Los síntomas físicos determinados por los investigadores fueron: cefalea, sensación de fatiga, dolor de piernas y taquicardia. Según testimonios de los colaboradores, los dolores siempre derivaban de estrés emocional o surgían luego de atenciones de emergencias, lo que lleva a pensar que existe una gran dificultad en tales colaboradores para separar el estrés físico del psíquico. La investigación determinó la necesidad de medidas para seguimiento de los trabajadores en su actividad laboral. Se elaboró un listado de sugerencias básicas para mejorar la calidad de vida del equipo de salud.

Judith Galeano Dávalos, en su investigación realizada en el año 2012, estudio la relación que existe entre los factores generadores de estrés, los recursos de afrontamiento y los rasgos de personalidad en una muestra de 259 sujetos universitarios y no universitarios de la Ciudad de Buenos Aires, de ambos sexos. Se administraron el Inventario de Estrés Ocupacional (OSI), el ISTAS21 (Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo) y el Big Five Inventory (un cuestionario que evalúa los cinco grandes rasgos de la personalidad. El mismo está dividido en cinco dimensiones: neuroticismo, extraversión, apertura a la experiencia, agradabilidad, responsabilidad o conciencia). En esta investigación se encontraron diferencias significativas que reflejan mayor grado de estrés ocupacional, pero más empleo de recursos de afrontamiento y altos niveles de extraversión y apertura a la experiencia en los trabajadores universitarios que en los no universitarios. Con respecto a las dimensiones de personalidad, los trabajadores con mayor extraversión, presentan más recursos de afrontamiento para mitigar el estrés, que aquellos con mayor neuroticismo.

Otra contribución relacionada con la presente investigación la hicieron Gabel-Shemueli, Peralta Rondan, Paiva Lozano y Aguirre Huarcaya con su trabajo realizado en el año 2012; donde intentaron analizar la relación del estrés laboral con la inteligencia emocional (definida como un conjunto de rasgos de personalidad, competencias emocionales y sociales (Bar-On, 1997)), factores demográficos y ocupacionales. Para ello se administraron dos cuestionarios a una muestra de 223 trabajadores de una organización pública en Perú. Para la medición de estrés laboral específicamente, se utilizó la versión en español del OSI (Inventario de Estrés Ocupacional). Esta investigación encontró, entre otras cosas, que los individuos con mayores niveles de inteligencia emocional presentan menor estrés laboral. Asimismo, que los profesionales de mayor edad y quienes ocupan cargos en la alta dirección y en áreas de apoyo tienen mayor estrés laboral en las dimensiones de recursos personales y tensión personal.

En el caso de Hernández Estrada y Díaz Rojas, en su investigación desarrollada en el año 2012 estudiaron la relación entre la presencia de indicadores de vulnerabilidad al estrés en un grupo de directivos de un Hospital de Cuba y los factores de estrés ocupacional percibidos por estos. La muestra fue de 44 directivos a los cuales se les administró el cuestionario sobre Estrés Laboral de la Organización Internacional de Trabajo – Organización Mundial de la Salud y una entrevista semiestructurada. Como resultado se obtuvo que las preocupaciones y los trastornos psicósomáticos fueron los principales indicadores de vulnerabilidad al estrés

obtenidos. El nivel de percepción de los factores organizacionales productores de estrés laboral fue bajo y correlacionaron significativamente con los indicadores de vulnerabilidad al estrés obtenidos, los elementos: clima y territorio organizacional y tecnología. No sobresalieron indicadores de problemas en cuanto a la vulnerabilidad al estrés en los directivos, además el nivel de percepción de los directivos de las principales fuentes de riesgos existentes en el ámbito laboral que son productoras de estrés fue fundamentalmente bajo.

Las investigaciones nombradas anteriormente (algunas de las cuales fueron realizadas con la misma herramienta utilizada en el presente trabajo) muestran análisis interesantes respecto a los parámetros del estrés laboral en la sociedad moderna, destacándose a modo de resumen las siguientes conclusiones.

Por un lado se pudo observar, que en espacios de trabajo estructurados y formalizados, las fuentes de estrés se relacionaron negativamente con la satisfacción laboral, principalmente en el área de *estructura y clima organizacional*.

En cuanto al análisis del estrés laboral en diferentes puestos de trabajo se pueden encontrar los siguientes resultados. El estrés que genera, por ejemplo desempeñarse en emergencias médicas, provoca como consecuencia síntomas físicos/psíquicos que el individuo encuentra difícil de diferenciar. Llevándolo a una baja calidad de vida y un mal desempeño en su puesto de trabajo.

Al investigar la tarea realizada por trabajadores universitarios y no universitarios se percibió que los trabajadores universitarios presentan mayor grado de estrés ocupacional, pero a la vez mejores recursos de afrontamiento. Por otro lado, en un estudio realizado sobre trabajadores de una organización pública, se observaron valores más altos de estrés laboral en los individuos de mayor edad y/o con cargos directivos. Pero estos valores se vieron disminuidos en aquellos trabajadores que presentan un nivel de inteligencia emocional superior.

Con referencia a las preocupaciones y los trastornos psicosomáticos, estos se advirtieron como los principales indicadores de vulnerabilidad al estrés.

En resumen, se puede ver como en general, el estrés laboral, sus causas y consecuencias se encuentran firmemente insertadas en el ambiente laboral contemporáneo imposibilitando a los trabajadores un buen desempeño laboral.

## **METODOLOGÍA**

### **DISEÑO**

La finalidad de esta investigación está relacionada con la ciencia aplicada, ya que los resultados obtenidos en la misma, además de aportar nuevos conocimientos a la comunidad científica, pretenden derivarse en prácticas de prevención socio-laboral al identificar factores asociados al estrés laboral dependiendo del puesto de trabajo que se ocupe.

Se trata de un estudio correlacional que pretende indagar la relación que se da entre dos variables: el grado de estrés laboral en empleados con atención al cliente directa, por un lado y aquellos que no tienen atención directa con el cliente. El estudio se realizó sobre hombres y mujeres a partir de los 18 años de edad.

De este modo, se pretende establecer y cuantificar la relación existente entre estas dos variables, para establecer si hay una implicancia entre ellas.

En cuanto al análisis y la recolección de los datos, se utiliza una orientación cuantitativa, utilizando fuentes primarias de recolección de datos. Se trata de una fuente primaria, ya que los datos procesados provienen de una muestra seleccionada específicamente para la presente investigación, y no de aportes derivados de otros trabajos realizados. Para procesar los mismos se utilizará la versión 19 del SPSS.

Con respecto al grado de control, el mismo es no experimental, y dado que se realiza la prueba en un único momento en el tiempo se trata de una investigación transversal.

### **PARTICIPANTES**

Para llevar a cabo la investigación, se seleccionaron 120 participantes empleados de una empresa de servicios telefónicos por medio de una muestra no probabilística intencional.

La muestra está compuesta por hombres y mujeres. Todos mayores de 18 años de edad.

Fue necesario que cuenten con una terminal de acceso a Internet, ya que las encuestas fueron administradas de manera online mediante un link web con el fin de preservar el total anonimato. Se volcó la encuesta en una plataforma online y luego se envió vía e-mail a los trabajadores de la empresa aclarando la finalidad de la misma.

## **INSTRUMENTO**

Se utilizó para la obtención de los datos un cuestionario online, compuesto por una escala validada que mide diferentes variables, a la que se sumó una sección para la obtención de datos socio-demográficos. (Ver anexo).

El cuestionario está dividido en dos secciones:

1. Datos socio-demográficos, incluyendo: edad, sexo y puesto en el que trabaja.
2. Inventario de Estrés Ocupacional (OSI) (Osipow & Spokane, 1987; versión adaptada: Schmidt, Leibovich, González & Marconi, 2003). Este inventario está constituido por 140 ítems, cada uno con una escala tipo Likert de 5 puntos (siempre, muchas veces, algunas veces, sólo alguna vez, nunca), que evalúa la frecuencia con la cual el ítem se aplica al evaluado. Comprende tres dimensiones o dominios de estrés ocupacional: Cuestionario de Roles Ocupacionales (ORQ), Cuestionario de Tensión Personal (PSQ) y Cuestionario de Recursos Personales (PRQ). Es decir que, considera el estrés percibido en el ambiente de trabajo, la tensión psicológica que los individuos experimentan como resultado y los recursos de afrontamiento disponibles que posee para combatir los efectos y aliviar la tensión. El dominio de la primera dimensión se mide a través de 6 subescalas que son: Sobrecarga ocupacional (RO), Insuficiencia del rol (RI), Ambigüedad del rol (RA), Fronteras del rol (RB), Responsabilidad (R) y Ambiente físico (PE). De la segunda, a través de 4 subescalas que son: Tensión vocacional (VS), Tensión psicológica (PSY), Tensión interpersonal (IS) y Tensión física (PHS). Finalmente, la tercera se mide a través de 4 subescalas que son: Recreación (RE), Autocuidado (SC), Soporte Social (SS) y Afrontamiento racional/cognitivo (RC). De acuerdo a la información de sus autores, la validación de la prueba OSI fue derivada de cuatro fuentes principales: a) estudios factoriales; b) estudios de correlación entre las escalas y otras variables de importancia teórica o práctica; c) estudios para evaluar la efectividad de tratamientos de reducción del estrés; d) estudios del modelo de estrés, tensión y afrontamiento sobre grupos criterio seleccionados; y e) correlaciones intratest (entre las escalas y subescalas). Asimismo, arrojó adecuados coeficientes alpha en el análisis de la consistencia interna. Por otra parte, en su adaptación argentina, Schmidt et al. (2003) demostraron que los coeficientes alpha de Cronbach obtenidos indican que los ítems que componen cada escala y, a su vez, los que componen cada subescala, son altamente homogéneos, sugiriendo que evalúa los constructos de la misma manera que la original.



Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

Tabla I. Distribución percentilar para sujetos adultos de la muestra de población general de la adaptación de Schmidt, Leibovich, González & Marconi (2003)

	ORQ						PSQ				PRQ				
P	RO	RI	RA	RB	R	PE	VS	PSY	IS	PHS	RE	SC	SS	RC	P
1	11	13	10	12	12	10	11	12	14	10	12	11	19	18	1
5	14	16	14	14	16	10	13	14	17	13	17	14	27	22	5
15	17	20	16	18	19	11	15	16	20	15	20	18	34	27	15
25	19	23	18	20	21	13	16	19	21	17	22	19	37	29	25
35	21	26	21	22	22	13	17	21	22	19	23	20	39	31	35
50	25	30	23	25	25	15	20	23	24	22	25	22	41	33	50
65	29	33	26	27	27	18	21	25	27	25	28	24	43	36	65
75	31	36	27	30	30	20	22	27	28	27	30	26	45	38	75
85	34	38	29	33	32	23	24	29	30	31	32	29	46	40	85
95	37	45	34	37	34	30	27	35	33	37	36	33	48	42	95
99	45	49	40	43	40	43	33	40	37	44	41	38	50	47	99
P	RO	RI	RA	RB	R	PE	VS	PSY	IS	PHS	RE	SC	SS	RC	P
	ORQ						PSQ				PRQ				

Tabla II. Interpretación de los puntajes percentilares según la adaptación de Schmidt, Leibovich, González & Marconi (2003)

P	Interpretación para ORQ y PSQ	Interpretación para PRQ
99 – 98	Muy alto estrés	Recursos de afrontamiento muy desarrollados
97 – 76	Alto estrés	Altos o fuertes recursos de afrontamiento
75 – 25	Estrés normal	Recursos normales
24 – 3	Bajo estrés	Bajos recursos
2 - 1	Muy bajo estrés	Muy bajos recursos

## PROCEDIMIENTO

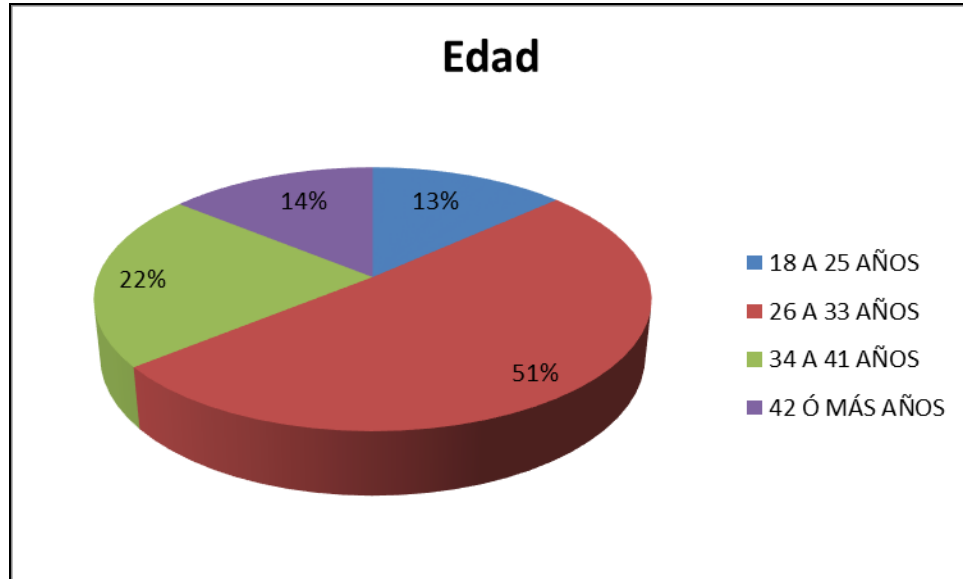
Las encuestas fueron enviadas como hipervínculo web por mail a los trabajadores del sector de call center / atención al cliente y de los sectores administrativos de la empresa.

Una vez recolectados los datos mediante un gestor de encuestas online, se procedió a la transcripción de los mismos al SPSS para ser analizados y comparar las diferentes escalas. Con respecto a la escala Likert, se les otorgó valores a las respuestas que van de “1” (nunca) a “5” (siempre). En el siguiente apartado se presentarán los resultados de dicho análisis.

## RESULTADOS

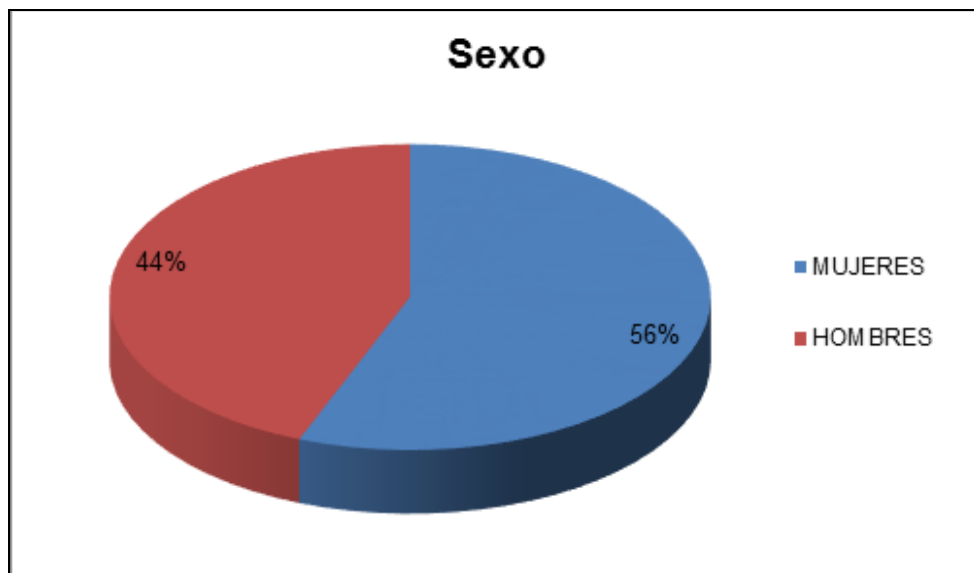
La escala se administró a una muestra no probabilística intencional de 120 sujetos, teniendo en cuenta la muestra total se observaron los siguientes resultados.

Gráfico I. Distribución por Edades



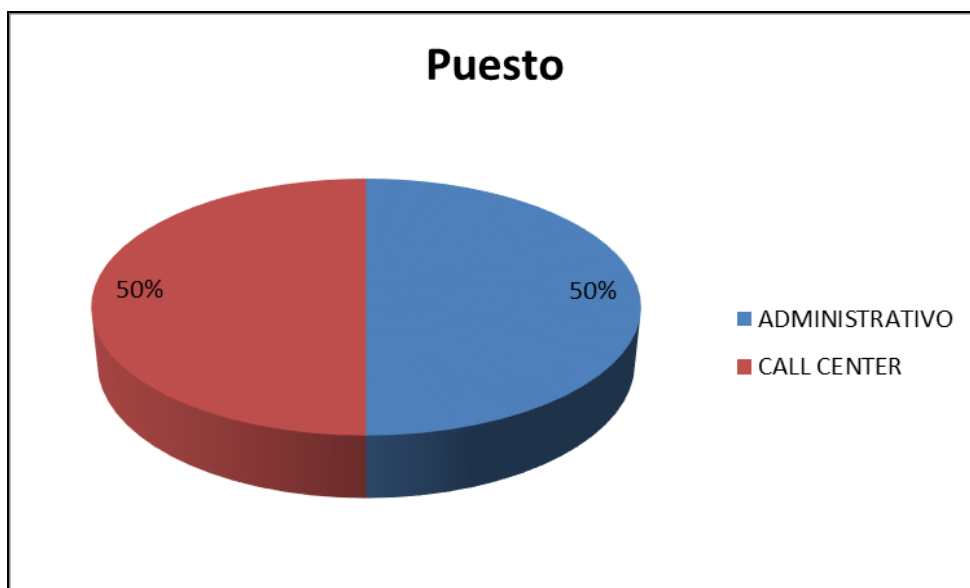
En este grafico se muestra una edad promedio de 29,38 años (DT=5,111 años; mediana = 30 años; min. = 18; máx.= 58).

Gráfico II. Distribución por Sexo



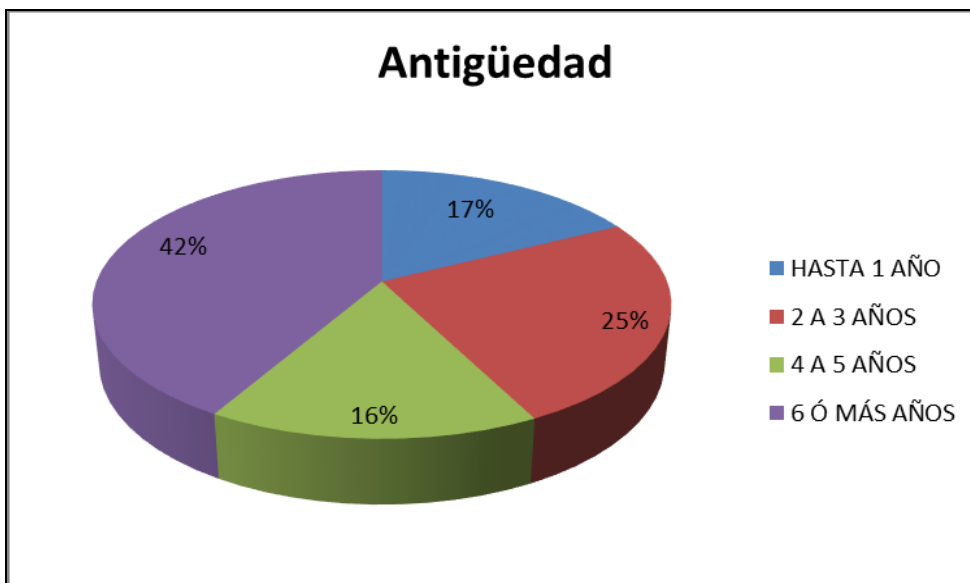
Con respecto al sexo, la muestra está compuesta por un 55,8% de mujeres y un 44,2% de hombres.

Gráfico III. Distribución por Puesto



El 50% son administrativos y el resto son empleados de call center.

Gráfico IV. Distribución por Antigüedad



Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

Se observa que la mayoría tiene una antigüedad de 6 o más años con un 42%, mientras que entre 4 a 5 años tiene el menor porcentaje con un 16%.

Tomando el total de los datos recabados por el Inventario de Estrés Ocupacional (OSI), se observan los siguientes resultados.

Tabla III. Resúmenes estadísticos de las dimensiones del OSI.

Variable	M	DT
Sobrecarga Ocupacional	29.16	7.263
Insuficiencia de Rol	30.15	8.764
Ambigüedad de Rol	22.49	6.671
Fronteras de Rol	27.12	7.489
Responsabilidad	29.03	6.982
Ambiente Físico	19.63	8.069
Tensión Vocacional	24.63	6.902
Tensión Psicológica	27.45	8.074
Tensión Interpersonal	28.04	6.277
Tensión Física	28.53	9.247
Recreación	29.52	6.443
Autocuidado	26.49	7.048
Soporte Social	40.09	6.234
Afrontamiento Racional/Cognitivo	35.74	6.248

En esta tabla puede observarse un resumen estadístico sobre el total de la muestra, mostrando media y desviación típica de cada una de las dimensiones del OSI.

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

Tabla IV. Normalidad de las variables a estudiar

	Shapiro-Wilk	gl.	p	Asimetría	Curtosis
Sobrecarga Ocupacional	.993	120	.793	.126	-.334
Insuficiencia de Rol	.980	120	.075	.147	-.692
Ambigüedad de Rol	.986	120	.245	.282	-.196
Fronteras de Rol	.985	120	.200	.188	-.443
Responsabilidad	.994	120	.901	-.154	.111
Ambiente Físico	.903	120	<.01	.514	-1.083
Tensión Vocacional	.981	120	.081	.132	-.756
Tensión Psicológica	.989	120	.179	.214	-.587
Tensión Interpersonal	.987	120	.310	.090	.082
Tensión Física	.977	120	<.05	-.137	-.805
Recreación	.979	120	.058	-.015	-.749
Autocuidado	.985	120	.214	.279	-.102
Soporte Social	.996	120	<.01	-.514	-.749
Afrontamiento Racional/Cognitivo	.981	120	.088	.100	-.765

Se realizó el análisis de normalidad para todas las variables. Se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk. La mayoría de las variables posee distribución normal, salvo Ambiente Físico, Tensión Física y Soporte Social.

Tabla V. Diferencias grupales según el tipo de muestra (Prueba T de Student)

Variable	Administrativo		Call Center		t (118)	p	IC 95 %	
	M	DT	M	DT			Li	Ls
Sobrecarga Ocupacional	29.20	6.827	29.12	7.733	.063	.950	-2.133	2.720
<b>Insuficiencia de Rol</b>	<b>27.07</b>	<b>6.827</b>	<b>33.23</b>	<b>8.045</b>	<b>-4.103</b>	<b>&lt;.01</b>	<b>-9.143</b>	<b>-3.190</b>
<b>Ambigüedad de Rol</b>	<b>20.20</b>	<b>5.569</b>	<b>24.78</b>	<b>6.933</b>	<b>-3.992</b>	<b>&lt;.01</b>	<b>-6.857</b>	<b>-2.310</b>
<b>Fronteras de Rol</b>	<b>24.77</b>	<b>6.463</b>	<b>29.47</b>	<b>7.754</b>	<b>-3.607</b>	<b>&lt;.01</b>	<b>-7.281</b>	<b>-2.119</b>
Responsabilidad	28.25	6.463	29.82	7.462	-1.232	.221	-4.086	.952
<b>Tensión Vocacional</b>	<b>21.57</b>	<b>5.682</b>	<b>27.68</b>	<b>6.690</b>	<b>-5.398</b>	<b>&lt;.01</b>	<b>-8.361</b>	<b>-3.873</b>
<b>Tensión Psicológica</b>	<b>24.90</b>	<b>6.620</b>	<b>30.00</b>	<b>8.628</b>	<b>-3.633</b>	<b>&lt;.01</b>	<b>-7.880</b>	<b>-2.320</b>
<b>Tensión Interpersonal</b>	<b>25.78</b>	<b>5.440</b>	<b>30.30</b>	<b>6.285</b>	<b>-4.209</b>	<b>&lt;.01</b>	<b>-6.642</b>	<b>-2.392</b>
Recreación	29.68	6.519	29.35	6.417	.282	.778	-2.005	2.672
Autocuidado	26.82	7.224	26.17	6.914	.504	.616	-1.906	3.206
Afrontamiento Racional/Cognitivo	36.57	5.741	34.92	6.662	1.453	.149	-.598	3.898

En la tabla se presentan las diferencias en todas las categorías del OSI entre Administrativos y Call center. Se encontraron diferencias significativas en las siguientes

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

variables: Insuficiencia de Rol, Ambigüedad de Rol, Fronteras de Rol, Tensión Vocacional, Tensión Psicológica y Tensión Interpersonal en todas ellas los empleados del call center puntuaron más alto. En las demás variables relevadas no se hallaron diferencias significativas.

Tabla VI. Diferencia entre las medias

Variable	Call center	Administrativo	Diferencia
	M	M	
Insuficiencia de Rol	33.23	27.07	6.16
Ambigüedad de Rol	24,78	20.20	4.58
Fronteras de Rol	29.47	24.77	4.70
Tensión Vocacional	27.68	21.57	6.11
Tensión Psicológica	30.00	24.90	5.10
Tensión Interpersonal	30.30	25.78	4.52

En esta tabla se presenta la diferencia entre las medias de cada una de las variables que mostraron diferencias significativas siendo: Insuficiencia de Rol 6.16, Ambigüedad de Rol 4.58, Fronteras de Rol 4.70, Tensión Vocacional 6.11, Tensión Psicológica 5.10, Tensión Interpersonal 4.52.

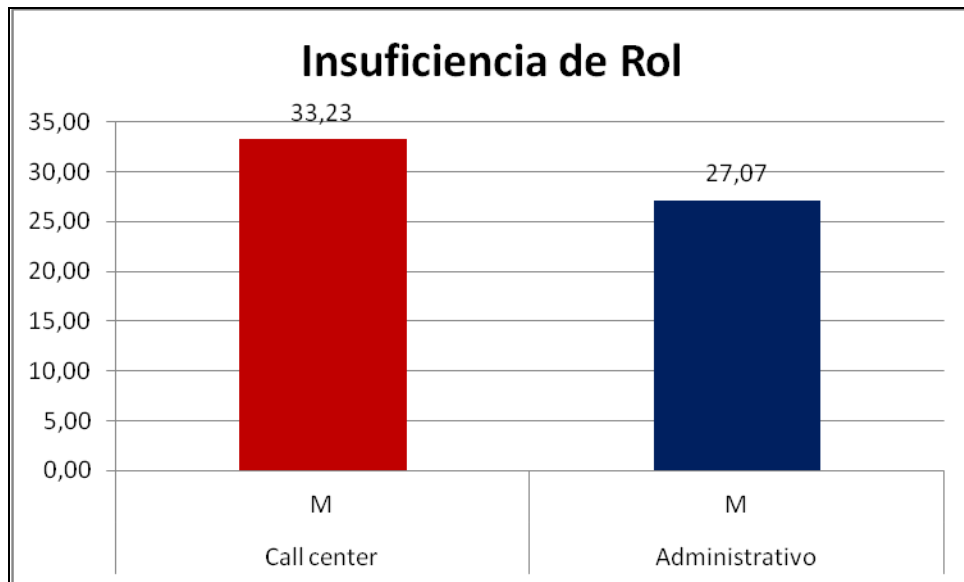
Tabla VII. Diferencias grupales según el tipo de muestra convertido en percentiles

Variable	Administrativo			Call Center		
	M	P	Interpretación	M	P	Interpretación
Sobrecarga Ocupacional	29.20	65	Estrés normal	29.12	65	Estrés normal
<b>Insuficiencia de Rol</b>	<b>27.07</b>	<b>35</b>	<b>Estrés normal</b>	<b>33.23</b>	<b>65</b>	<b>Estrés normal</b>
<b>Ambigüedad de Rol</b>	<b>20.20</b>	<b>35</b>	<b>Estrés normal</b>	<b>24.78</b>	<b>65</b>	<b>Estrés normal</b>
<b>Fronteras de Rol</b>	<b>24.77</b>	<b>50</b>	<b>Estrés normal</b>	<b>29.47</b>	<b>75</b>	<b>Estrés normal</b>
Responsabilidad	28.25	75	Estrés normal	29.82	75	Estrés normal
<b>Tensión Vocacional</b>	<b>21.57</b>	<b>65</b>	<b>Estrés normal</b>	<b>27.68</b>	<b>75</b>	<b>Estrés normal</b>
<b>Tensión Psicológica</b>	<b>24.90</b>	<b>65</b>	<b>Estrés normal</b>	<b>30.00</b>	<b>85</b>	<b>Alto estrés</b>
<b>Tensión Interpersonal</b>	<b>25.78</b>	<b>65</b>	<b>Estrés normal</b>	<b>30.30</b>	<b>85</b>	<b>Alto estrés</b>
Recreación	29.68	75	Recursos normales	29.35	75	Recursos normales
Autocuidado	26.82	75	Recursos normales	26.17	75	Recursos normales
Afrontamiento Racional/Cognitivo	36.57	65	Recursos normales	34.92	65	Recursos normales

La tabla representa las diferencias grupales entre los empleados administrativos y de call center, detallando la interpretación según los baremos de la adaptación del inventario.

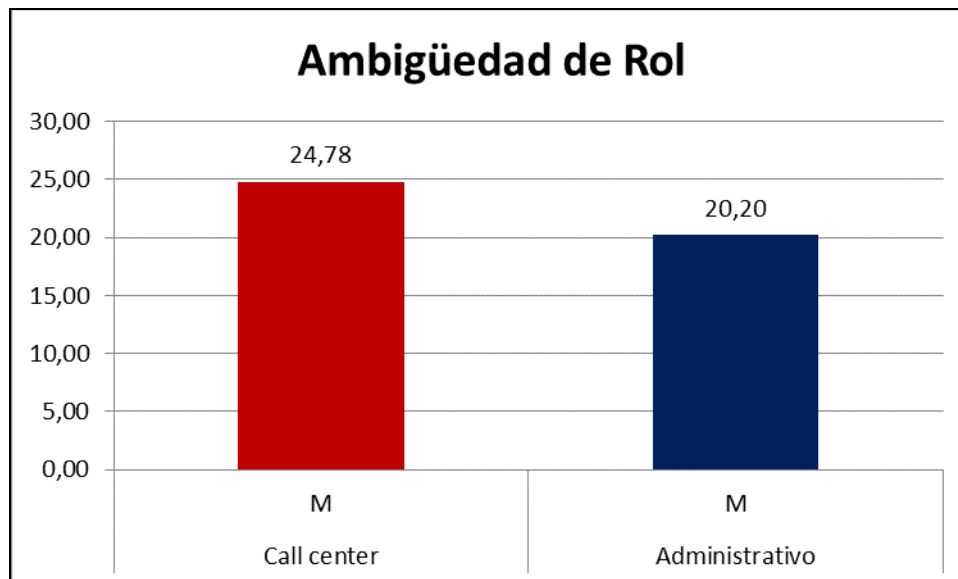
Dichas diferencias se presentan en los siguientes gráficos.

Gráfico V. Insuficiencia de Rol



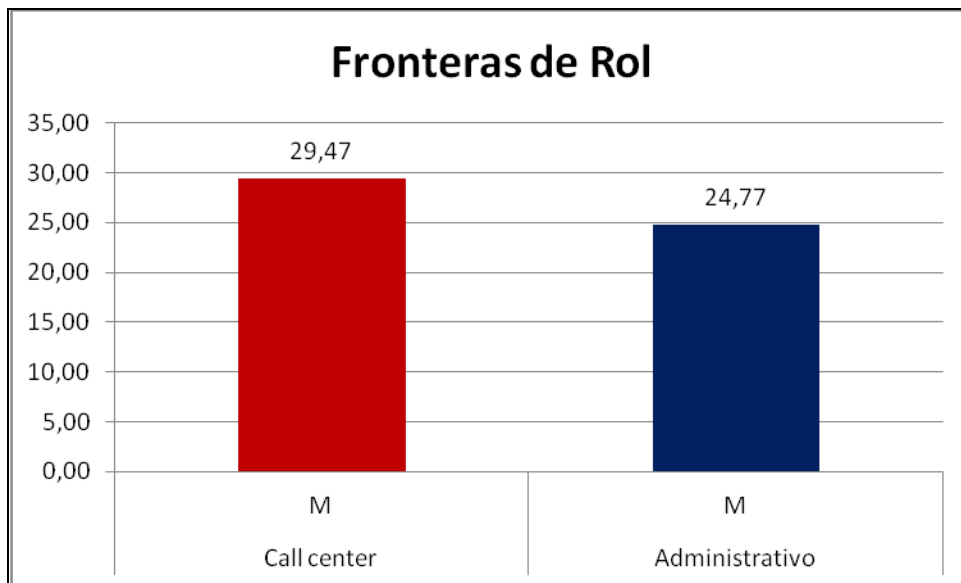
En el gráfico se representan una diferencia de 6.16 en la categoría Insuficiencia de Rol entre empleados de Call center y Administrativos.

Gráfico VI. Ambigüedad de Rol



En el grafico se representan una diferencia de 4.58 en la categoría Ambigüedad de Rol entre empleados de Call center y Administrativos.

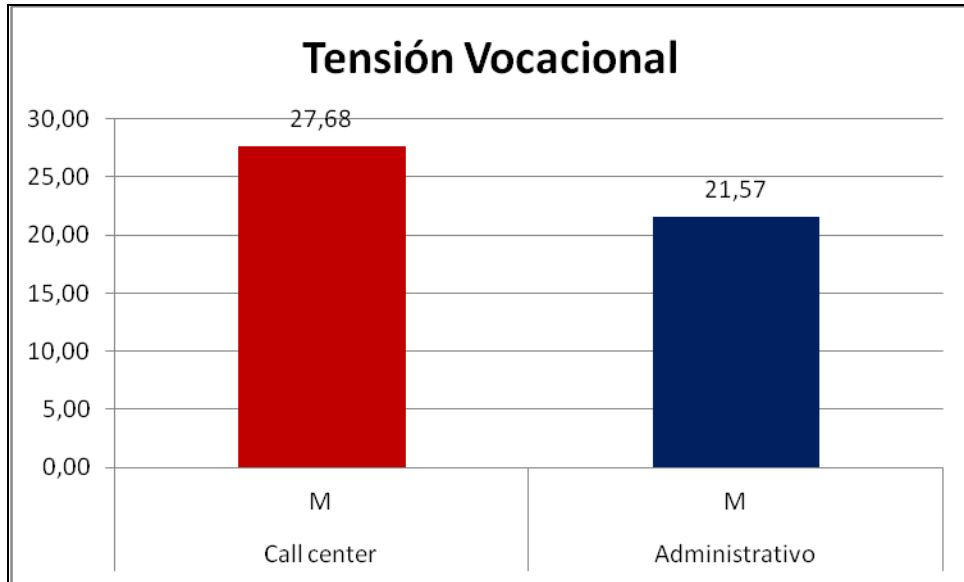
Gráfico VII. Fronteras de Rol



En el grafico se representan una diferencia de 4.70 en la categoría Fronteras de Rol entre empleados de Call center y Administrativos.

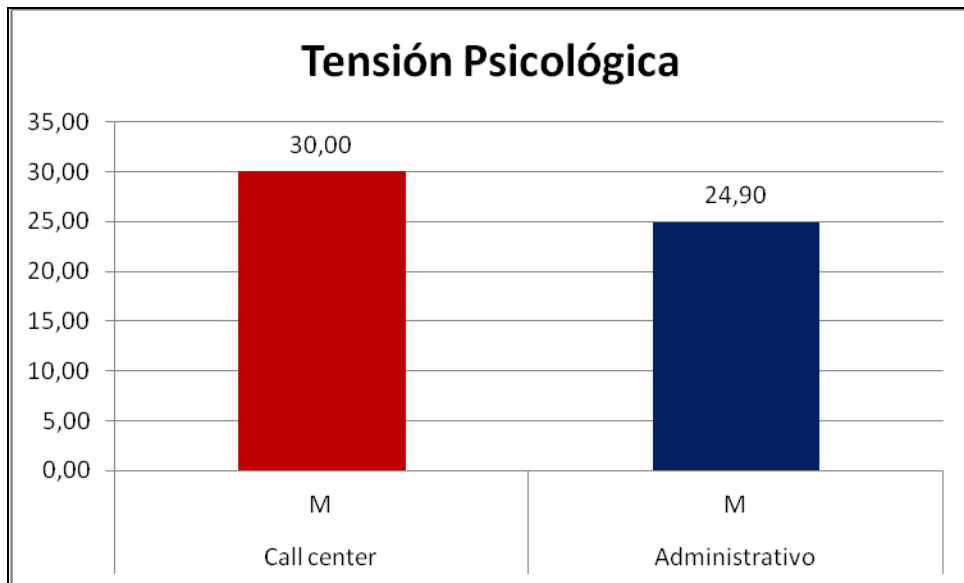


Gráfico VIII. Tensión Vocacional



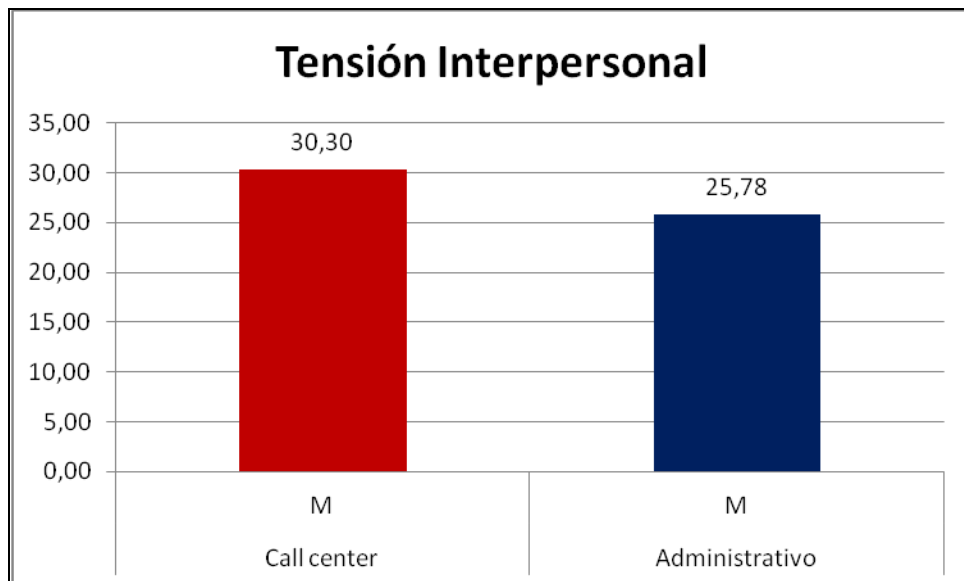
En el grafico se representan una diferencia de 6.11 en la categoría Tensión Vocacional entre empleados de Call center y Administrativos.

Gráfico IX. Tensión Psicológica



En el grafico se representan una diferencia de 5.10 en la categoría Tensión Psicológica entre empleados de Call center y Administrativos.

Gráfico X. Tensión Interpersonal



En el grafico se representan una diferencia de 4.52 en la categoría Tensión Interpersonal entre empleados de Call center y Administrativos.

Tabla VIII. Diferencias grupales según el sexo (Prueba T de Student)

Variable	Femenino		Masculino		t (118)	p	IC 95 %	
	M	DT	M	DT			Li	Ls
Sobrecarga Ocupacional	29.25	7.610	29.04	6.870	.161	.872	-2.439	2.871
Insuficiencia de Rol	30.48	8.757	29.74	8.839	.459	.647	-2.459	3.943
Ambigüedad de Rol	22.49	6.170	22.49	7.316	.002	.999	-2.437	2.441
Fronteras de Rol	27.76	7.284	26.30	7.733	1.061	.291	-1.266	4.184
Responsabilidad	28.19	6.891	30.09	7.017	-1.488	.139	-4.429	.629
Tensión Vocacional	24.85	6.709	24.34	7.192	.401	.689	-2.010	3.032
Tensión Psicológica	28.28	7.350	26.40	8.865	1.275	.205	-1.044	4.819
Tensión Interpersonal	28.12	5.701	27.94	6.993	.152	.880	-2.118	2.471
Recreación	29.72	6.137	29.26	6.862	.380	.704	-1.902	2.806
Autocuidado	27.09	7.120	25.74	6.951	1.045	.298	-1.211	3.919
Afrontamiento Racional/Cognitivo	35.52	5.774	36.02	6.846	-.431	.667	-2.779	1.786

No se encontraron diferencias significativas entre mujeres y varones en ninguna de las variables relevadas.

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

Tabla IX. Diferencias grupales según Edad (Prueba T de Student)

Variable	Hasta 33 años		Más de 33 años		t (118)	p	IC 95 %	
	M	DT	M	DT			Li	Ls
Sobrecarga Ocupacional	28.70	7.280	29.98	7.246	-.922	.359	-4.013	1.465
Insuficiencia de Rol	30.75	9.689	29.07	6.773	1.113	.268	1.312	4.679
Ambigüedad de Rol	22.58	7.006	22.33	6.101	.203	.840	-2.266	2.784
Fronteras de Rol	27.95	8.270	25.63	5.623	1.821	.071	-.204	4.844
Responsabilidad	28.95	6.899	29.19	7.209	-.178	.859	-2.881	2.405
Tensión Vocacional	25.12	7.553	23.74	5.521	1.140	.257	-1.104	3.759
<b>Tensión Psicológica</b>	<b>28.71</b>	<b>8.230</b>	<b>25.19</b>	<b>7.346</b>	<b>2.338</b>	<b>&lt;.05</b>	<b>.540</b>	<b>6.517</b>
Tensión Interpersonal	28.23	6.389	27.70	6.132	.447	.656	-1.838	2.911
Recreación	29.56	6.275	29.44	6.808	.095	.925	-2.323	2.556
Autocuidado	26.27	7.504	26.88	6.215	-.454	.651	-3.277	2.055
Afrontamiento Racional/Cognitivo	36.18	6.380	34.95	5.996	1.033	.304	-1.126	3.583

No se encontraron diferencias significativas entre los empleados de hasta 33 años y aquellos mayores de esta edad en las variables relevadas, salvo en la variable Tensión Psicológica, en la cual puntúan más alto los empleados de hasta 33 años.

Tabla X. Diferencias grupales según la Antigüedad (Prueba T de Student)

Variable	Hasta 3 años		Más de 3 años		t (118)	p	IC 95 %	
	M	DT	M	DT			Li	Ls
Sobrecarga Ocupacional	30.22	7.468	28.38	7.061	1.376	.171	-.807	4.485
Insuficiencia de Rol	31.61	8.886	29.07	8.577	1.576	.118	-.650	5.720
<b>Ambigüedad de Rol</b>	<b>25.00</b>	<b>7.037</b>	<b>20.64</b>	<b>5.767</b>	<b>3.728</b>	<b>&lt;.01</b>	<b>2.045</b>	<b>6.679</b>
<b>Fronteras de Rol</b>	<b>29.33</b>	<b>7.549</b>	<b>25.48</b>	<b>7.060</b>	<b>2.871</b>	<b>&lt;.01</b>	<b>1.196</b>	<b>6.514</b>
Responsabilidad	29.14	6.070	28.96	7.630	.140	.889	-2.383	2.745
<b>Tensión Vocacional</b>	<b>26.57</b>	<b>7.601</b>	<b>23.19</b>	<b>5.996</b>	<b>2.629</b>	<b>&lt;.01</b>	<b>.826</b>	<b>5.934</b>
<b>Tensión Psicológica</b>	<b>29.67</b>	<b>8.919</b>	<b>25.81</b>	<b>7.013</b>	<b>2.557</b>	<b>&lt;.05</b>	<b>.861</b>	<b>6.849</b>
<b>Tensión Interpersonal</b>	<b>30.06</b>	<b>6.644</b>	<b>26.55</b>	<b>5.585</b>	<b>3.137</b>	<b>&lt;.01</b>	<b>1.293</b>	<b>5.723</b>
Recreación	28.90	5.954	29.97	6.789	-.898	.371	-3.427	1.289
Autocuidado	26.86	7.424	26.22	6.799	.494	.622	-1.940	3.231
<b>Afrontamiento Racional/Cognitivo</b>	<b>34.39</b>	<b>6.165</b>	<b>36.74</b>	<b>6.164</b>	<b>-2.062</b>	<b>&lt;.05</b>	<b>-4.601</b>	<b>-.993</b>

Se hallaron diferencias significativas entre los empleados de hasta 3 años de antigüedad y los de más de 3 años de antigüedad en las variables Ambigüedad de Rol, Fronteras de Rol, Tensión Vocacional, Tensión Psicológica, Tensión Interpersonal, en las cuáles los empleados de hasta 3 años de antigüedad puntúan más alto y en la variable Afrontamiento/Cognitivo en

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

donde puntúan más alto los empleados de más de 3 años de antigüedad. En las demás variables relevadas no se hallaron diferencias significativas.

Tabla XI. Correlaciones de las variables de Recursos Personales

Variables	Recreación	Autocuidado	Soporte Social	Afrontamiento Racional/Cognitivo
Recreación		.550 (p<.01)	.351 (p<.01)	.506 (p<.05)
Autocuidado			.205 (p<.05)	.381 (p<.01)
Soporte Social				.473 (p<.01)
Afrontamiento Racional/Cognitivo				

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Todas las variables de Estilos de afrontamiento correlacionan significativamente de manera directa.

Tabla XII. Correlaciones de la variable Recreación

	Recreación	p
<b>Sobrecarga Ocupacional</b>	<b>-.264</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Insuficiencia de Rol</b>	<b>-.209</b>	<b>&lt;.05</b>
<b>Ambigüedad de Rol</b>	<b>-.332</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Fronteras de Rol</b>	<b>-.195</b>	<b>&lt;.05</b>
Responsabilidad	-.159	.083
<b>Ambiente Físico</b>	<b>-.193</b>	<b>&lt;.05</b>
<b>Tensión Vocacional</b>	<b>-.265</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Tensión Psicológica</b>	<b>-.362</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Tensión Interpersonal</b>	<b>-.347</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Tensión Física</b>	<b>-.423</b>	<b>&lt;.01</b>

La variable Recreación correlaciona significativamente de manera inversa con todas las variables de tensión y con todas las de estresores, salvo con Responsabilidad.

Tabla XIII. Correlaciones de la variable Autocuidado

	Autocuidado	p
<b>Sobrecarga Ocupacional</b>	<b>-.159</b>	<b>.083</b>
<b>Insuficiencia de Rol</b>	<b>-.221</b>	<b>&lt;.05</b>
<b>Ambigüedad de Rol</b>	<b>-.288</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Fronteras de Rol</b>	<b>-.205</b>	<b>&lt;.05</b>
<b>Responsabilidad</b>	<b>-.210</b>	<b>&lt;.05</b>
Ambiente Físico	-.162	.076
<b>Tensión Vocacional</b>	<b>-.299</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Tensión Psicológica</b>	<b>-.420</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Tensión Interpersonal</b>	<b>-.350</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Tensión Física</b>	<b>-.481</b>	<b>&lt;.01</b>

La variable Autocuidado correlaciona significativamente de manera inversa con todas las variables de tensión y con todas las de estresores, salvo con Sobrecarga Ocupacional Ambiente Físico.

Tabla XIV. Correlaciones de la variable Soporte Social

	Soporte Social	p
<b>Sobrecarga Ocupacional</b>	<b>-.312</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Insuficiencia de Rol</b>	<b>-.224</b>	<b>&lt;.05</b>
<b>Ambigüedad de Rol</b>	<b>-.436</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Fronteras de Rol</b>	<b>-.331</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Responsabilidad</b>	<b>-.375</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Ambiente Físico</b>	<b>-.270</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Tensión Vocacional</b>	<b>-.356</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Tensión Psicológica</b>	<b>-.373</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Tensión Interpersonal</b>	<b>-.546</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Tensión Física</b>	<b>-.263</b>	<b>&lt;.01</b>

La variable Soporte Social correlaciona significativamente de manera inversa con todas las variables de tensión y con todas las de estresores.

Tabla XV. Correlaciones de la variable Afrontamiento Racional/Cognitivo

	Afrontamiento Racional/Cognitivo	p
<b>Sobrecarga Ocupacional</b>	<b>-.237</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Insuficiencia de Rol</b>	<b>-.199</b>	<b>&lt;.05</b>
<b>Ambigüedad de Rol</b>	<b>-.557</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Fronteras de Rol</b>	<b>-.301</b>	<b>&lt;.01</b>
Responsabilidad	-.122	.183
<b>Ambiente Físico</b>	<b>-.193</b>	<b>&lt;.05</b>
<b>Tensión Vocacional</b>	<b>-.409</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Tensión Psicológica</b>	<b>-.350</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Tensión Interpersonal</b>	<b>-.495</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Tensión Física</b>	<b>-.329</b>	<b>&lt;.01</b>

La variable Afrontamiento Racional/Cognitivo correlaciona significativamente de manera inversa con todas las variables de tensión y con todas las de estresores, salvo con Responsabilidad.

Tabla XVI. Correlaciones de las variables de Tensión Personal

Variables	Tensión Vocacional	Tensión Psicológica	Tensión Interpersonal	Tensión Física
Tensión Vocacional		.714 (p<.01)	.628 (p<.01)	.676 (p<.05)
Tensión Psicológica			.714 (p<.01)	.736 (p<.01)
Tensión Interpersonal				.683 (p<.01)
Tensión Física				

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Todas las variables de Tensiones correlacionan significativamente de manera directa.

Tabla XVII. Correlaciones de la variable Tensión Vocacional.

	Tensión Vocacional	p
<b>Sobrecarga Ocupacional</b>	<b>.366</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Insuficiencia de Rol</b>	<b>.655</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Ambigüedad de Rol</b>	<b>.663</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Fronteras de Rol</b>	<b>.658</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Responsabilidad</b>	<b>.277</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Ambiente Físico</b>	<b>.528</b>	<b>&lt;.01</b>

La variable Tensión Vocacional correlaciona significativamente de manera directa con

todas las variables de estresores.

Tabla XVIII. Correlaciones de la variable Tensión Psicológica.

	Tensión Psicológica	p
<b>Sobrecarga Ocupacional</b>	<b>.363</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Insuficiencia de Rol</b>	<b>.542</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Ambigüedad de Rol</b>	<b>.597</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Fronteras de Rol</b>	<b>.643</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Responsabilidad</b>	<b>.446</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Ambiente Físico</b>	<b>.415</b>	<b>&lt;.01</b>

La variable Tensión Psicológica correlaciona significativamente de manera directa con todas las variables de estresores.

Tabla XIX. Correlaciones de la variable Tensión Interpersonal.

	Tensión Interpersonal	p
<b>Sobrecarga Ocupacional</b>	<b>.427</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Insuficiencia de Rol</b>	<b>.394</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Ambigüedad de Rol</b>	<b>.600</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Fronteras de Rol</b>	<b>.553</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Responsabilidad</b>	<b>.490</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Ambiente Físico</b>	<b>.455</b>	<b>&lt;.01</b>

La variable Tensión Interpersonal correlaciona significativamente de manera directa con todas las variables de estresores.

Tabla XX. Correlaciones de la variable Tensión Física.

	Tensión Física	p
<b>Sobrecarga Ocupacional</b>	<b>.350</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Insuficiencia de Rol</b>	<b>.518</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Ambigüedad de Rol</b>	<b>.453</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Fronteras de Rol</b>	<b>.480</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Responsabilidad</b>	<b>.363</b>	<b>&lt;.01</b>
<b>Ambiente Físico</b>	<b>.430</b>	<b>&lt;.01</b>

La variable Tensión Física correlaciona significativamente de manera directa con todas las variables de estresores.

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

Tabla XXI. Correlaciones de las variables de Roles Ocupacionales

Variables	Sobrecarga Ocupacional	Insuficiencia de Rol	Ambigüedad de Rol	Fronteras de Rol	Responsabilidad	Ambiente Físico
Sobrecarga Ocupacional		.189 (p<.05)	.451 (p<.01)	.510 (p<.01)	.516 (p<.01)	.423 (p<.01)
Insuficiencia de Rol			.483 (p<.01)	.611 (p<.01)	.169 (p=.066)	.260 (p<.01)
Ambigüedad de Rol				.657 (p<.01)	.328 (p<.01)	.496 (p<.01)
Fronteras de Rol					.476 (p<.01)	.487 (p<.01)
Responsabilidad						.437 (p<.01)
Ambiente Físico						

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Todas las variables de Estresores correlacionan significativamente de manera directa, salvo Insuficiencia de Rol y Responsabilidad que no correlacionan significativamente.



## DISCUSIÓN

El principal foco de la investigación se centra en poner atención sobre los resultados obtenidos en aquellos indicadores fundamentales que pudieran dar una pauta para sustentar o refutar la hipótesis propuesta.

En base a esto, de lo obtenido en los resultados de las tres principales dimensiones del OSI; que son roles ocupacionales, tensión psicológica y recursos personales de afrontamiento; se llegan a las siguientes conclusiones.

En primer lugar, es de destacar el no haberse encontrado diferencias significativas entre mujeres y hombres en ninguna de las variables relevadas. Por lo cual se podría suponer que el sexo no es una variable que influya a la hora de definir el grado de estrés laboral dentro de esta empresa de servicios telefónicos.

Analizando en detalle los resultados que arroja el estudio realizado. La primera de las dimensiones, lleva a pensar que nuestro supuesto se podría confirmar ya que los resultados obtenidos sobre la insuficiencia de rol, mostraron gran diferencia entre los empleados administrativos y de call center.

Se podría decir entonces que, aquellos que atienden call center, presentan indicios que nos muestran la existencia de una brecha entre la tarea que se les asigna y la percepción acerca de los recursos y herramientas de lo que disponen para llevarla a cabo.

La relación que se establece entre el individuo y su entorno de trabajo, evoluciona según la adaptación de la organización o del individuo mismo, en función del tiempo. Es así como la Organización Mundial de la Salud (1994) define al estrés laboral, como el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y las capacidades del trabajo para llevarlas a cabo.

Al analizar otro indicador importante como lo es la ambigüedad de rol, los empleados de call center muestran ciertas dificultades a la hora de establecer prioridades en sus tareas, confrontar sus expectativas y en la claridad de percepción acerca de los criterios con los que serán evaluados; frente a aquellos que tienen tareas administrativas que mostraron valores estándar. Con respecto a esto Karasek (1979) formula el modelo demanda - control según el cual las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas y la capacidad de control no es la adecuada por falta de recursos para llevarlas a cabo. Además, el control sobre el trabajo incluye: las oportunidades de desarrollar habilidades propias, y la autonomía que el trabajo proporciona.

Es decir, concordando con los postulados de Gil-Monte y Peiró Silla (1997), los empleados del call center / atención al cliente, padecerían estrés laboral, debido a sus respuestas que denotan cierta falta de claridad sobre el papel que están desempeñando y sobre los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades.

Peiró Silla (1993) también define a los *conflictos de roles* como otro de los desencadenantes del estrés laboral. Explicándolo como aquello que se da cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias, o cuando el empleado recibe órdenes formales que van en contra de sus propios valores. En referencia a esto, se relacionan las fronteras del rol donde se encuentra cierta confusión a la hora de identificar claramente las líneas y límites de la autoridad lo que muchas veces se traduce en conflictos con el superior y lealtades conflictivas dentro del ambiente laboral. Estas situaciones quedan evidenciadas (según los resultados del estudio) en el grupo de trabajadores de call centers / atención al cliente.

En relación a la tensión psicológica, otra de las dimensiones a considerar, se encuentran importantes diferencias entre ambos grupos ya que el grupo de call center / atención al cliente muestra, como consecuencia de su tarea cotidiana, signos de ansiedad e infelicidad; demostrando negativismo, irritabilidad y poco sentido del humor.

Respecto a esto, la OIT (2009) plantea que la percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobreesfuerzo, por encima de los propios recursos, origina un desgaste por exceso de activación. Dicho desgaste puede tener como consecuencias un alto grado de irritabilidad, sensación de fracaso adaptativo y la puesta en marcha de procesos biológicos facilitadores de enfermedades (del estado de ánimo, cardiovasculares e inmunológicas).

Es de destacar que en esta dimensión se encuentran diferencias significativas entre los empleados de hasta 33 años y aquellos mayores de esta edad. Puntuando más alto los empleados más jóvenes. Por lo que se podría decir que los empleados de menor edad, sea cual sea el sector donde se desempeñen, presentan indicios de mayor tensión psicológica, suponiendo que entrando a su vida laboral les cuesta más adaptarse a las exigencias y modalidades de trabajo.

La sobrecarga y la baja calidad del trabajo es otro de los desencadenantes de estrés laboral según Peiró Silla (1993). Las diferencias encontradas en la facilidad para cometer errores, los momentos de desconcentración y el desinterés y estado de aburrimiento en el trabajo (en muchos casos causales de ausentismos) nos muestran también significativos

contrastes en lo que a la tensión vocacional se refiere dentro del grupo de trabajadores de call centers.

Por otro lado, la subescala de tensión interpersonal supuestamente generada por la tarea en estos trabajadores, podría llevarlos a relacionarse con dificultad con sus parejas, familiares y amigos. En relación a esto, Peiró Silla (1993) conceptualiza como otro desencadenante de estrés laboral los *estresores extraorganizativos*, planteándolos como la inadecuada interconexión hogar-trabajo que genera conflictos psicológicos, fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, deteriorando los lazos familiares.

Los valores personales, las necesidades, las habilidades, así como la personalidad y las aspiraciones; determinan la susceptibilidad de cada persona al estrés.

En referencia a la tercer y ultima dimensión de recursos de afrontamiento, no parecería haber una gran diferencia entre ambos grupos por lo que indicadores de recreación, ejercicio, autocuidado, salud, soporte social, resolución de problemas y la posibilidad de pensar y reflexionar antes de tomar una decisión, son similares para la muestra total, viendo que en ambos casos presentan adecuados recursos de afrontamiento. Según Lazarus y Folkman (1986) el afrontamiento se identifica con el éxito adaptativo en dominar las demandas que desbordan al individuo, en este caso frente a los estresores dentro del ámbito laboral.

En otras palabras, comparando las diferentes dimensiones del cuestionario, se puede decir que más allá de que todos los empleados presenten recursos personales normales para el afrontamiento del estrés, los empleados de call center muestran valores más bajos respecto a los empleados administrativos.

Seguidamente, comparando las dimensiones de roles ocupacionales y tensión personal, los empleados de call center presentan valores más altos en estas dos dimensiones y a su vez más bajos valores de recursos personales presentes para enfrentar las cuestiones referidas al estrés laboral. Sobre todo en las dimensiones de tensión personal, donde los valores para los empleados de call center indican altos valores de estrés.

Cuando analizamos el total de los resultados de la correlación entre las variables de una misma dimensión, tanto en roles ocupacionales, como en tensión personal y recursos personales, la correspondencia es directa.

El análisis de la correlación entre las distintas variables de cada dimensión con el resto de las variables nos mostró algunos datos significativos.

En cuanto a los recursos personales se observó que, relacionándolos con las variables de estrés y tensión, cuando los empleados adecuan los tiempos de recreación se nota que son

menores las tensiones o se percibe una menor sobrecarga. Esto parecería señalar la importancia que tiene otorgar al empleado, ciertos tiempos de descanso que podrían asociarse con actividades lúdicas y de esparcimiento. Para luego poder dedicarse con mayor responsabilidad a las tareas que le corresponden.

Lo mismo ocurre con el autocuidado, donde se observa que cuando el empleado se ocupa del cuidado de su salud mental y física, su estado de tensión y características de estrés ocupacional disminuyen; lo mismo ocurre con su relación con el entorno social y familiar.

Por otra parte, el aumento de los recursos de afrontamiento racional/cognitivo hace que aumente el grado de responsabilidad e involucramiento, mientras las tensiones y el estrés disminuyen.

Si nos detenemos en el análisis de las tensiones tanto la vocacional, como la psicológica, interpersonal y física, veremos que un incremento de las mismas afecta negativamente los factores estresores.

Entonces se puede decir que, a más altos valores de recursos personales, más bajos son los niveles de tensión personal y menos problemas presentan en los roles ocupacionales.

Los resultados del estudio nos muestran también otros datos de cierta importancia a tener en cuenta en nuestras consideraciones.

Uno de ellos es la diferencia significativa entre los empleados de hasta 3 años de antigüedad y los de más de 3 años en las variables: Ambigüedad de Rol, Fronteras de Rol, Tensión Vocacional, Tensión Psicológica y Tensión Interpersonal. En ellas, los empleados de hasta 3 años de antigüedad puntúan más alto. Respecto a esto se podría decir que los empleados con mayor antigüedad dentro de la empresa se encuentran más preparados y acostumbrados a las tareas, por lo cual no presentan valores tan altos y poseen una buena adaptación con respecto al afrontamiento racional/cognitivo a las exigencias del trabajo. Mientras que los empleados de hasta 3 años de antigüedad, no presentan aun el adecuado afrontamiento racional/cognitivo para enfrentar las tensiones y exigencias presentes en sus tareas.

Más allá de los resultados obtenidos en la investigación, que funcionan como un acercamiento a la temática del estrés laboral dentro de las empresas de servicio, sería interesante realizar un análisis más exhaustivo respecto a las diferentes áreas y puestos de trabajo y como se viven en ellas estos factores determinantes para el estrés laboral.

El avance de factores que desarrollan estrés laboral dentro de las empresas se encuentra en constante crecimiento exponiendo a los trabajadores a ambientes laborales

colmados de presiones y altas expectativas. Sería importante, frente a esto, que las empresas pudieran generar más ámbitos de distensión y ofrecer herramientas de ayuda y contención para aquellas personas que se encuentren desgastadas por esta constante exposición a las presiones laborales, sociales, económicas y políticas.

Sería apropiado entonces, diseñar intervenciones dirigidas a aquellos trabajadores que muestren señales de estrés y cansancio para prevenir el futuro desarrollo de trastornos y evitar la puesta en práctica de conductas que sean perjudiciales para su salud.

## **LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Analizando las limitaciones que se presentan en el estudio, se puede observar y plantear ciertas mejoras o agregados que hubieran hecho una investigación aún más productiva y completa.

Las primeras limitaciones que se presentan son las fuentes de error provenientes de la generalizabilidad de los resultados del estudio que se pueden dar habitualmente en este tipo de estudio.

Por un lado, con respecto a la población donde se aplicó la investigación, se podrían realizar comparaciones entre diferentes empresas y distintas áreas de trabajo. Para continuar estudiando el estrés laboral en otros ámbitos laborales.

Con respecto a la conformación de la muestra, si se hubiera tenido la posibilidad de que el grupo de estudio fuera más amplio, los resultados serían aún más significativos. Por ejemplo, comparándose diferentes empresas de telefonía dentro del país. O así también, comparando con mayor detalle diferentes puestos de trabajo o profesiones determinadas.

Seguidamente, se podría comparar el grado de estrés laboral entre empresas ubicadas en diferentes provincias y ciudades, y así obtener datos importantes con respecto al país en general.

Por otro lado, si bien se utilizó un instrumento muy completo, que entrecruza un gran número de variables, en el caso de que se hubiese utilizado otro instrumento, se podrían analizar más variables interesantes para correlacionar con lo estudiado, como recursos de afrontamiento y grado de adaptación, entre otros.

Teniendo en cuenta todo esto, si bien el estudio da un panorama de lo que sucede respecto a este tipo de problemática dentro del ámbito laboral, no es concluyente y abre la posibilidad a estudiarlo con mayor profundidad.

## CONCLUSIONES

- La mayoría de los empleados de call centers / atención al cliente presentan valores mayores en los principales indicadores de estrés laboral que aquellos que no tienen atención directa con el cliente.
- El mayor inconveniente que presentan los empleados de call centers / atención al cliente es con respecto al Rol dentro de la empresa.
- Se ve también que la mayor dificultad de estos empleados se da en la dimensión de estrés laboral percibido.
- La dimensión de tensión psicológica da también valores altos para aquellos empleados de call centers / atención al cliente.
- En general, ambas categorías de empleados presentan recursos de afrontamiento normales, siendo los empleados de call center quienes tienen valores más bajos.
- Respecto a la edad, no se presentan diferencias significativas.
- Tampoco se presentan diferencias significativas entre los sexos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Appiani, F. y Montoya, G. (2011). *Inglés y secundario completo. Investigación en progreso acerca de la precarización laboral en Call Centers*. Uruguay: Editorial Psicolibros Universitarios.
- Dolan, S. L., García, S. y Díez-Piñol, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Farias, S. M., Teixeira, O., Moreira, W., Oliveira, M. y Pereira, M. (2011). Caracterización de los síntomas físicos de estrés en el equipo de emergencias. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 45 (3), 720-7. Recuperado el 07 de abril de 2015 de <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342011000300025>
- Filippi, G. y Zubieta, E. (2010). *Psicología y Trabajo. Una relación posible*. Buenos Aires: Eudeba.
- Gabel-Shemueli, R., Peralta Rondan, V., Paiva Lozano, R. y Aguirre Huarcaya, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (58), 271-290. Recuperado el 07 de abril de 2015 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>
- Galeano Dávalos, J. (2012). Riesgo psicosocial, estrategias de afrontamiento y personalidad en universitarios y población general. IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad De Psicología, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Gil-Monte, P. y Peiró Silla, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Grau, A., Suñer, R. & García, M. (2005). Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. *Gac Sanit*, 19 (6), 463-470. Recuperado el 3 de mayo de 2016 de <http://www.scielo.org/pdf/gv19n6/original6.pdf>
- Guic, E., Bilbao, M. A. & Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile*, 130 (10), 1101-1112. Recuperado el 3 de mayo de 2016 de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttext)
- Hankin, B. L. y Abramson, L. Y. (2001). Development of Gender Differences in Depression: an elaborated cognitive vulnerability-transactional stress theory. *Psychological Bulletin*, 127



(6), 773-796. Recuperado el 20 de mayo de 2015 de [http://www.du.edu/ahss/psychology/gem/media/documents/abramson\\_developmentofgenderdifferences.pdf](http://www.du.edu/ahss/psychology/gem/media/documents/abramson_developmentofgenderdifferences.pdf)

Hernández Estrada, A. y Díaz Rojas, A. (2012). Indicadores de vulnerabilidad al estrés en directivos y su relación con factores de estrés organizacional. *Revista Ciencias Médicas*, 16 (3), 181-194. Recuperado el 07 de abril de 2015 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?Script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942012000300016&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S1561-31942012000300016&lng=es&nrm=iso)

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 24 (2), 285-308. Recuperado el 10 de agosto de 2015 de [http://www.jstor.org/stable/2392498?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](http://www.jstor.org/stable/2392498?seq=1#page_scan_tab_contents)

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Editorial Martínez Roca.

López-Araújo B., Peiró Silla, J. M. y Segovia, A. O. (2010). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19 (1), 81-87. Recuperado el 07 de abril de 2015 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72719112>

Martínez Sánchez, F. (comp.) y Palmero, F. (comp.) (2008). *Motivación y Emoción*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.

Moncada S., Llorens C. y Kristensen T. (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Método ISTAS21 COPSOQ, versión castellana. Madrid: Paralelo Edición S. A.

Morales G., Gallego L. & Rotger D. (2004). La incidencia y relaciones de la ansiedad y el Burnout en los profesionales de intervención en crisis y servicios sociales. *Interpsiquis*. Recuperado el 3 de mayo de 2016 de <http://www.cop.es/colegiados/B-00722/La%20incidencia%20y%20relaciones%20de%20la%20ansiedad%20y%20el%20Burnout.htm>

Morayta, I., Pirillo, J. y Zukerfeld, M. (2010). Hacia la categoría de trabajo informacional: el caso de los call centers avances de investigación. Buenos Aires: Catedra informática y relaciones sociales, Facultad Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.

Moriana, J. A & Cabrera, J. H (2004). Estrés y burnout en profesores. *International journal of clinical and health psychology*, 4 (3), 597-621. Recuperado el 3 de mayo de 2016 de [http://www.aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-126.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf)

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

- Novoa, C. (2007). El estrés laboral una amenaza para los call centers. *iProfesional*. Recuperado el 20 de mayo de 2015 de <http://www.iprofesional.com/notas/54900-El-estres-laboral-una-amenaza-para-los-call-centers.html>
- Organización Internacional del Trabajo. (2009). *La seguridad y salud en El trabajo: un derecho humano fundamental*. Ginebra: OIT.
- Organización Mundial de la Salud. (1994). Declaración sobre Salud Ocupacional para todos. Ginebra: WHO.
- Osipow, S. H. y Spokane, A. R. (1987). Manual for occupational stress inventory: Research version. Florida: Psychological Assessment Resources Inc.
- Peiró Silla, J. M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Peiró Silla, J. M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva. *Prevención, Trabajo y Salud*, 13, 18-38. Recuperado el 20 de mayo de 2015 de [http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf](http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf)
- Peiró Silla, J. M. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 68-82. Recuperado el 20 de mayo de 2015 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Buenos Aires: Compañía General Fabril.
- Schmidt, V., Leibovich, N. B., González, M. A. y Marconi, A. L. (2003). Inventario de estrés ocupacional (OSI): la muestra argentina. Buenos Aires: Departamento de Publicaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.

## ANEXO

### Cuestionario

El siguiente cuestionario se enmarca en una investigación sobre vivencias relacionadas con el trabajo y la salud laboral que forma parte del Trabajo de Investigación Final para la Licenciatura en Psicología de una alumna de la Universidad Argentina de la Empresa.

El cuestionario es una herramienta de opinión, por lo cual su punto de vista y sus sentimientos son de gran importancia para esta investigación. No hay respuestas buenas o malas, correctas o incorrectas: todas las respuestas son válidas.

Cada uno de los cuestionarios será tratado de forma anónima y confidencial y con fines únicamente de investigación. Sólo se analizarán aquellos cuestionarios en que los participantes hayan dado su consentimiento informado.

¡Muchas gracias por su cooperación!

**\*Obligatorio**

#### Consentimiento informado \*

Consiento participar en este cuestionario, que será almacenado digitalmente. Autorizo la utilización de la información aquí relevada a los fines de la investigación planteada, siempre que se preserve la confidencialidad de los datos de todas las personas involucradas.

- Si
- No

**Fecha \***

**Sexo \***

- Mujer
- Hombre

**Edad \***

- 18 - 25 años
- 26 - 33 años
- 34 - 41 años
- 42 o más

**Puesto en la organización \***

- Administrativo
- Call Center / Atención al cliente
- Otros:

**Antigüedad en la organización \***

- Hasta 1 año
- 2 - 3 años
- 4 - 5 años
- 6 o más

### Primera Sección

A continuación se presentan una serie de frases relacionadas con su trabajo. Por favor seleccione su respuesta teniendo en cuenta la cantidad de veces que le ha ocurrido.

**1. En mi trabajo se espera que realice muchas tareas diferentes en muy poco tiempo. \***

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

**2. Siento que mis responsabilidades en el trabajo están aumentando. \***

	1	2	3	4	5	
--	---	---	---	---	---	--

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

Nunca      Siempre

3. Se espera que desempeñe tareas para las cuales nunca fui preparado. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

4. Tengo que llevar trabajo a casa. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

5. Tengo los recursos que necesito para hacer mi trabajo. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

6. Me siento competente en lo que hago. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

7. Trabajo con plazos muy ajustados. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

8. Desearía tener más ayuda para cumplir con las demandas que tengo en el trabajo. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

9. Mi trabajo requiere que trabaje en varias áreas importantes al mismo tiempo. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

10. Se espera que haga más trabajo de lo que es razonable. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

11. Siento que mi carrera laboral está progresando como lo esperaba. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

12. Siento que mi trabajo se adecua a mis capacidades e intereses. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

13. Estoy aburrido/a de mi trabajo. \*

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

14. Siento que tengo suficiente responsabilidad en mi trabajo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

15. Siento que estoy usando mi talento. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

16. Siento que mi trabajo tiene futuro. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

17. Mi trabajo satisface mis necesidades de éxito y de reconocimiento. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

18. Siento que mi preparación es mayor que la que requiere mi trabajo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

19. En mi trabajo aprendo cosas nuevas. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

20. Tengo que realizar tareas que están por debajo de mis habilidades. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

21. Mis superiores me hacen comentarios útiles acerca de mi desempeño. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

22. Tengo claro que es lo que tengo que hacer para progresar. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

23. Tengo dudas acerca de lo que debo realizar en mi trabajo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

24. Cuando tengo que hacer frente a varias tareas sé cuál debo hacer primero. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

25. Cuando me asignan un nuevo proyecto sé por dónde comenzar. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

26. Mi superior pide una cosa pero realmente quiere otra. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

27. Sé cuáles son las conductas personales (vestimenta, relaciones interpersonales, etc.) apropiadas en mi trabajo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

28. Tengo claras las prioridades de mi trabajo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

29. Entiendo claramente cómo mi jefe quiere que emplee mi tiempo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

30. Conozco los criterios con los que me evalúan. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

31. Tengo conflicto entre lo que mi empleador espera que haga y lo que creo que es correcto o apropiado. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

32. En el trabajo estoy tironeado por diferentes grupos o personas. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

33. Hay más de una persona que me dice qué es lo que debo hacer. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

34. Me siento responsable de una parte del éxito de mi empleador (o empresa). \*

	1	2	3	4	5	
--	---	---	---	---	---	--

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

Nunca      Siempre

35. Me siento bien con el trabajo que hago. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

36. Mis superiores no se ponen de acuerdo acerca de lo que debo hacer. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

37. Estoy orgulloso de lo que hago para ganarme la vida. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

38. Donde trabajo es claro quién manda realmente. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

39. Tengo lealtades hacia diferentes grupos o personas en mi trabajo. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

40. El trabajo que hago tiene tanto beneficio para mí como para mi empleador. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

41. Durante el día trato a más personas de lo que preferiría. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

42. En el trabajo, pierdo tiempo preocupado con los problemas que otras personas me traen. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

43. Soy responsable del bienestar de mis subordinados. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

44. La gente en el trabajo busca que yo sea el líder. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

45. En el trabajo tengo responsabilidad por las actividades de otras personas. \*

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

46. Me preocupa si la gente que trabaja conmigo (o que trabaja para mí) hará las cosas adecuadamente. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

47. La gente que trabaja conmigo (o que trabaja para mí) es realmente difícil de tratar. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

48. Si cometo un error en mi trabajo, las consecuencias para otros pueden ser bastante malas. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

49. En mi trabajo debo tratar con un público enojado. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

50. Me gusta la gente con la que trabajo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

51. En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de ruido. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

52. En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de humedad. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

53. En mi trabajo estoy expuesto a altos niveles de polvo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

54. En mi trabajo estoy expuesto a altas temperaturas \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

55. En mi trabajo estoy expuesto a luces fuertes \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre



Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

56. En mi trabajo estoy expuesto a bajas temperaturas \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

57. Tengo un cronograma de trabajo irregular. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

58. En mi trabajo estoy obligado a estar aislado. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

59. En mi trabajo estoy expuesto a olores desagradables. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

60. En mi trabajo estoy expuesto a sustancias venenosas. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

Segunda Sección

A continuación se presentan una serie de frases relacionadas con su trabajo. Por favor seleccione su respuesta teniendo en cuenta la cantidad de veces que le ha ocurrido.

1. Me parece que no soy capaz de cumplir con todas mis tareas. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

2. Últimamente detesto ir a trabajar. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

3. Estoy aburrido/a de mi trabajo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

4. Últimamente, me retraso en mis tareas \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

5. Tengo accidentes de trabajo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

6. La calidad de mi trabajo es buena. \*

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

7. Recientemente he estado faltando al trabajo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

8. Encuentro que mi trabajo es interesante y/o estimulante. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

9. Me puedo concentrar en las cosas del trabajo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

10. Cometo errores en mi trabajo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

11. Últimamente, me irrito fácilmente. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

12. Últimamente, he estado deprimido/a. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

13. Últimamente, me he sentido ansioso/a. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

14. Últimamente me siento contento/a. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

15. Tantos pensamientos me dan vuelta por la cabeza a la noche que tengo problemas para dormir. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

16. Últimamente, respondo de mala manera en situaciones que normalmente no me molestarían. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

17. Me quejo por cosas sin importancia \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

18. Últimamente, he estado preocupado/a. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

19. Tengo buen sentido del humor. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

20. Las cosas me están saliendo bien. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

21. Desearía tener más tiempo para pasarlo con mis amigos. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

22. Me peleo con mi pareja. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

23. Me peleo con mis amigos. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

24. Mi pareja y yo somos felices juntos. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

25. Últimamente, hago las cosas solo y no con otra gente. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

26. Me peleo con mis familiares. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

27. Últimamente, mis relaciones con la gente son buenas. \*

	1	2	3	4	5	
--	---	---	---	---	---	--

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

Nunca      Siempre

28. Necesito tiempo para mí para resolver mis problemas. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

29. Desearía tener más tiempo para mí. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

30. Últimamente, me he estado alejando de la gente. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

31. He aumentado o bajado de peso sin quererlo. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

32. Mis hábitos de comida son irregulares. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

33. Últimamente, estoy bebiendo demasiado. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

34. Últimamente, estoy cansado/a. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

35. Me siento tenso/a. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

36. Tengo problemas para conciliar el sueño y dormir. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

37. Tengo dolores que no puedo explicar. \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

39. Me siento desganado/a. \*

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

40. Me siento soñoliento/a. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

Tercera Sección

A continuación se presentan una serie de frases relacionadas con su trabajo. Por favor seleccione su respuesta teniendo en cuenta la cantidad de veces que le ha ocurrido.

1. Cuando necesito vacaciones, las tomo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

2. Hago lo que quiero en mi tiempo libre. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

3. Los fines de semana paso el tiempo haciendo las cosas que más me gustan. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

4. Últimamente, para distraerme mi principal actividad recreativa es mirar televisión. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

5. Una gran parte de mi tiempo libre lo dedico a presenciar espectáculos tales como cine, conciertos, espectáculos deportivos, etc. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

6. Dedico una gran parte de mi tiempo libre a realizar actividades tales como practicar deportes, pintar, coser, trabajar en madera, etc. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

7. Dedico parte de mi tiempo a actividades comunitarias (scouts, escolares, religiosas, municipales, gubernamentales, etc.). \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

8. Encuentro que participar en actividades recreativas es relajante. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

9. El tiempo que paso en actividades recreativas es suficiente para satisfacer mis necesidades. \*

	1	2	3	4	5	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

Nunca  1  2  3  4  5 Siempre

10. Dedico gran parte de mi tiempo libre a un hobby (coleccionar alguna cosa, etc.). \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

11. Soy cuidadoso/a con mi dieta (como regularmente, moderadamente y teniendo en cuenta la buena nutrición). \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

12. Me hago controles médicos regularmente. \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

13. Evito el consumo excesivo de alcohol. \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

14. Hago ejercicio regularmente (por lo menos veinte minutos varias veces por semana). \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

15. Practico técnicas de “relajación”. \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

16. Duermo lo que necesito. \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

17. Evito consumir cosas que sé que hacen mal a la salud (Ej.: café, cigarrillos, etc.). \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

18. Practico técnicas de autoconocimiento, meditación, control mental, etc. \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

19. Practico ejercicios de respiración profunda por algunos minutos varias veces al día. \*

1 2 3 4 5  
Nunca      Siempre

20. Me dejo un tiempo para hacer las cosas que realmente me gustan. \*

Estrés Laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos  
De Leo, Martina Laura  
Licenciatura en Psicología

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

21. Hay por lo menos una persona importante para mí que me valora.\*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

22. Tengo ayuda para hacer las cosas de la casa.\*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

23. Tengo ayuda para hacer las cosas importantes que deben ser hechas.\*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

24. Hay por lo menos una persona dispuesta a quien puedo contarle mis preocupaciones.\*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

25. Hay por lo menos una persona dispuesta con quien puedo hablar sobre mis problemas de trabajo.\*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

26. Sé que cuento por lo menos con un buen amigo.\*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

27. Me siento querido/a.\*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

28. Hay una persona a la que me siento muy unido/a.\*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

29. Tengo un grupo de amigos que me valoran.\*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

30. Me hace bien participar en grupos formales (religiosos, políticos, organizaciones profesionales, etc.).\*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

31. Puedo olvidarme del trabajo cuando llego a casa. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

32. Siento que hay otros trabajos que puedo hacer aparte de mi trabajo actual. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

33. Periódicamente reexamino y reorganizo mi estilo y mi plan de trabajo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

34. Puedo establecer prioridades en el uso de mi tiempo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

35. Una vez que establezco mis prioridades las llevo a cabo. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

36. Tengo métodos para concentrarme. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

37. Puedo identificar los aspectos importantes de los problemas que se me plantean. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

38. Cuando me enfrento a un problema lo analizo detalladamente. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

39. Cuando tengo que tomar una decisión trato de pensar bien. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

40. Trato de ser consciente de cómo actúo y qué hago. \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

« Atrás

Enviar