



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA DE ATENCIÓN AL CLIENTE, LIMA 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR:

ANA NOEMI TENORIO BANCAYÁN

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR:

MG. PÉREZ GÓMEZ JOSÉ YOMIL
CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-3516-9071

CHINCHA, 2022

Asesor

Mg. PÉREZ GÓMEZ JOSÉ YOMIL

Miembros del jurado

- Dr. Edmundo González Zavaleta
- Dr. Jorge Campos Martínez
- Dr. Fernando Tam Wom.

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a mis amados padres Segundo y Ana y al amor de mi vida, Luis, porque han sido muy importantes y sin su ayuda no hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTOS

Mi Dios Todopoderoso, quien me ha dado la oportunidad de estudiar y culminarlo con éxito, a pesar del largo camino y dificultades que se presentaron, él me dio la fuerza y me ayudó a persistir.

RESUMEN

Objetivo: Identificar cual es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021.

Material y método: Se utilizó como técnica la encuesta y los instrumentos fueron de escalas tipo lickert: Escala de Estrés Laboral Organizacional OIT/OMS y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC, que miden estrés laboral y satisfacción laboral respectivamente. La metodología usada es de tipo básico, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con diseño experimental y de corte transversal.

Población y muestra: La población fue constituida por 81 trabajadores (entre hombres y mujeres) y la muestra de 67.

Resultados: En cuanto al estrés, se tiene, según predominancia, un nivel bajo de estrés con un 49.3%, seguido con el 23.9% de nivel medio, un 20.9% del nivel de estrés propiamente y el 6% del nivel alto de estrés laboral y en cuanto a la satisfacción laboral, predomina el nivel promedio con el 31.3%, seguido del nivel muy alto de satisfacción con el 23.9%, satisfecho el 22.4%, insatisfecho el 20.9% y el 1.5% que está insatisfecho.

Conclusión: Existe una relación inversa de nivel moderado, estadísticamente significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021.

Palabras claves:

Estrés, Satisfacción laboral, trabajadores de empresa privada.

ABSTRACT

Objective: To identify the relationship between stress and job satisfaction in workers of a customer service company in Lima 2021.

Method: The survey technique was used and the instruments were lickert-type scales: ILO/WHO Organizational Work Stress Scale and the Job Satisfaction Scale SL - SPC, which measure job stress and job satisfaction, respectively.

The methodology used is basic, quantitative approach, descriptive correlational level, with experimental and cross-sectional design.

Population and sample: The population was consisted of 81 workers (men and women) and the sample of 67.

Results: With regard to stress, the predominance of low stress level was 49.3%, followed by 23.9% of medium stress level, 20.9% of stress level and 6% of high work stress level, and with regard to job satisfaction, the average level was predominant with 31.3%, followed by the very high level of job satisfaction with 31.3%, followed by the very high level of job satisfaction. In terms of job satisfaction, the average level predominates with 31.3%, followed by the very high level of satisfaction with 23.9%, satisfied with 22.4%, dissatisfied with 20.9% and 1.5% who are dissatisfied.

Conclusion: There is an inverse relationship of moderate level, statistically significant between stress and job satisfaction in the workers of a customer service company in Lima 2021.

Key words:

Stress, Job satisfaction, private company workers.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Resumen	iv
Abstract	v
Índice general / índice de figuras y de cuadros	vi
I. INTRODUCCIÓN	08
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	09
2.1 Descripción del Problema	09
2.2. Pregunta de investigación general	14
2.3 Preguntas de investigación específicas	14
2.4 Justificación e Importancia	14
2.5 Objetivo general	16
2.6 Objetivos específicos	16
2.7 Alcances y limitaciones	17
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1 Antecedentes	19
3.2 Bases Teóricas	26
3.3 Marco conceptual	49
IV. METODOLOGÍA	54
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	54
4.2 Diseño de la investigación	54
4.3 Población – Muestra	55
4.4 Hipótesis general y específicas	56
4.5 Identificación de las variables	57
4.6 Operacionalización de las variables	58
4.7 Recolección de datos	60
V. RESULTADOS	65
5.1 Presentación de Resultados	65
5.2 Interpretación de los Resultados	70
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	74
6.1 Análisis descriptivo de los resultados	74
6.2 Comparación de resultados con marco teórico	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80

ANEXOS	87
Anexo 1: Matriz de consistencia	88
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos y Ficha de validación por juicio de expertos	89
Anexo 3: Informe de Turnitin al 28% de similitud	93
Anexo 4: Autorización de uso para instrumentos	94
Anexo 5: Base de datos de Excel	95
Anexo 6: Base de datos en SPSS	96
Anexo 7: Consentimiento informado	97
Anexo 8: Consentimiento informado aceptados	100
Anexo 9: Evidencias de aplicación de cuestionarios	103

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N.º 1: Porcentaje del sexo en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021.	65
Figura N.º 2: Porcentaje de la edad de trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021.	66
Figura N.º 3: Porcentaje del nivel de estudio de trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021.	67
Figura N.º 4: Porcentaje del estrés laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021.	68
Figura N.º 5: Porcentaje de satisfacción laboral de trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021.	69

INDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N.º 1: Frecuencias y porcentaje del sexo en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021	65
Cuadro N.º 2: Frecuencias y porcentaje de la edad de trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021	66
Cuadro N.º 3: Frecuencias y porcentaje del nivel de estudio de trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021.	67
Cuadro N.º 4: Frecuencias y porcentaje de estrés laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021.	68
Cuadro N.º 5: Frecuencias y porcentaje de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima.	69
Cuadro N.º 6: Prueba de Kolmogorov – Smirnov para Estrés y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente en Lima, 2021.	72
Cuadro N.º 7: Prueba de Correlación Rho de Spearman entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente en Lima, 2021.	73

I. INTRODUCCIÓN

El estrés es la respuesta física y emocional que experimenta una persona frente a situaciones o exigencias que son percibidas por el individuo como más demandantes que la capacidad que tiene para afrontarlo.

El estrés en el ámbito laboral es una de las condiciones más comunes en nuestra actualidad que si bien es cierto en nuestros días obtiene un mayor interés, no es algo nuevo, por el contrario, su estudio se remonta a más de 3 décadas en todo el mundo. Estas investigaciones obtenidas cobran una importancia relevante en nuestros días, ya que siempre hay nuevos resultados y aportes necesarios a difundir, las cuales serán las bases para las futuras investigaciones.

La satisfacción laboral es el estado en que el trabajador siente bienestar y agrado y lo manifiesta con una buena actitud para realizar sus labores dentro de la organización lo cual se traduce en resultados óptimos y un buen desempeño.

Actualmente, trabajadores de todo el mundo se enfrentan a diversos cambios organizacionales, generando en ellos actitudes y respuestas como de adaptación a las exigencias de su medio, y síntomas de estrés negativo que afectaría significativamente la salud del trabajador, así como a su satisfacción laboral. El ámbito laboral de atención al cliente no es la excepción, también está en constantes cambios y demandas cada vez más crecientes y que implican un mayor compromiso para el trabajador en obtener los resultados e indicadores que exija la empresa.

Como podemos notar, existe relación directa entre el estrés y la satisfacción laboral la cual es importante describir e investigar, para el bien del trabajador y para la productividad de la organización donde labora.

Por lo antes explicado el presente trabajo tiene como objetivo identificar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en trabajadores de una empresa de atención al cliente en Lima Perú, 2021; realizando una investigación descriptiva correlacional la cual permite determinar si las variables se relacionan entre sí.

Ana Noemí Tenorio Bancayán.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Actualmente el estrés y la satisfacción laboral es un tema de mucho interés en las organizaciones tanto públicas como privadas ya que el motor y corazón del funcionamiento de estas, lo forman sus colaboradores. Cuando estos colaboradores cuentan con buena salud física y psicológica, sus trabajos tienen altos resultados que son muy beneficiosos para la empresa y para el bienestar propio del trabajador; en cambio cuando hay presencia de algunos factores como el estrés, se puede esperar una insatisfacción laboral que puede conllevar a resultados no óptimos.

En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo – OIT (2016) define al estrés como una forma psicológica y física de reaccionar o responder ante estímulos o situaciones demandantes para el trabajador generando en él un desequilibrio que si no es sobrellevado de manera oportuna y adecuada puede afectar su salud integral considerándose como riesgo psicosocial.

La Organización Panamericana de la Salud - OPS, así como otros autores, entre ellos Selye en 1960 señala que, como consecuencias de los riesgos psicosociales causados por el estrés, se pueden presentar enfermedades mentales, cerebrovasculares, cardiovasculares, músculo-esquelético y hasta enfermedades mentales (Martínez y Díaz, 2007)

En cuanto a la satisfacción laboral, es la respuesta emocional positiva de agrado y disposición que tiene el trabajador ante su propio trabajo y a los resultados que puede obtener de su

experiencia laboral. La satisfacción laboral se basa en la actitud y que involucra el aspecto cognitivo (pensamientos), conductual y emocional (Chiang et al., 2010).

El estrés está presente en todo el mundo, sin embargo, algunos países tienen mayor índice. Como lo menciona Muñoz -Torres y Casique - Casique (2016), México tiene el 75% de trabajadores con estrés siendo así el país con mayor índice de estrés laboral ocupando el primer lugar.

El segundo puesto lo ocupa el país de China, teniendo un 73% de trabajadores con estrés y Estados Unidos un 59% ocupando el tercer lugar. Según Pfeffer (2018) el 61% de trabajadores de Estados Unidos indican que el estrés experimentado ha sido severo llegando a enfermarlos y hospitalizarlos, causando 120.000 muertes anuales de empleados considerándose como la quinta causa de muerte en el país. Mientras que, en Japón, el estrés laboral orilla al suicidio alrededor de 10.000 trabajadores anuales en promedio; los cuales, previamente, habían presentado ansiedad y depresión como causa del estrés.

En Europa, según la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, el porcentaje de trabajadores con estrés alcanza solo un 28% y el 20% padece de síndrome de Burnout, cifras que, aunque menores a comparación de otros países, explican la preocupación de la Organización Mundial de la Salud y la Unión Europea para prevenir y controlar el estrés laboral para evitar consecuencias negativas para el trabajador como para las organizaciones (Alcalde, 2010).

En Colombia, según el Ministerio de Salud y Protección Social a través de un informe en el 2020, a través de la teleorientación en atención psicológica en la línea 192, se ha reportado 11.457 casos donde se solicita ayuda psicológica, identificándose que el

19,25% presenta síntomas de ansiedad causados por algún motivo laboral, el 12,94% por altas concentraciones de trabajo, el 10,92% a causa de la depresión y 3,25% presentan conductas suicidas derivadas de factores personales que incluyen sentimientos negativos frente a su actividad laboral (Toro, 2020).

El Perú no es ajeno a la presencia del estrés ya que muchos empleados lo padecen. Como lo indica el Instituto Nacional de Salud a través del Ministerio de Salud – MINSA en el 2013, se reportaba un 46.9% de trabajadores estresados en Lima y Callao, pero actualmente el MINSA en el 2021, indica que se ha incrementado a un 52.2% de la población Limeña que experimenta un cuadro de estrés moderado a severo. Este incremento se debe a la presencia del covid-19 y a lo que este origina: problemas de salud, económicos y familiares, lo cual registra un incremento de padecimiento de estrés (El Peruano, 2021).

Así como en Lima, en otros departamentos y provincias también se detecta el estrés en trabajadores, como lo indica Farfán (2020) en su investigación llamada “Estrés y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura, 2019”. El resultado que obtuvo, demostró una relación negativa y significativa entre ambas variables, lo que explica que mientras mayor sea la presencia de estrés laboral en el trabajador, menor será la satisfacción que sienta para con su labor en la Municipalidad Provincial de Piura.

Trabajadores estresados, es la realidad que se presenta en casi todos los centros laborales a nivel nacional y más ahora en época de pandemia. Esto no es ajeno en una empresa privada de Lima que se dedica a brindar atención telefónica al cliente en el rubro

de servicios de agua y saneamiento a nivel de todo Lima y Callao, la cual es objeto del presente estudio.

Esta empresa limeña cuenta con un área de atención al cliente la cual está formada por 81 trabajadores entre hombres y mujeres cuyas edades oscilan entre 18 y 55 años.

El personal se dedica a asesorar a los usuarios del servicio en los diferentes trámites administrativos que deseen realizar, como presentar reclamos, requerimientos, solicitudes de atención; guiarlos en el llenado de formularios para ventas de conexiones de servicio de agua y desagüe, reportar emergencias, despejar dudas sobre facturaciones y requisitos y dar información general del servicio que ofrece la empresa con el fin de brindar una completa atención al usuario donde éste quede satisfecho.

Este sector, de atención al cliente, tiene un alto grado de interacción entre los trabajadores que brindan la atención con quienes la reciben, generando diversas situaciones de estrés que pueden provocar insatisfacción laboral en los empleados; y más si a esto se le añade exigencias propias de la gestión, como manejar un protocolo establecido para las llamadas, tipificar diversos sistemas sin errores y garantizar que el usuario haya disipado sus dudas y reciba toda la información necesaria en un tiempo límite para las atenciones telefónicas.

En los últimos meses se ha incrementado algunos indicadores negativos para el negocio como el ausentismo, tardanzas y desconexiones del personal, así también errores en los ingresos de reclamos u otros, falta de empatía, impaciencia, inclusive se ha detectado llamadas cortadas, las cuales son faltas graves; además muchos trabajadores indican presentar dolores de cabeza, estomacales, de espalda y cuello, así como mucha tensión y cansancio, limitando sus labores y afectando sus

resultados. En cuanto a las remuneraciones, son sueldos básicos y fijos, y actualmente ya no hay pagos adicionales conocidos como comisiones, ni una corta línea de carrera o ascenso, lo que también genera cierto descontento en el personal.

Toda esta problemática vista como un conjunto forman grandes estresores externos que afectan a la satisfacción laboral del personal causando insatisfacción laboral en ellos, lo cual dio pie a esta investigación.

Por todo lo expuesto, se pretende identificar: “Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente en Lima, 2021” y confirmar también la siguiente hipótesis: “Existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima, 2021”; con el fin de hallar estas respuestas, la presente investigación tiene un carácter descriptivo – correlacional, no experimental y de corte transversal.

El investigar estas dos variables es fundamental dentro del ámbito psicológico, organizacional y otros, porque cuando se ignoran estas estadísticas dentro de la empresa y se desmerecen estos estudios quitando su importancia, se obtiene trabajadores insatisfechos y enfermos, tanto físicos como psicológicos; sin embargo, cuando se les da la importancia debida, se tiene trabajadores contentos, satisfechos con su trabajo, con resultados óptimos y que se esfuercen por ser mejores cada día, lo cual se traduce al éxito para las organizaciones.

Así, los resultados obtenidos de la presente investigación podrían permitir elaborar planes de intervención frente al estrés

con el fin de mantener estándares óptimos de satisfacción laboral y una salud integral en los trabajadores.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021

P.E.2:

¿Cuál es el nivel satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021?

2.4. Justificación e Importancia

2.4.1. Justificación

2.4.1.1. Justificación Teórica, esta investigación está basada en las principales teorías sobre el estrés y la satisfacción laboral, lo que permite abordar ambas variables en sus dimensiones y determinar así su relación entre ellas. Otra razón teórica es que este tipo de investigaciones, donde se estudia estas dos variables, no se han realizado con mucha frecuencia dentro del ámbito de atención al cliente en empresas de servicios básicos fundamentales como el servicio de agua potable, y aún más en tiempo de pandemia, haciendo que la percepción que tiene el trabajador no sea de simplemente atender al usuario sino más bien de ayudarlo a suplir su necesidad vital que contrarresta a contagiarse del Covid -19, lo que genera mayores niveles de estrés.

2.4.1.2. Justificación Práctica, consiste en aplicar y ejecutar el estudio a la empresa con el fin de mejorar la satisfacción laboral y reducir los niveles de estrés que se presentan en los colaboradores de la organización.

Entendiendo que el mayor activo de una organización es su trabajador, el resultado obtenido puede ser útil para elaborar herramientas que faciliten el manejo del estrés para mantener una adecuada salud psicológica y física en los trabajadores traduciéndose a un nivel alto de satisfacción laboral; también permitiría identificar las causas de insatisfacción laboral y corregirlas para mejorar los resultados de los trabajadores para beneficiar a ambas partes, tanto a los trabajadores como a la empresa.

2.4.1.3. Justificación Metodológica, dentro del marco metodológico, la presente investigación se elaboró siguiendo parámetros del método científico que demuestran la validez y confiabilidad del estudio; de igual forma se empleó programas estadísticos los cuales contribuyeron al análisis exacto de los resultados obtenidos los cuales son expuestos, pudiendo ser utilizados como referente en futuras investigaciones. Este trabajo se realizó dentro de la ética moral y profesional, con un carácter estrictamente académico, respetando la confidencialidad de la empresa y de los voluntarios evaluados.

2.4.2. Importancia

Esta investigación es importante porque está orientada a identificar los niveles de estrés y satisfacción laboral en el personal de una empresa de atención al cliente en Lima, Perú, los cuales se dedican a orientar, brindar información, resolver consultas, guiar en procedimientos y asistir a los usuarios que utilizan el servicio básico esencial como el servicio de agua

potable y alcantarillado en Lima que más que un servicio es un derecho y por lo tanto necesitan un servicio y una atención como tal.

La satisfacción laboral está directamente relacionada con la calidad de atención brindada y es por esto la importancia de su estudio y su medición con el estrés ya que la presencia de este puede incrementar la insatisfacción laboral y como consecuencia una mala atención a los usuarios.

Así, este trabajo permite reconocer e identificar los factores que causan estrés dentro de la organización y su relación con la satisfacción de los trabajadores.

Por lo tanto, la información de esta investigación es de utilidad para diversas áreas como el de Recursos Humanos, Salud Ocupacional, Logística, entre otros, a fin de que se pueda tomar acciones de mejora si fuese necesario.

2.5. Objetivo general

Identificar cual es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021.

2.6. Objetivos específicos

O.E.1:

Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021.

O.E.2:

Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de atención al cliente de Lima 2021.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

2.7.1.1. Alcance Territorial:

La presente tesis fue realizada en una empresa de atención telefónica en el distrito de Ate en el departamento de Lima en Perú.

2.7.1.2. Alcance Temporal:

La presente tesis fue realizada desde Julio hasta Diciembre del 2021. La aplicación de los instrumentos se realizó entre el día 19 de Noviembre y el 02 de Diciembre del presente año.

2.7.1.3. Alcance Social:

Trabajadores de atención al cliente de manera telefónica, cuya población fue constituida por 81 trabajadores, entre hombres y mujeres y la muestra se formó por 67.

2.7.2. Limitaciones

Entre las principales limitaciones que se presentaron, se tiene:

- ✓ El tiempo, en cuanto a la aplicación de los cuestionarios, puesto que se aplicó dos instrumentos a cada voluntario los cuales fueron desarrollados de manera virtual.
- ✓ La poca accesibilidad a los trabajadores, porque tienen diversos turnos que son rotativos además que también trabajan alternadamente entre trabajo remoto y presencial en la empresa, lo cual conllevó a no poderlos contactar en

persona a todos, así a algunos fueron por medios virtuales.

- ✓ La limitada comunicación presencial con los trabajadores de la empresa, pues como medida preventiva frente al COVID 19, se tiene mucho distanciamiento social evitando generar aglomeraciones de personas, por lo que fue necesario extender a más tiempo las explicaciones a los participantes, así como el número de días necesarios para la aplicación de los instrumentos.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Al revisar las fuentes físicas y virtuales se ha podido ubicar trabajos que guardan relación indirecta con cada una de las variables, siendo estos valiosos aportes:

Internacionales

Molina, J., Vega, M. y Gallego, J. (2021). Realizaron una tesis de posgrado denominada “Diagnóstico de Estrés y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos de Corantioquia bajo Modalidad de Trabajo Remoto en Tiempos de Pandemia por Covid-19”. El objetivo de esta investigación fue identificar los niveles de estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores bajo la modalidad de trabajo remoto del sector público de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia – Corantioquia (Colombia) que es una entidad del estado encargada de velar por la conservación y sostenibilidad del medio ambiente del departamento de Antioquia. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de análisis descriptivo y de corte transversal. La población fue de 28 servidores públicos de la sede de Corantioquia (subregión del Bajo Cauca) y la muestra fue de 15 personas los cuales laboraban de manera remota. Los instrumentos utilizados fueron: el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS (1989) que consta de 25 ítems y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L Meliá y J.M. Peiró (1998) en su versión abreviada que consta de 23 ítems. Tras el análisis realizado, los investigadores hallaron que la población objeto de estudio presenta un nivel bajo – intermedio de estrés laboral y el grado de satisfacción laboral es medio – alto lo cual es aceptable.

Alarcón, N., Ganga – Contreras, F., Pedraja, L y Monteverde, A. (2020). Llevaron a cabo una investigación llamada “Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile” con el fin de hallar el nivel de satisfacción y motivación laboral en el personal del Hospital de Puerto Mont en Chile. Se desarrolló la investigación siendo de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población la conformó 38 profesionales de los servicios de neonatología, ginecología y obstetricia, y un total de 35 personas para la muestra los cuales fueron elegidos de manera aleatoria. A la muestra se le administró dos instrumentos: la Escala de Diagnóstico Laboral para medir la motivación y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para la variable satisfacción laboral. Tras el análisis y validación de información, los investigadores, concluyeron que la relación entre las dos variables (motivación y satisfacción laboral) es una correlación positiva de mediana intensidad y que los trabajadores evaluados poseían un nivel de motivación media – alta en todas sus dimensiones y nivel mediano – bajo en la mayoría de las dimensiones de la variable de satisfacción laboral.

Seijas-Solano, D. (2019) Elaboró una investigación denominada “Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis” con el fin de evaluar los riesgos psicosociales, el estrés laboral y el síndrome de burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis de Venezuela. La metodología utilizada por el autor fue descriptiva y de corte transversal. En cuanto a la población la constituyó 75 trabajadores (30 docentes, 33 empleados administrativos y 12 obreros) a quienes se les administró el cuestionario CoPsoQ-istas 21 para evaluar los riesgos psicosociales. Este cuestionario contiene 38 ítems y evalúa 5 dimensiones con los cuales se pudo obtener, como

resultados, que los principales riesgos psicosociales en las situaciones más desfavorables fueron el ritmo de trabajo (80,8%) y la inseguridad en las condiciones de trabajo (54,9%); en la situación intermedia fueron: la doble presencia (52,7%) y el conflicto de roles (38,9%) y en la situación más favorable: el reconocimiento (98,6%) y la confianza vertical (94,3%); además hubo presencia del estrés laboral (3%) y del síndrome del Burnout (5%) en las situaciones más desfavorables y por último se evidenciaron relaciones directas entre los niveles de estrés laboral y el Síndrome de Burnout ($r=0,512$; $p\leq 0,01$), las relaciones entre la antigüedad laboral y la escala de sueldos ($r=0,361$; $p\leq 0,001$) y entre la satisfacción laboral y el estado de salud auto-percibida ($r=0,485$; $p\leq 0,01$).

Cladellas – Pros, R., Castelló – Tarrida, A. y Parrado – Romero, E. (2018). Elaboraron una investigación científica la cual llamaron “Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual”, con el fin de analizar las consecuencias de la estabilidad laboral de los profesores universitarios de universidades públicas de Cataluña (España) en los ámbitos de satisfacción laboral, salud y estrés laboral. El método de estudio fue descriptivo cuasi – experimental, siendo los sujetos de estudio profesores de 7 universidades públicas de Cataluña, llegando a ser la muestra de 145 docentes universitarios (72 hombres y 73 mujeres) seleccionados de manera aleatoria a través de un muestreo estratificado considerando así a quienes tienen contrato permanente como no permanente, tiempo parcial y tiempo completo. El instrumento que los autores utilizaron fue el Cuestionario ISTAS 21 (versión media) del Cuestionario Psicosocial de Copenhague utilizando de las 21 escalas que contiene solo las 7 relacionadas con los factores evaluados y se consideró las puntuaciones obtenidas en las tres dimensiones psicosociales evaluadas como variables

dependientes y la estabilidad laboral (permanencia y dedicación laboral) como variable independiente. Tras la obtención de los resultados y el análisis correspondiente se obtuvo que los profesores de tiempo completo con contratos laborales temporales muestran una peor salud física y mental, mayores síntomas de estrés y una menor satisfacción laboral en comparación con profesores a tiempo completo y contrato estable o profesores de tiempo parcial.

Guerra, P., Santander, S. y Rodríguez, P. (2017). Realizaron una investigación llamada "Satisfacción laboral y su relación con el estrés" con la finalidad de identificar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés en trabajadores de una institución de educación superior en la ciudad Quito, Ecuador. Los investigadores lo desarrollaron dentro del marco metodológico de enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo, de corte transversal y de muestreo censal estando formada por 128 personas (70 hombres y 58 mujeres) del área administrativa, operativa y docentes de la institución a quienes se les administró dos instrumentos de tipo lickert: Escala de Satisfacción Laboral (S10/12) y el Cuestionario de Estrés Laboral (Prieto, T., 1995). Los resultados obtenidos indicaron que según la correlación de Spearman la correlación entre ambas variables fue de $r_s = -0,20$, $P = 0,01$ significativo al nivel 0,05 de una cola indicando que a mayor puntaje en satisfacción laboral existe una disminución en la puntuación de estrés laboral, finalmente se concluyó que existe una correlación negativa siendo en que a mayor nivel de satisfacción laboral existe un bajo nivel de estrés en el personal de la Institución de educación superior en Quito, Ecuador.

Nacionales

Medina, A. (2021). Para obtener su grado elaboró su tesis “Estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del grupo Enel S.A.C. Lima, 2018”. Con el fin de determinar la relación entre el estrés y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Enel SAC, la investigación fue de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental transaccional y correlacional para hallar la relación entre ambas variables. La población y muestra fue la misma: 70 trabajadores a quienes se evaluó aplicando los instrumentos: Maslach Burnout Inventory General Survey MBI-GS y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para el estrés y la satisfacción laboral respectivamente. Medina, para hallar la relación entre las variables, utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman (0,05) y obtuvo que existe una relación significativa (Rho= -0,792**, Sig. Bilateral 0,000 <0,05) entre el estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores del grupo ENEL SAC - Lima 2018; además de otras relaciones significativas también, como: la relación entre el estrés según el agotamiento emocional y la satisfacción laboral (Rho= -0,534**, Sig. Bilateral 0,000<0,05); la relación entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral (Rho= -0,514, sig. Bilateral 0,000<0,05) y la relación entre el estrés según la dimensión realización personal y la satisfacción laboral (Rho= -0,195, sig. bilateral 0,105<0,05).

Farfán, M (2020). Realizó la tesis para obtener su grado denominada “Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura. 2019”. El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad de su provincia. La metodología utilizada para la investigación fue de diseño no experimental ya que no manipuló las variables, así

mismo fue de corte transversal porque la muestra se tomó en solo un momento en el tiempo y correlacional porque determinó la relación entre sus variables de estudio. La población fue de 1565 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura y la muestra de 309 trabajadores a quienes se administró un cuestionario en escala Likert llamada “Estrés laboral en la Municipalidad Provincial de Piura 2019” para medir el estrés laboral y el Cuestionario “Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura 2019” para evaluar la satisfacción laboral, ambos de autoría de la investigadora, los cuales fueron aplicados a los trabajadores municipales. Como resultados, obtuvo una relación negativa y significativa entre las variables de -0.141 como coeficiente de Rho de Spearman con un nivel de significancia de $p \text{ sig} = 0.013$, demostrando que a mayor estrés laboral se tiene una menor satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura.

Ángeles, C. (2019) Realizó una tesis para su posgrado llamado “Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer”, cuya finalidad de estudio fue determinar la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral en el personal del Centro de Atención Residencial Renacer para sugerir cambios con el fin de disminuir los niveles de estrés y mejorar el nivel de satisfacción en los trabajadores de dicho centro. La investigadora optó por un trabajo descriptivo correlacional no experimental, de enfoque cuantitativo y corte transversal. La investigación se realizó sobre una población y muestra formada por 68 trabajadores del Centro Renacer. En cuanto a los instrumentos, se utilizaron la “Escala de OIT – OMS” y la “Encuesta del Personal de Salud del Ministerio de Salud” ambas adaptadas para el personal del CAR Renacer las que evaluaron el estrés y la satisfacción laboral respectivamente. Como resultados de la investigación, la autora

obtuvo que el nivel de estrés laboral es bajo en 51.5%, medio en 42.6% y alto en 5.9% del personal que labora en el Centro de Atención Renacer; y un nivel bajo de satisfacción laboral en 60.3%, nivel medio en 36.8% y nivel alto en 2.9% de la población, también demostró que existe correlación inversa entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral del Personal del CAR Renacer.

Talledo, I. y Ugaz, P. (2019). Elaboraron una tesis para obtención de grado llamado “Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate, 2018” cuyo objetivo fue hallar la relación entre las variables estrés y satisfacción laboral. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población fue de 20 operadores del call center y la muestra fue de 19 porque los investigadores optaron por considerar a aquellos que tenían más de 3 meses trabajando a los cuales se les administró dos instrumentos: la escala de estrés laboral de Ivancevich y Matteson (2004) la cual es adaptada por la OIT-OMS y el cuestionario Job Satisfaction Index de Spector (1985). Los resultados obtenidos al concluir la investigación fueron: que el estrés laboral sí se relaciona de forma negativa sobre la satisfacción laboral ($r = -.486$) y que existen dos dimensiones del estrés que tienen una correlación significativa con la satisfacción laboral que son: estrés propio del Clima Organizacional ($-.456$) y la falta de cohesión de grupos ($-.598$).

Rojas, L. (2017). Abordó una investigación para obtener su grado llamada “La Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar. Lima – 2016”. El fin de esta investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en

trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center en el distrito de Magdalena del Mar en el 2016. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, además de correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. El muestreo fue de tipo censal conformado por 30 personas a quienes se les administró dos Instrumentos: la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma (2000) y la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS. Tras la investigación se obtuvo que no existe correlación significativa entre las variables de satisfacción laboral y estrés laboral; también sostiene que no existe correlación entre la satisfacción laboral y los factores: significación de la tarea y condiciones de trabajo, pero sí existe correlación moderada y es significativa en las dimensiones: reconocimiento personal y social y beneficios económicos con respecto al nivel de estrés laboral.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Estrés

3.2.1.1. Definición del estrés

Uno de los primeros estudiosos en este tema, fue Hans Selye, quien, en 1930, observó que en sus pacientes que padecían de diversas enfermedades, aparte de tener síntomas de su propia enfermedad, también presentaban síntomas comunes entre ellos, como: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc., a lo cual denominó “Síndrome estar enfermo”. Años más adelante y tras experimentos realizados, en 1956 lo nombró “estrés” considerándolo como una respuesta fisiológica no específica a situaciones demandantes de su entorno.

Otros autores también definen el estrés como:

- Un conjunto de relaciones entre la persona y la situación, donde la situación es percibida por encima de los recursos que se tiene para afrontarlo, poniendo en peligro el bienestar psicológico, según lo refiere Lazarus y Folkman (1984).
- Un estímulo que provoca una reacción fisiológica y comportamental generando emociones en la persona, y es el resultado de la relación entre el estímulo exterior y los recursos que dispone la persona para enfrentarlo. (Cano, 2002).
- Es la respuesta natural que sucede en todo organismo, como consecuencia a estímulos específicos; obteniéndose dos tipos de respuestas: positiva y negativa. (Uribe, 2015).
- La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) refiere al estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo a la acción.

3.2.2. Estrés Laboral

3.2.2.1. Definición del Estrés Laboral

Leka lo define como la reacción que tiene un individuo ante exigencias y presiones laborales que sobrepasan sus conocimientos exigiendo una mayor capacidad de afrontación. (Leka, 2004).

De esta manera se considera que el estrés es el resultado de un desequilibrio entre las exigencias y presiones del medio que rodea al sujeto y el conocimiento y capacidad que posee para afrontar las situaciones demandantes; por ende, se considera al estrés como una experiencia subjetiva, percibiendo a su entorno como una excesiva demanda, de

alta exigencia e inclusive amenazante, sintiendo que es difícil afrontarlo y mucho más controlarlo; lo cual puede generar consecuencias negativas para la persona que lo experimenta. A estas consecuencias negativas para la persona se les denomina “tensión”.

Para Otero (2011) el estrés laboral es un problema de adaptación al entorno laboral, el cual es un proceso muy complejo donde interviene 4 aspectos: el externo (situaciones demandantes que son las fuentes de estrés), variables moduladoras (estrategias de afrontamiento), aspecto interno (patrón de respuesta físico y psicológico) y las consecuencias individuales y laborales. Mientras que para Osorio y Niño (2017) el estrés laboral es el resultado de la existencia de factores psicosociales como riesgo psicosocial.

3.2.2.2. Teorías del Estrés Laboral

Los modelos teóricos poseen limitaciones, como lo refiere Sánchez (2017), pero también poseen ciertas coincidencias, como que el estrés demanda respuestas de acción, puesto que, si no necesitase de este tipo de respuesta, no se produciría el estrés.

Existen diversas teorías del estrés laboral, pero para esta investigación se tomará las más vigentes y adaptadas a nuestro medio, como:

3.2.2.2.1. Teoría de Síndrome General de Adaptación (SGA)

Esta teoría de Hans Selye fue postulada en 1936 como una de las primeras abordadas hacia el estrés, pero aún se mantiene vigente en sus conceptos y modelo para explicar la dinámica del estrés.

Otros investigadores posteriores a Selye han ahondado más sobre su modelo, y las conclusiones que se han obtenido, han brindado nuevos aportes reforzando su teoría.

Este teórico explica la dinámica del estrés como una forma de adaptación general ante cualquier situación o agente estresor (denomina así a toda aquella condición que pueda causar estrés), lo cual también aplica en el ámbito laboral.

Selye explica cómo es el proceso de afrontamiento del individuo frente a estímulos estresores, que pueden ser físicos, psicológicos, cognitivo, emocional o ambiental.

Este proceso está formado por 3 etapas o fases:

1. **Fase de alarma:** En esta fase se liberan hormonas como cortisol, adrenalina, noradrenalina, entre otras, que preparan al organismo para la acción, movilizándolo los sistemas defensivos para lograr la adaptación y enfrentarse a la situación estresante. Es de corta duración y no es perjudicial cuando se tiene tiempo para recuperarse.
2. **Fase de resistencia:** Ocurre cuando el organismo no tiene tiempo para recuperarse, cuando el organismo llega a un estado de desequilibrio y se eleva la activación hormonal llegando al tope del uso de las reservas. En este proceso tiene un papel preponderante el sistema endocrino, específicamente el Hipotálamo – Hipófisis – Suprarrenal. El hipotálamo (región media del cerebro) recoge los mensajes (respuestas) de la corteza cerebral, que es recibido por la hipófisis (base del SNC) que dirige el funcionamiento del

organismo. En esta fase se da un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales.

3. **Fase de agotamiento:** En esta fase ya se va perdiendo la capacidad de activación de los mecanismos de adaptación ambiental. Cuando el estrés continúa o se vuelve más demandante, sobrepasa la resistencia y se queda sin reservas, surgen trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales, llegando a ser crónicos, irreversibles o letales.

3.2.2.2.2. Modelo Demanda – Control

Este modelo lo postula Kasarek en 1979, que sostiene que el equilibrio entre la demanda y el nivel de control del estímulo produce un cierto grado de estrés en un momento determinado. Kasarek precisa el control que tiene el individuo sobre las demandas laborales, además da importancia a los aspectos psicosociales del entorno laboral.

Para mantener un estado de completa salud, se necesita que el sujeto tenga un periodo de recuperación tras la situación estresante, porque el mantener periodos continuados de estrés puede generar estrés crónico y perjudicar la salud completamente, tal como lo menciona Talledo (2019).

3.2.2.2.3. Modelo de Estrés Organizacional de Ivancevich y Mattenson

Este modelo es uno de los más importantes, vigentes y adaptados a nuestro contexto, además es importante ya que fue tomado como referencia para la construcción del Instrumento “Escala de Estrés Laboral”, el cual fue diseñado,

elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS en 1984; y la cual será utilizada como instrumento en esta investigación.

Ivancevich y Mattenson postulan esta teoría como modelo integral del estrés, en donde identifican 4 procesos o ciclos dentro del ámbito psicosocial del trabajo:

1. Proceso de apreciación Cognoscitiva
2. Proceso de toma de decisiones
3. Proceso de desempeño
4. Proceso resultante

También, estos autores resaltan factores ambientales, como agentes estresores que se perciben de manera subjetiva. Rescatan las estrategias de afrontamiento que posee el sujeto como respuesta a estas situaciones estresantes y el resultado que se obtiene ante su afrontamiento.

Este modelo precisa elementos internos y externos que condicionan la aparición del estrés; como la luz, la temperatura y un ambiente contaminado, siendo elementos interorganizacionales; también identifican elementos organizacionales y los elementos externos, como aspectos económicos, familiares, etc. Para los autores estos elementos como un conjunto, condicionan la aparición del estrés. Dado que cada persona posee su propio grado de tolerancia a los agentes estresores, se tiene que tomar en cuenta las diferencias individuales, como las cognitivas – afectivas (personalidad, tolerancia de ambigüedad y los niveles de autoestima) y las diferencias individuales y demográficas (edad, género, profesión, etc.) dentro de un ámbito social.

3.2.2.3. Tipos de Estrés Laboral

Las personas poseen diferentes grados de tolerancia frente al estrés lo que determina diferentes respuestas también; aun cuando la situación sea la misma, se puede experimentar diferentes tipos de estrés.

- I. Existen tipos de estrés, según su origen y su permanencia, así como su efecto:
 - ✓ **Estrés Laboral Episódico:** Llamado también agudo. Se trata de un tipo de estrés que aparece de manera puntual, por una causa clara y por un episodio en concreto; así cuando la situación termine y culmine la causa también desaparece el estrés y sus efectos, los cuales son moderados.
 - ✓ **Estrés Laboral Crónico:** Este estrés es prolongado en el tiempo, desde semanas hasta años. Es causado por diversos factores laborales, como inestabilidad, un mal clima laboral, hostigamiento o acoso laboral. Los síntomas de este estrés se acumulan con el tiempo, y perjudican tanto física como psicológicamente pudiendo ser graves a largo plazo.
 - ✓ **Eustrés:** Considerado como el estrés bueno o positivo. Este estrés incita al cerebro a mantenerse atento e interesado, con energías para un esfuerzo sostenido. Mantiene un nivel adecuado de tensión que induce a la acción, manteniendo una capacidad óptima de

pensamiento y atención. El eustrés permite al individuo sentirse con buena salud y con capacidad productiva, lleno de confianza en sí mismo, seguro y satisfecho con sus resultados laborales.

- ✓ **Distrés:** Llamado estrés malo o negativo, y se trata del estrés que sobrepasa el nivel de afrontamiento y la capacidad de superar las exigencias y demandas que se presentan en el trabajo. En este estrés el organismo se acerca al agotamiento físico y mental y cualquier estímulo externo se puede convertir en estresor, sintiendo ansiedad, tensión, falta de confianza e inseguridad; de igual forma necesita un mayor esfuerzo para mantener la homeostasis.

Para La psicóloga Ana Muñoz (2016) existen otros tipos de estrés, como:

- ✓ **Hiperestrés:** Es el nivel de estrés que no se puede soportar, porque sobrepasa la capacidad de afrontamiento. El individuo siente una sobrecarga excesiva e impotencia frente a la situación que lo lleva a reaccionar de manera emocional exagerada ante cualquier estímulo por más mínimo que fuera.
- ✓ **Hipoestrés:** Consiste en sentir una mínima cantidad de estrés, casi inexistente, lo cual hace que el individuo se sienta aburrido en el trabajo, realizando actividades monótonas y simples. Este estrés genera falta de motivación e

insatisfacción laboral. Es lo contrario a sentir Hiperestrés.

II. Dentro del ámbito laboral existen otros tipos especiales de estrés, tal como lo menciona Martínez, citado por Codutti en el 2013, entre los principales se tienen:

- ✓ **Desgaste profesional o Burn-out:** Según C. Maslach, es considerado como Síndrome del quemado o Síndrome de estar quemado en el trabajo. Consiste en un estrés crónico que se produce por un mal afrontamiento a las exigencias laborales generando síntomas de agotamiento emocional, una despersonalización y la disminución del desempeño personal. Además de profundizar en un desinterés en el trabajo, una falta de responsabilidad laboral pudiendo llegar a una depresión profunda.
- ✓ **Estrés tecnológico:** Este tipo de estrés se refiere al estrés que se produce por la utilización de los TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) dentro de las labores diarias, cuando no se las domina, cuando es un condicionante para la permanencia en el trabajo, o, por el contrario, se puede generar por el trabajo repetitivo, siendo un estrés por aburrimiento.
- ✓ **Problemas de conciliación de la vida laboral y familiar:** Este estrés se presenta cuando

ambos cónyuges o pareja tienen una carrera laboral, donde cada uno dedica su tiempo y recursos a su trabajo, disminuyendo el tiempo y dedicación a la familia o pareja, generando conflictos entre ellos. Estos conflictos afectan a la vida laboral, en el rendimiento como en la satisfacción laboral. La gran demanda de empleos, altas exigencias de competitividad e inseguridad laboral agravan este estrés.

3.2.2.4. Dimensiones del Estrés Laboral

Las dimensiones a considerarse en este apartado, son las que forman parte del modelo principal desarrollado y del instrumento a utilizarse para el presente estudio.

Estas dimensiones se basan en la información dada por la OIT – OMS, bajo el modelo de desequilibrio Esfuerzo – Recompensa, y tal como lo indica Brito y Ciccoti (2007), citado por Talledo (2019), serían los siguientes estresores:

3.2.2.4.1. Clima Organizacional

Es el estrés que se origina en el ambiente laboral y afecta a todo lo relacionado en esta índole como el desempeño laboral, comportamiento entre trabajadores y el rendimiento laboral de estos. Se hace énfasis a las características que tiene el ambiente de trabajo. Este ambiente puede condicionar la conducta de los trabajadores, ya que el clima laboral puede ser tenso, relajado, agradable o no, lo cual es percibido por los integrantes del grupo y está determinado por la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno

3.2.2.4.2. Estructura Organizacional

Este hace referencia a la estructura de la organización, a cómo está estratificada y jerarquizada en un organigrama de la empresa. Se identifican los puestos, funciones y alcances de cada área, así como de cada trabajador y el control que se tenga de su propio trabajo. Se relaciona con la parte burocrática de la empresa

3.2.2.4.3. Territorio Organizacional

Este es uno de los mayores estresores que se desarrolla. Se refiere al control del área y funciones específicas de cada trabajador dentro del área donde pertenece. Se trata del espacio físico que ocupa el trabajador y donde se desenvuelve. Se suelen desarrollar sentimiento de pertenencia, pues se percibe a su espacio como su propiedad.

3.2.2.4.4. Tecnología

Se refiere a los recursos de TIC como medios que se dispone para realizar las labores y cumplir con las funciones asignadas; también implica la cantidad de equipos que se disponen, la calidad de estos, así como la capacitación que los empleados puedan recibir para el uso correcto de estas tecnologías

3.2.2.4.5. Influencia del Líder

Es la influencia que tenga y proyecte el líder, supervisor, o jefe inmediato para con su equipo y subordinados. Esto es clave, ya que en este se apoya la realización y cumplimiento

de las funciones y trabajos que el equipo deba asumir. Hace referencia a la autoridad y poder que posea el líder, la cual es percibida por sus subordinados y depende de esto para que la organización funcione bien. Algunos estudios indican que la percepción que se tiene del líder puede ser legitimador, recompensante, castigante, experto y referente; siendo el experto y el referente los más efectivos para cumplir con las funciones y alcanzar altos niveles de desempeño laboral.

3.2.2.4.6. Falta de Cohesión

Indica cuán unido o no puede estar el equipo de trabajo. Cuando existe un alto nivel de falta de cohesión, el grupo se disgrega y es difícil cumplir con los objetivos tanto personales como de equipo y organización.

Todos los integrantes de una organización necesitan identificarse con la empresa y con la labor que desempeñan, y cuando esto no ocurre, se vuelve un estresor muy importante y clave.

3.2.2.4.7. Respaldo de Grupo

Es el sentimiento que un colaborador pueda sentir, como respaldo, soporte y hasta pertenencia a su grupo, lo cual promueve y fortalece el trabajo en equipo y la unión, los cuales permiten lograr las metas y objetivos personales como de grupo dentro de la organización.

3.2.2.5. Consecuencias y Síntomas del Estrés Laboral

En este punto se mencionarán las principales consecuencias negativas del estrés, tanto en la persona y en la organización para la cual labora.

Como lo menciona Quiroga (2016), el estrés puede producir consecuencias negativas tanto físicas como psicológicas para la salud, como irritación crónica y frustración, que se van agudizando hasta llegar a cuadros traumáticos. Lo cual significa una baja competitividad laboral.

El padecimiento del estrés de forma continua produce daños en el organismo, como los siguientes:

- Daños fisiológicos directos en el sistema circulatorio.
- Daños músculos-esqueléticos como lumbalgias y de extremidades superiores.
- Aumento del ritmo cardiaco y enfermedades cardiacas.
- Aumento de la actividad hormonal.
- Disminuye el funcionamiento del sistema inmunológico.
- Trastornos digestivos y gastrointestinales.
- Resequedad en la boca.
- Trastornos respiratorios, endocrinos y dermatológicos y alergias.
- Aumento de la presión arterial y dolor de cabeza.
- Insomnio o hipersomnia, bostezos frecuentes.
- Genera conductas perjudiciales y malos hábitos para la salud, como: mayor consumo de nicotina, alcohol y drogas.

De igual forma, el estrés produce daños psicológicos:

- Induce a un inadecuado afrontamiento de la vida.
- Desorientación, olvidos y bloqueos mentales.
- Predispone a una mala actitud.

- Genera dificultad para pensar lógicamente y tomar decisiones de manera adecuada y responsable.
- Induce a desarrollar pensamientos irracionales, automáticos, como los catastróficos.
- Inseguridad y baja autoestima.
- Obsesión.
- Sumerge en la depresión y ansiedad.
- Alta sensibilidad a las críticas aun siendo constructivas.

Varios investigadores indican que también se pueden presentar otros síntomas no tan comunes como: Temblores, tartamudeos, hablar rápido, voz entrecortada; también comer excesivamente o por el contrario presentar falta de apetito, así como risa nerviosa, entre otros.

Y como consecuencias dentro del ámbito laboral, se tiene:

- Incrementa el descontento y quejas por parte de los colaboradores.
- Genera irritabilidad y angustia en los trabajadores
- Se atribuye errores propios a los compañeros.
- Baja productividad.
- Insatisfacción Laboral.
- Disminuye el desempeño laboral tanto en calidad como en cantidad.
- Aumento de accidentes ocupacionales.
- Elevan los índices de rotación y ausentismo.
- Genera deserción y abandono laboral.

El poder afrontar de manera adecuada el estrés evita que se mantenga los síntomas por periodos largos y que se desarrollen trastornos psicológicos asociados al estrés, como: trastornos del sueño, de ansiedad, de fobias, sexuales, de

alimentación y de personalidad; las cuales limitan las relaciones interpersonales, familiares y laborales, llegando casi a anularlas. Por lo que es de suma importancia saber cómo afrontarlas de manera adecuada.

3.2.2.6. Prevención y Manejo del Estrés

La prevención y el manejo del estrés es muy importante y clave para un mantenimiento óptimo de la salud individual como colectivo dentro de las organizaciones.

Para la OMS (2004) el riesgo de estrés laboral puede reducirse si se previene de 3 formas:

✓ Prevención Primaria:

- Con una buena ergonomía en toda la infraestructura de la organización. Mejorando los equipos que se utiliza en el trabajo y las condiciones físicas de trabajo.
- Definiendo de manera clara el puesto de trabajo y el diseño ambiental laboral de cada área y trabajador.
- Definiendo a la organización y a su gestión, teniendo claro las normativas y reglas, las funciones generales, la política de la empresa, etc., lo cual ayuda al trabajador de todo nivel a saber qué se espera de él y qué es lo que debe hacer y con quién o qué área puede contar para lograr sus objetivos individuales y colectivos.

✓ Prevención Secundaria:

- Educando y dotando de información y recursos a los trabajadores con el fin que hacerlos conscientes y sean ellos mismos sus propios reguladores y tengan la capacidad de identificar sus estresores y manejarlos de manera óptima. La empresa puede dotar a sus colaboradores de cursos de relajación, gestión del tiempo, pausas activas, reafirmación personal, entre otros.

- ✓ **Prevención terciaria:**
 - Teniendo una política de prevención y manejo del estrés por parte de la organización, además de una gestión que sea sensible y con mayor capacidad de respuesta ante estos acontecimientos, donde se pueda brindar servicios de salud ocupacional. Los trabajadores deben de tener el apoyo de un profesional de la salud para que lo ayude al manejo de su estrés y si fuese necesario puedan contar con una biorretroalimentación.

La OMS indica que los factores de riesgo del estrés más frecuentes pueden evitarse si la empresa gestiona de manera óptima, pues podría prevenirse el estrés laboral.

Esta entidad también promueve y sugiere que la empresa de manera periódica evalúe los niveles de estrés y satisfacción laboral en sus trabajadores con el fin de mantener un equilibrio en estos aspectos, y de encontrarse altos indicadores de estrés e insatisfacción, puedan aplicarse medidas correctivas en la empresa y un programa de ayuda a los trabajadores para manejar su estrés.

Para tener una buena adaptación y tolerancia al estrés, se necesita que el trabajador:

- ✓ Aborde en sí mismo sus necesidades y problemas de forma particular y no como uno más del grupo de trabajo, así buscará la ayuda necesaria para resolver “su problema”.
- ✓ Identifique y reconozca los agentes causales de su estrés para que desarrolle su capacidad y habilidad de adaptación y afrontamiento al estrés.
- ✓ Mejore sus hábitos: alimentación, ejercicios, realice actividades deportivas y recreativas, y evite una vida sedentaria y monótona.
- ✓ Desarrolle estrategias para priorizar problemas, administre mejor su tiempo, fortalezca su toma de decisiones, su autonomía y seguridad en sí mismo.
- ✓ Establezca buenas relaciones interpersonales a todo nivel, con compañeros y superiores; desarrollando conductas asertivas e inteligencia emocional que fortalecerá sus relaciones humanas.

3.2.3. Satisfacción Laboral

3.2.3.1. Definición de la Satisfacción Laboral

Existen varios conceptos brindados por diferentes investigadores, entre los que destacan:

- Sonia Palma (2006) define a la Satisfacción Laboral como el vínculo que genera el trabajador hacia su trabajo, siendo una disposición estable que se ha formado por creencias, valores y experiencias laborales.

- Robbins y Judge (2013) mencionan que es una sensación positiva que se obtiene por las experiencias del propio trabajo en un determinado momento.
- Jiménez en el 2010 indica que intervienen 2 aspectos: las emociones y actitudes frente al trabajo y el resultado de la comparación entre lo que se espera y necesita con lo que el trabajo ofrece realmente. (Citado por Ángeles, 2019, p. 9).

Entre todos los conceptos que se tiene en el universo de investigadores, se puede obtener dos aproximaciones generales al concepto, como lo explica Boada (2019, p.80):

- La Satisfacción laboral como respuesta afectiva hacia el trabajo.
- La Satisfacción Laboral como respuesta afectiva con énfasis en la comparación.

La satisfacción laboral, tal como lo indican diversos autores, es un aspecto subjetivo, que genera en el trabajador sentimientos de motivación, seguridad, estabilidad; siente que está teniendo un constante crecimiento profesional y que es capaz de alcanzar sus objetivos personales, familiares y laborales en un completo equilibrio, en armonía y sin contraponerse uno sobre otro.

3.2.3.2. Teorías de la Satisfacción Laboral.

Existen diversas teorías de esta variable, sin embargo, se desarrollará las principales:

3.2.3.2.1. Teoría bifactorial: la motivación – Higiene y la satisfacción laboral

Esta teoría es postulada por Herzberg en 1968 y citada por García en 2017, donde explica que para que exista la motivación laboral se necesitan dos factores:

1. Factores motivacionales o satisfactorios: Estos factores son propios al trabajo (a las funciones y obligaciones). Son: delegar funciones, autonomía de decisión y cómo realizar su trabajo, posibilidades de ascenso y realización, crecimiento y reconocimiento. Estos factores elevan la satisfacción laboral.
2. Factores higiénicos o insatisfactorios: Estos son los factores físicos y ambientales (externos) que rodean a la persona en su trabajo, que son: calidad de supervisión, relaciones interpersonales entre empleados, remuneración, seguridad y nivel jerárquico dentro de la empresa, oportunidades de ascensos y las políticas de la organización. Todos estos factores ayudan a prevenir fuentes de insatisfacción en el entorno, pero no logran elevar la satisfacción ni mantenerla.

3.2.3.2.2. Teoría de la Discrepancia de Locke

García (2017) indica que esta teoría corresponde a Locke que en 1976 señala que la satisfacción laboral es el resultado de la percepción que el sujeto tiene sobre su propio trabajo, pudiendo existir discrepancia entre los valores y necesidades que este tiene contra las que pueda alcanzar como fruto de su labor. Locke identifica 3 elementos que contribuyen a la discrepancia:

1. La satisfacción con las dimensiones del trabajo: el individuo hace una valoración afectiva hacia su trabajo.
2. La descripción de las dimensiones: percepciones que tiene el individuo fuera del aspecto afectivo y que se orientan a las experiencias laborales.
3. La relevancia de las dimensiones: el sujeto crea su propio valor e importancia a las dimensiones del trabajo.

Podemos decir, que el trabajador desarrolla su satisfacción dependiendo de la valoración que le dé a su desempeño dentro de la empresa y mientras mayor discrepancia perciba no logrará alcanzar una buena satisfacción laboral.

3.2.3.2.3. Modelo de Jerarquía de las Necesidades de Básicas

Abraham Maslow en 1954 publica su modelo de las necesidades básicas, donde explica que toda persona necesita suplir 5 necesidades y que, al lograrlo, se alcanza la autorrealización y una satisfacción plena.

Maslow lo grafica en forma de un triángulo donde cada necesidad alcanzada permite escalar a la siguiente llegando a la cúspide; prioriza el orden de estas necesidades y son las siguientes:

1. Necesidades fisiológicas: Son todas las necesidades biológicas y físicas básicas y necesarias para vivir, como el alimento, agua, aire, dormir, ropa, vivienda, etc., y que permiten al organismo seguir existiendo.

2. Necesidades de seguridad: como la personal y familiar, protección, seguridad laboral, seguro médico, recursos económicos y la propiedad privada, entre otros. De tal forma que el individuo se sienta sano y salvo.
3. Necesidad de afiliación: es la necesidad de pertenencia que desarrolla una persona y las necesidades afectivas entre sus relaciones sociales: amistad, pareja, familia, pertenencia algún colectivo o grupo. Al no suplirse esta necesidad se genera la soledad y el rechazo.
4. Necesidad de reconocimiento: hace referencia al auto-reconocimiento, es decir, ser consciente de sus capacidades, habilidades, virtudes, así como de defectos y carencias, desarrollando la autoestima, amor propio, el auto-respeto, confianza en sí mismo, logros, prestigio, éxito, etc.
5. Necesidad de autorrealización: es el último nivel de la pirámide. Maslow refiere que al llegar a suplir esta necesidad se llega a la cima y quedarían cubiertas todas las demás. Aquí abarca ya una visión global del mundo, dentro de la moral y los valores, se gestiona problemas, se alcanza la madurez psicológica, se pierden prejuicios, se actúa con espontaneidad, creatividad y liderazgo.

Para Maslow, estos 5 aspectos engloban toda la necesidad humana, las cuales, cuando son suplidas, favorecen a un desarrollo óptimo de la persona dentro de la sociedad actuando en equilibrio y viviendo a plenitud, pero cuando no son suplidas, o no de manera adecuada, conllevan a graves

problemas físicos y psicológicos en el individuo como en la sociedad limitándolo en todas las áreas de desarrollo, como en el ámbito laboral.

3.2.3.3. Dimensiones Satisfacción Laboral

Entre las dimensiones a abordarse se considerará las referidas por Sonia Palma en el 2006.

Anteriormente, Palma en 1999, diseñó La Escala de Satisfacción Laboral con 7 dimensiones, de las cuales, 4 dimensiones o factores están presentes en esta versión, la cual ha sido actualizada y ajustada estadísticamente para mejores resultados.

A continuación, se presentan 4 dimensiones las cuales están contenidas en el Cuestionario “Satisfacción Laboral” elaborado por ella misma y que será utilizado como instrumento en la presente investigación.

Palma considera 4 factores como dimensiones determinantes de la satisfacción laboral y como lo menciona Rojas (2017), son:

3.2.3.3.1. Significación de tareas

Este factor considera a lo que el trabajador puede percibir como resultado de su propio trabajo y actividades dentro de la empresa. Esto es valorado por cada uno según su motivación y las expectativas que se tiene y desea alcanzar.

El trabajador percibe el nivel de desarrollo que pueda alcanzar dentro de su organización. Toda oportunidad de ascenso y mejoras que brinde la empresa a sus integrantes permitirá que se autorrealice y satisfaga laboralmente.

3.2.3.3.2. Condiciones de trabajo

Se refiere a todas las normas, reglamentos, lineamientos y formas en las que está instituida la organización y a las que el trabajador debe adecuarse y acatar como forma de cumplir con sus funciones.

De igual forma abarca la infraestructura en donde el trabajador realiza sus actividades laborales y a todos los materiales físicos o equipos que utilicen en la organización.

3.2.3.3.3. Reconocimiento personal y/o social

Este factor hace referencia al aspecto intrapersonal (reconocimiento propio) e interpersonal del trabajador.

Al sentimiento de agrado, aceptación y alegría que siente el trabajador frente a sus relaciones con sus pares, superiores o subordinados, es decir, con todos los miembros de la empresa con quienes comparten diferentes actividades y los cuales producen un impacto de forma directa en sus resultados laborales.

Vale destacar que esto es valorado desde la perspectiva del mismo trabajador ya que es él quien percibe cómo se desarrollan sus relaciones, por ejemplo, en relación con sus jefes y autoridades dentro de la organización, si es adecuada, asertiva, de apertura, o, por el contrario, si es de censura y limitante.

3.2.3.3.4. Beneficios económicos

Se refiere al aspecto económico que recibe el trabajador como retribución o pago por las prestaciones laborales realizadas. Involucra al salario básico, comisiones, incentivos, premios, bonos, reconocimientos, etc., y todo cuanto pueda recibir el trabajador por sus labores.

3.3. Marco conceptual

Se conceptualiza los siguientes términos:

1. **Adrenalina:** Hormona y neurotransmisor conocida también como epinefrina que es producida por las glándulas suprarrenales, que activa el sistema circulatorio, y estimula a la producción de la hormona de la felicidad que es la dopamina. Genera también otros síntomas en el organismo.
2. **Astenia:** Es el estado del cuerpo donde se siente una gran debilidad, limitando al organismo a realizar las acciones que normalmente hace. Se considera también como un estado crónico de cansancio que puede llegar a ser nocivo, aparte de generar síntomas que perjudican la salud, como, olvidos, falta de concentración, sueño, etc.
3. **Biorretroalimentación:** Es un método médico que permite controlar a voluntad las funciones fisiológicas cuando se tiene algún problema, como: disminuir latidos cardíacos o cuando existe tensión muscular, etc., y esto es posible utilizando un equipo médico que tiene sensores eléctricos.

4. **Cortisol:** Es una hormona que se produce en las glándulas suprarrenales y que el cuerpo genera cuando existe presencia de estrés. Esta hormona viaja al cerebro como neurotransmisor teniendo efecto en todos los tejidos y órganos del cuerpo, por lo que es importante mantener índices aceptados en el cuerpo para su buen funcionamiento.

5. **Desempeño laboral:** Es el rendimiento laboral de un trabajador que es medido por el cumplimiento de las funciones u obligaciones asignadas. Cuando el trabajador tiene un buen desempeño laboral significa que es apto para el puesto asignado.

6. **Deserción laboral:** Se refiere a la desvinculación del trabajador para con su empresa. Pudiendo ser por abandono físico a un puesto laboral como también a la falta de compromiso para ejecutar sus labores. La deserción se puede deber a varios motivos, como la insatisfacción laboral y aun cuadro prolongado de estrés.

7. **Enfermedades cardiacas:** Se trata de enfermedades relacionadas al corazón y a los vasos sanguíneos que se pueden desarrollar en cualquier persona que tenga predisposición para ello, pero con una mayor frecuencia ocurre en personas de la tercera edad.

8. **Estrategias de afrontamiento:** Se refiere a los recursos que posee una persona y que utiliza para afrontar situaciones estresantes, o de alta exigencia. Estas estrategias pueden ser tanto innatas o aprendidas.

9. **Factores psicosociales:** Son factores o elementos dentro del ámbito laboral que podrían afectar el desarrollo y la salud de los miembros de la organización. Se relaciona al tipo de organización, al contenido del trabajo y a la realización de las funciones.
10. **Frustración:** Es una respuesta de índole emocional como resultado de la no satisfacción de algún deseo o necesidad que el organismo haya sentido, provocando tristeza y desilusión. Cuando la frustración se mantiene por largos periodos, puede conllevar a la depresión.
11. **Hipersomnia:** O somnolencia diurna. Consiste en presentar sueño y adormecimiento durante el día o desear dormir por más tiempo de lo normal en la noche. Este cuadro se puede manifestar como consecuencias de varios trastornos.
12. **Hipófisis:** Se le conoce también como pituitaria. Forma parte del sistema endocrino del organismo, está ubicado en la base del cerebro, tiene un tamaño muy pequeño, está unido al hipotálamo que es parte del encéfalo y su función principal es sintetizar y secretar algunas hormonas importantes para el cuerpo.
13. **Hipotálamo:** Está ubicado debajo del tálamo y forma parte del encéfalo. Su función principal es regular procesos automáticos del organismo, como la temperatura corporal, el pulso, la sed, el hambre y otros.
14. **Homeostasis:** Es el proceso de autorregulación para lograr el equilibrio dinámico entre todos los sistemas orgánicos, aun cuando no hay cambios radicales en el entorno externo.

15. **Insomnio:** Es un trastorno del sueño que impide en conciliar el sueño y en mantenerlo una vez logrado. Esta reducción para dormir se puede deber a agentes estresores o situaciones de altas demandas que alteran el equilibrio del cuerpo.

16. **Inteligencia emocional:** Se trata del conjunto de habilidades sociales que posee una persona. Estas habilidades permiten comprender, controlar las emociones propias y exteriorizarlas de la mejor manera. La inteligencia emocional puede ser innata o adquirirse en el transcurso de la vida y en el contexto social.

17. **Lumbalgias:** Es el dolor de espalda localizada en la parte baja, cerca de la columna vertebral, debido a una lesión en el músculo o a un ligamento. Pueden ser causadas por malas posturas, fracturas, hernias, falta de ejercicio, o también por un estado de estrés crónico y prolongado.

18. **Noradrenalina:** Es una hormona conocida también como norepinefrina. Es producida por las glándulas suprarrenales y recorre el organismo a través de la sangre. Su presencia en el organismo regular las funciones cerebrales.

19. **Sistema inmunológico:** Es el sistema que tiene el organismo para defenderlo ante cualquier agente extraño y nocivo, como las infecciones, enfermedades, virus, bacterias, etc.

20. **TIC:** Son las siglas para denominar a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que son los recursos y

herramientas que se utilizan como medios de información,
lo comprenden computadoras, teléfonos, televisores, etc.

IV. METODOLOGÍA

En este capítulo se detalla la forma en que se realizó la presente investigación, siendo un proceso claro, objetivo y ordenado, donde se utilizan métodos, técnicas e instrumentos para lograr resultados significativos, tal como lo dice Gómez (2012).

4.1. Tipo de investigación.

Según Sánchez (2019) esta investigación es de tipo básica, llamada también sustantiva, porque la finalidad del estudio es dar respuesta a la problemática, donde se describe, explica y predice la realidad basándose en principios y leyes. Asimismo, tiene un enfoque cuantitativo ya que se basó en cálculos numéricos y procedimientos estadísticos para obtener los resultados de las variables de estudio; además es hipotético – deductivo porque se apoyó en el ciclo inducción-deducción-inducción lo cual permite aceptar o rechazar las hipótesis que se establecieron en esta investigación.

4.2. Diseño de Investigación

El diseño utilizado es no experimental, así como lo explica Hernández, Fernández y Baptista (2010), en este diseño no se varió o modificó las variables independientes con el fin de obtener resultados naturales sobre las variables dependientes; como se realizó la investigación en un momento determinado, es de corte transversal, porque permite describir las variables y analizarlas en un tiempo definido; además, es de nivel descriptivo correlacional pues se busca relacionar las dos variables entre sí con el objetivo de identificar, describir y cuantificar la relación existente.

4.3. Población – Muestra

4.3.1. Población.

Según López – Roldán (2015), la población es el conjunto de individuos de la misma clase a estudiar, los cuales tienen la/las característica/características comunes que son el objeto de investigación y que dan origen a los datos de información.

Para esta investigación, la población estuvo formada por 81 trabajadores del área de atención telefónica al cliente, constituida tanto por hombres y mujeres cuyas edades oscilan entre los 18 y 55 años.

4.3.2. Muestra

Para obtener la muestra de esta investigación, se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

Donde:

n : Tamaño de muestra poblacional a obtener.

N : Tamaño de la población total.

σ : Desviación estándar de la población.

Z : Valor obtenido mediante niveles de confianza.

e : Error muestral máximo aceptado.

Reemplazando:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)^2 * 81}{(0,05)^2(81 - 1) + (1,96)^2(0,5)^2}$$
$$n = 67,03929...$$

Por lo tanto, la muestra estuvo formada por 67 trabajadores de la empresa de atención al cliente de Lima, 2021.

4.3.3. Muestreo

Como lo menciona Otzen y Manterola (2017), el muestreo es la forma en que el investigador selecciona o escoge a los individuos sujetos a evaluar como representación de la población y cuyos resultados se generalizan a toda la población.

Para esta investigación, el muestreo fue aleatorio simple o llamado “al azar”, porque un trabajador de la empresa de atención al cliente pudo ser elegido al igual que cualquier otro sin distinción.

4.4. Hipótesis general y específicas

La presente investigación sugiere las siguientes hipótesis:

4.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021.

4.4.2. Hipótesis Específicas

H.E.1:

Existe un nivel medio de estrés laboral en los trabajadores de la empresa de atención al cliente de Lima 2021.

H.E.2:

Existe un nivel medio en la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de atención al cliente de Lima 2021

4.5. Identificación de variables

Arias (2006) conceptualiza a la variable como “una característica o cualidad; la magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”. (p.57).

Dado que esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, “las variables se desprenden de las hipótesis y su operacionalización permite prueba, para lo cual se apoya en procesos estadísticos” (Tamayo, 2003, p.165).

Además, de ser de naturaleza cuantitativa es de tipo nominal. En este sentido, las variables abordadas son las siguientes:

4.5.1. Variable Independiente: X

La variable es el “Estrés” cuya naturaleza es independiente, básicamente por ser la causa.

El estrés, para la OMS y para Leka (2004) “Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Vidal, 2019, p.23).

4.5.2. Variable Dependiente: Y

Esta variable es la “Satisfacción Laboral” y es dependiente porque es el efecto que se deriva por la variable independiente.

Según Robbins y Judge (2013) “Es una sensación positiva que se obtiene por las experiencias del propio trabajo en un determinado momento”.

4.6. Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1								
TÍTULO: Estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021								
VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Estrés	Independiente	“Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Leka, 2004).	Se utilizó la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS, que consta de 25 items y evalúa 7 dimensiones del estrés obteniendo resultados generales en 4 niveles: bajo nivel de estrés, medio nivel de estrés, nivel de estrés y alto nivel de estrés.	Clima organizacional	Estrategia organizativa	1, 10, 11, 20	Bajo nivel de estrés: < 90 Nivel medio de estrés: 91 – 117 Estrés: 118 – 153 Alto nivel de estrés: >154	1 = Nunca 2 = Raras veces 3 = Ocasionalmente 4 = Algunas veces 5 = Frecuentemente 6 = Generalmente 7 = Siempre
				Estructura Organizacional	Intervención y efectividad	2, 12, 16, 24		
				Territorio Organizacional	Espacio privado de trabajo	3, 15, 22		
				Tecnología	Uso adecuado de tecnología	4, 14, 25		
				Influencia del líder	Intervención y efectividad	5, 6, 13, 17		
				Falta de cohesión	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	7, 9, 18, 21		
				Respaldo del grupo	Respaldo de metas	8, 19, 23		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2

TÍTULO: Estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción Laboral	Dependiente	"Es una sensación positiva que se obtiene por las experiencias del propio trabajo en un determinado momento" (Robbins y Judge, 2009)	Se utilizó la Escala Satisfacción Laboral SL – SPC, que consta de 27 ítems tipo Likert y evalúa 4 dimensiones o factores de la satisfacción laboral obteniendo resultados generales en 5 niveles: Muy insatisfecho, insatisfacción, promedio, satisfecho y muy satisfacción.	Significación de tarea	Valoración de tareas	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Muy Insatisfecho Laboral: 74 ó - Insatisfecho: 75 – 88 Promedio: 89 – 102 Satisfecho: 103 – 116 Muy Satisfecho: 117 ó +	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indeciso 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
				Condiciones de trabajo	Infraestructura y normas institucionales	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27		
				Reconocimiento personal y/o social	Reconocimiento propio y compañeros del trabajo.	6, 11, 13, 19, 24		
				Beneficios económicos	Remuneración económica	2, 5, 9, 10, 16		

4.7. Recolección de datos

4.7.1. Técnica

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, que es un medio para obtener información basándose en preguntas dirigidas con ese fin. (Gómez, 2012).

4.7.2. Instrumento.

El Instrumento utilizado es el cuestionario, que según López – Roldán (2015) es una forma concreta de la técnica de observación, que aborda aspectos puntuales del fenómeno a estudiar reduciéndolos a datos esenciales y precisando el objeto de estudio.

En esta investigación se utilizaron dos cuestionarios y son los siguientes:

4.7.2.1. Escala de Estrés Laboral OIT – OMS

- Nombre del autor: Ivancevich & Matteson
- Año:1989
- Procedencia: El instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS
- Forma de administración: Individual o grupal, puede ser formato físico como computarizado.
- Tiempo de aplicación: 15 minutos aprox. En formato físico.
- Ámbito de aplicación: Población laboral a partir de los 18 años.
- Objetivo: Detectar el estrés laboral y predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
- Tipo de escala: Escala tipo Likert, con puntuaciones que van desde 1 al 7.

- 1 = Nunca
- 2 = Rara vez
- 3 = Ocasionalmente
- 4 = Algunas veces
- 5 = Frecuentemente
- 6 = Generalmente
- 7 = Siempre

➤ Ítems: 25 ítems.

➤ Dimensiones: Consta de 7 dimensiones:

Nº	DIMENSIONES	NÚM. ÍTEMS
1	CLIMA ORGANIZACIONAL	1, 10, 11, 20
2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	2, 12, 16, 24
3	TERRITORIO ORGANIZACIONAL	3, 15, 22
4	TECNOLOGÍA	4, 14, 25
5	INFLUENCIA DEL LÍDER	5, 6, 13, 17
6	FALTA DE COHESIÓN	7, 9, 18, 21
7	RESPALDO DEL GRUPO	8, 19, 23

➤ Resultados: Brinda los siguientes resultados:

NIVELES DE ESTRÉS	PUNTUACIÓN
Alto nivel de estrés	> 154
Estrés	118 – 153
Nivel intermedio	91 – 117
Bajo Nivel de Estrés	< 90

➤ Validez y Confiabilidad: Se optó por utilizar este cuestionario porque ya está estandarizado y es usado por muchos especialistas y validado por una organización internacional como la OIT – OMS.

En el Perú también se realizó la validación por varios investigadores, entre ellos, la Mg. Angela Suarez Tuananñaña (2013) en su trabajo “Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS en Trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima”, donde corroboró mediante juicio de expertos y procedimientos estadísticos, que el Cuestionario Estrés Laboral de la OIT – OMS es un instrumento adecuado, confiable y válido para medir niveles de estrés laboral. Entre los resultados que obtuvo Suarez, se tiene

- Confiabilidad: Tiene un índice general de 0,966 según el alfa de Cronbach, lo cual es un nivel muy alto de confiabilidad.
- Validez: Tiene un índice de KMO de 0,953 y la prueba de esfericidad de Barlett muestra un índice chi-cuadrado=4752,595

4.7.2.2. Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC

- Nombre del autor: Sonia Palma Carrillo.
- Año: 2006
- Procedencia: Perú.
- Forma de administración: Individual o grupal, puede ser formato físico como computarizado.
- Tiempo de aplicación: 15 minutos aprox. En formato físico.
- Ámbito de aplicación: Población laboral a partir de los 18 años.
- Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral.
- Tipo de escala: Escala tipo Likert con puntuaciones que van del 1 al 5

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Indeciso
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

➤ Ítems: 27

Factores: Consta de 4 factores:

Nº	FACTORES	NÚM. ÍTEMS
1	SIGNIFICACIÓN DE TAREA	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26
2	CONDICIONES DE TRABAJO	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27
3	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	6, 11, 13, 19, 24
4	BENEFICIOS ECONÓMICOS	2, 5, 9, 10, 16

➤ Resultados: Brinda los siguientes resultados:

Nivel de Satisfacción	Significación Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje Total
Muy Satisfecho	37 ó más	41 ó más	24 ó más	20 ó más	117 ó más
Satisfecho	33 – 36	35 – 40	19 – 23	16 – 19	103 – 116
Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 20	11 – 15	89 – 102
Insatisfecho	24 – 27	20 – 26	12 – 17	8 – 10	75 – 88
Muy Insatisfecho	23 ó menos	19 ó menos	11 ó menos	7 ó menos	74 ó menos

Fuente: Palma (2006)

➤ Validez y Confiabilidad: Se validó por el método de coeficiente de correlación mediante el programa estadístico SPSS, contando así con una confiabilidad

de .84* en consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach y un .81* con el método de mitades con el coeficiente de Guttman.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

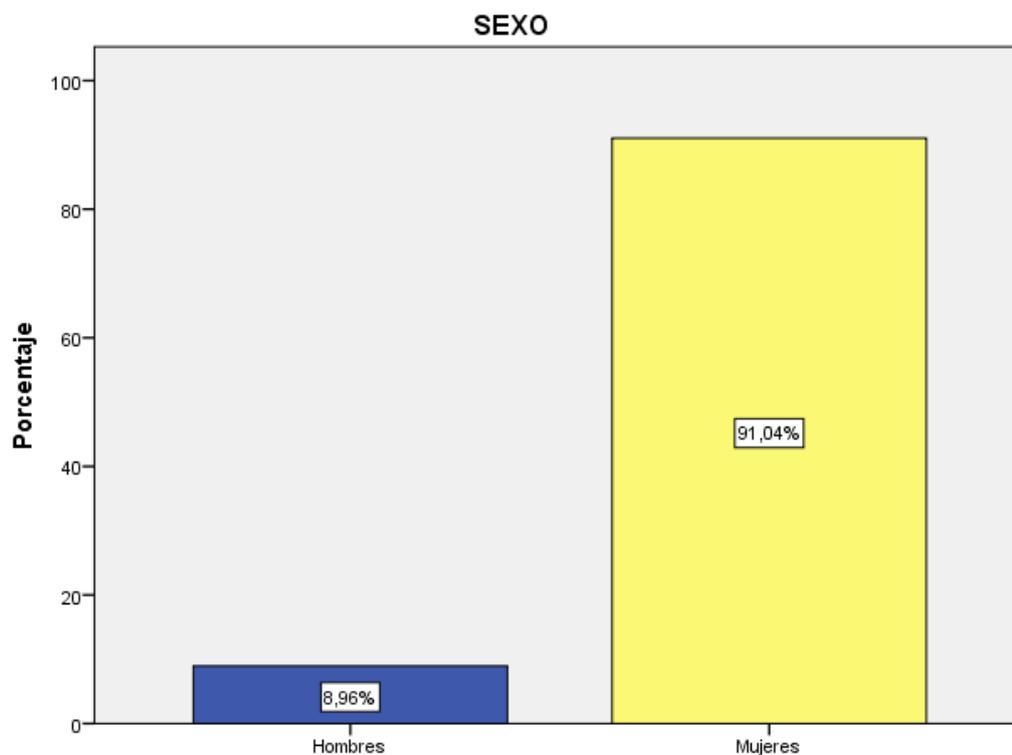
Datos demográficos:

Cuadro N.º 1: Frecuencias y porcentaje del sexo en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021

SEXO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombres	6	9.0	9.0	9.0
	Mujeres	61	91.0	91.0	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente: Data del instrumento aplicado.

Figura N.º 1: Porcentaje del sexo en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021



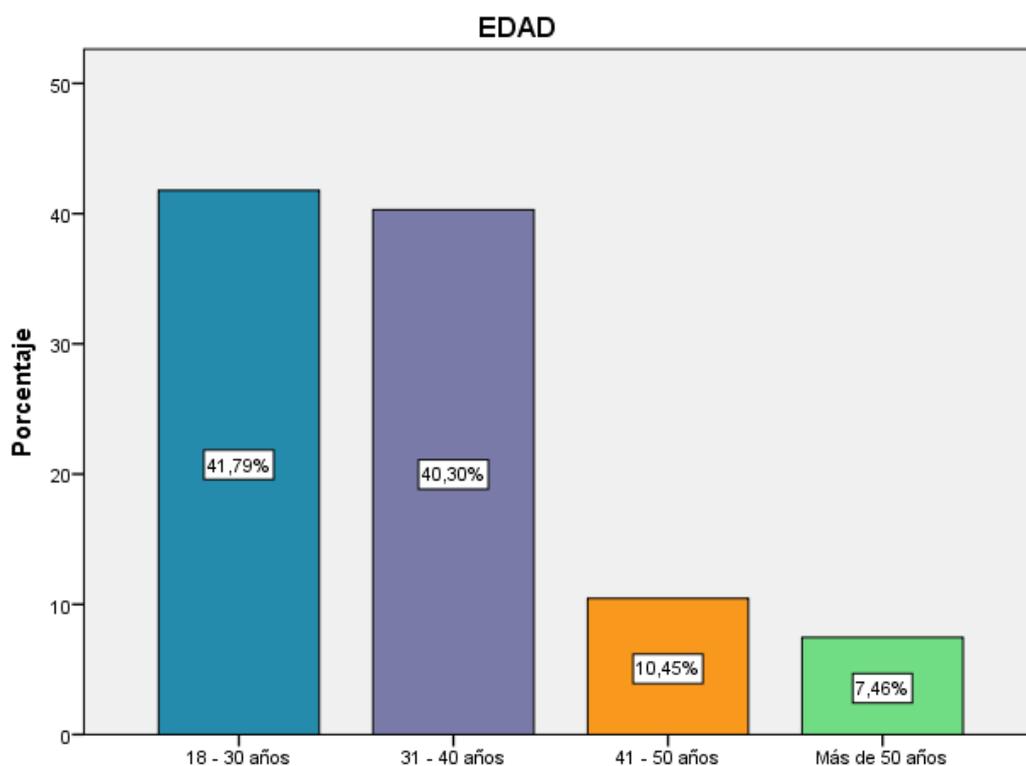
Fuente: Data del instrumento aplicado.

Cuadro N.º 2: Frecuencias y porcentaje de la edad de trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021.

EDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 - 30 años	28	41.8	41.8	41.8
	31 - 40 años	27	40.3	40.3	82.1
	41 - 50 años	7	10.4	10.4	92.5
	Más de 50 años	5	7.5	7.5	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente: Data del instrumento aplicado.

Figura N.º 2: Porcentaje de la edad de trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021.



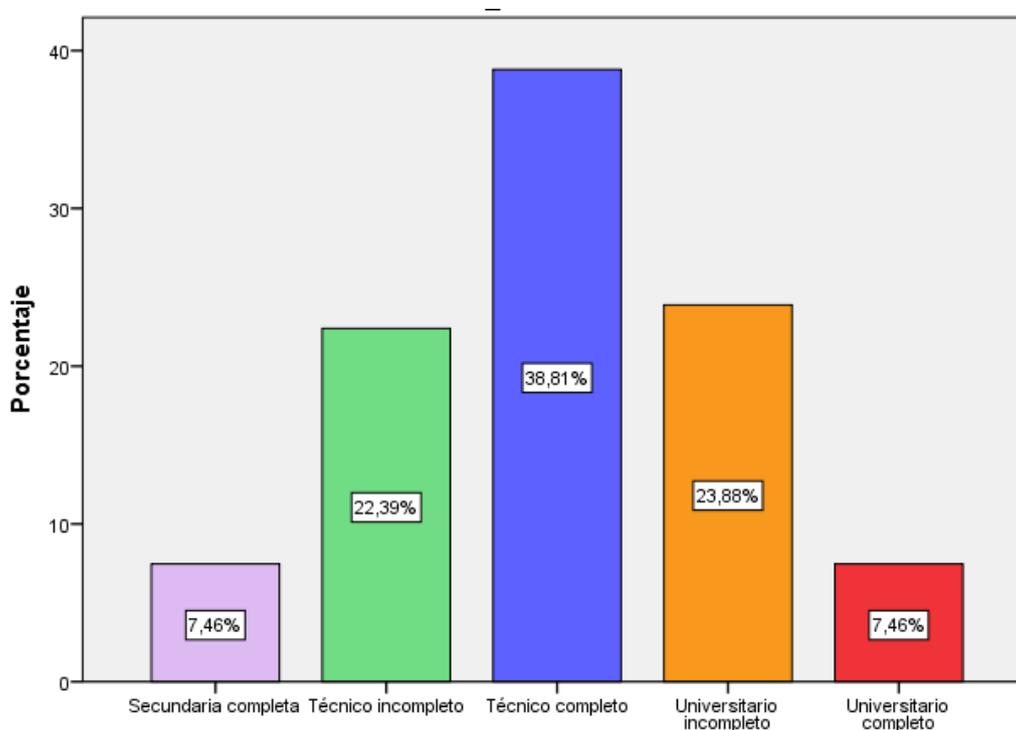
Fuente: Data del instrumento aplicado.

Cuadro N.º 3: Frecuencias y porcentaje del nivel estudio de trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021.

		NIVEL DE ESTUDIO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria completa	5	7.5	7.5	7.5
	Técnico incompleto	15	22.4	22.4	29.9
	Técnico completo	26	38.8	38.8	68.7
	Universitario incompleto	16	23.9	23.9	92.5
	Universitario completo	5	7.5	7.5	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente: Data del instrumento aplicado.

Figura N.º 3: Porcentaje del nivel de estudio de trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021.



Fuente: Data del instrumento aplicado.

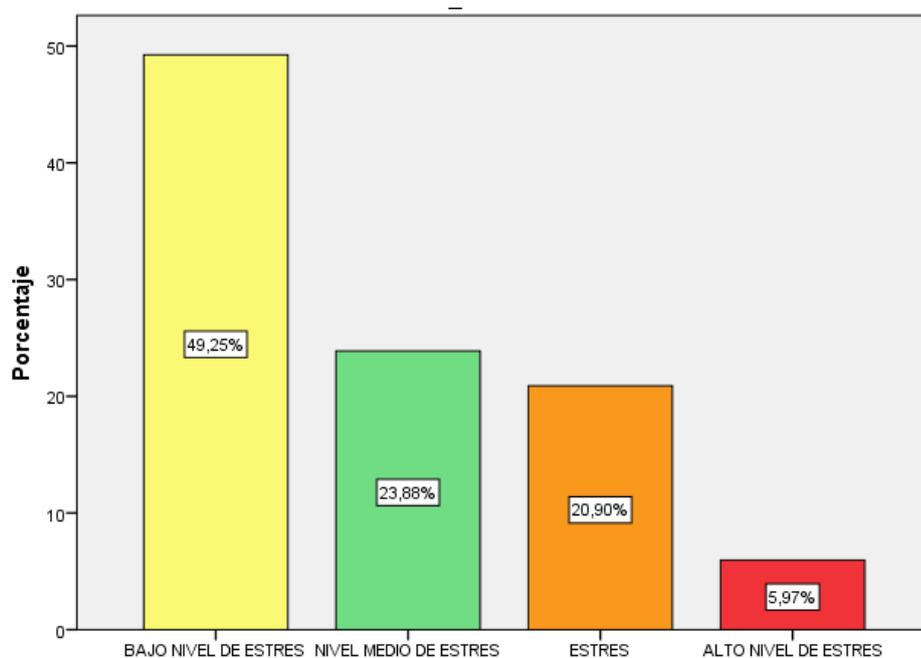
A continuación, se muestra el comportamiento de las dimensiones de las variables del presente estudio:

Cuadro N.º 4: Frecuencias y porcentaje de estrés laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021.

ESTRÉS LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO NIVEL DE ESTRES	33	49.3	49.3	49.3
	NIVEL MEDIO DE ESTRES	16	23.9	23.9	73.1
	ESTRES	14	20.9	20.9	94.0
	ALTO NIVEL DE ESTRES	4	6.0	6.0	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente: Data del instrumento aplicado.

Figura N.º 4: Porcentaje del estrés laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021



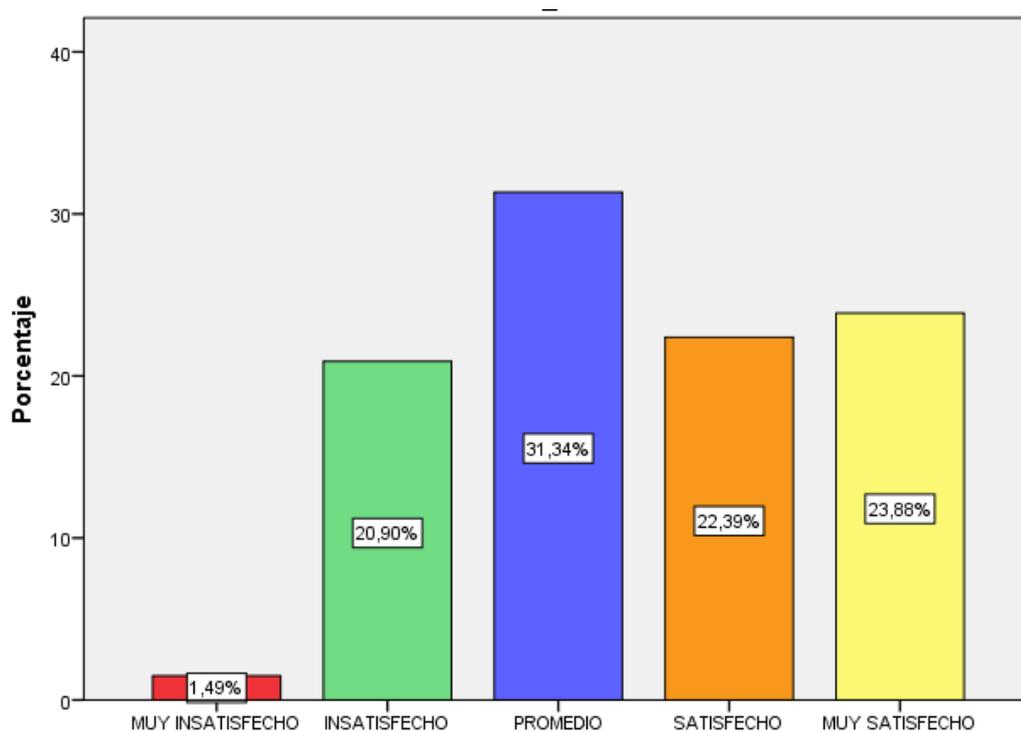
Fuente: Data del instrumento aplicado.

Cuadro N.º 5: Frecuencias y porcentaje de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021

		SATISFACCION_LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY INSATISFECHO	1	1,5	1,5	1,5
	INSATISFECHO	14	20,9	20,9	22,4
	PROMEDIO	21	31,3	31,3	53,7
	SATISFECHO	15	22,4	22,4	76,1
	MUY SATISFECHO	16	23,9	23,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Data del instrumento aplicado.

Figura N.º 5: Porcentaje de satisfacción laboral de trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021



Fuente: Data del instrumento aplicado.

5.2. Interpretación de los Resultados

1. En el cuadro y figura N.º 1, respecto al sexo, se observa que el 91% de trabajadores (61/67) representa al sexo femenino y el 9% de trabajadores (6/67) representa al sexo masculino, lo cual evidencia una predominancia de sexo femenino en los trabajadores de la empresa de atención al cliente en Lima, Perú 2021.
2. En el cuadro y figura N.º 2, respecto a la edad de los trabajadores, se observa que el 41.8% (28/67) tiene entre 18 a 30 años de edad; el 40.3% (27/67) tiene entre 31 a 40 años de edad; el 10.4% (7/67) tiene entre 41 a 50 años de edad y el 7.5% (5/67) tiene más de 50 años de edad, lo que evidencia una predominancia del rango de 18 a 30 años de edad en trabajadores de atención al cliente en Lima, Perú 2021.
3. En el cuadro y figura N.º 3, respecto al nivel de estudio de trabajadores, se observa que el 7.5% (5/67) posee un nivel de secundaria completa; el 22.4% (15/67) posee un nivel de técnico incompleto; el 38.8% (28/67) posee un nivel de técnico completo; el 23.9% (16/67) posee un nivel de universitario incompleto y el 7.5% (5/67) posee un nivel de universitario completo. Estos resultados demuestran que existe una predominancia del nivel de estudios técnico completo en trabajadores de atención al cliente en Lima, Perú 2021.
4. En el cuadro y figura N.º 4, con respecto a la variable estrés laboral, se muestra que el 49.3% de trabajadores (33/67) se encuentra en un nivel bajo de estrés laboral; el 23.9% de trabajadores (16/67) se encuentra en un nivel medio de estrés laboral; el 20.9% de trabajadores (14/67) se encuentra en el nivel de estrés propiamente y el 6% de trabajadores (4/67) se encuentra en un nivel alto de estrés laboral, lo que evidencia

una predominancia de un nivel bajo de estrés laboral en trabajadores de atención al cliente en Lima, Perú 2021.

5. En el cuadro y figura N.º 5, respecto a la variable satisfacción laboral, se muestra que el 1.5% de trabajadores (1/67) se siente muy insatisfecho; el 20.9% de trabajadores (14/67) se siente insatisfecho; el 31.3% de trabajadores (21/67) se siente en un nivel promedio de satisfacción laboral; el 22.4% de trabajadores (15/67) se siente satisfecho y el 23.9% de trabajadores (16/67) se siente muy satisfecho laboralmente; estos resultados evidencian una predominancia del nivel promedio de satisfacción laboral en trabajadores de atención al cliente en Lima, Perú 2021.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Cuadro N.º 6: Prueba de Kolmogorov – Smirnov para Estrés y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente en Lima, 2021.

Prueba de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Estrés Laboral	0.049	67	,200 [*]
V2 Satisfacción Laboral	0.118	67	0.022

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Data del instrumento aplicado.

Interpretación:

En el cuadro N.º 6: Se presenta la prueba de normalidad realizada para el presente estudio, la cual fue de Kolmogorov – Smirnov porque la muestra es mayor a 50 ya que la constituye 67 personas.

La aplicación de esta prueba de normalidad permite identificar si se emplea una prueba paramétrica o no paramétrica. Considerando que si la significancia sea mayor a 0.05 el análisis se encontraría dentro de los parámetros normales para la cual se usaría la prueba de R. de Pearson; y si, por el contrario, la significancia sea menor a 0.05, el análisis se encontraría dentro de los parámetros no normales, para lo cual se usaría la prueba Chi cuadrado si la investigación es cualitativa y Rho de Spearman si la investigación es cuantitativa.

El resultado obtenido del presente estudio, muestran que la significancia de una variable está por encima del 0.05 y la otra por debajo, por lo cual se determina utilizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman porque no cumple las condiciones para estar en parámetros normales.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Hipótesis General:

H1: Existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021.

H0: No existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021.

Cuadro N.º 7: Prueba de Correlación Rho de Spearman entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente en Lima, 2021.

		Correlaciones		
			Estrés	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,465**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	-,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Data del instrumento aplicado.

Interpretación

En el cuadro N.º 7 se observa que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es -0.465 lo que significa que tiene una relación negativa o inversa con un nivel de correlación moderada. En cuanto a la significancia, se obtuvo 0.00 menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, que existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los Resultados

Respecto a la variable Estrés Laboral, los resultados demostraron que el 49.3% de trabajadores presenta un nivel bajo de estrés laboral, el 23.9% un nivel medio de estrés laboral, el 20.9% se encuentra en el nivel de estrés propiamente y el 6% de trabajadores presenta un nivel alto de estrés laboral.

Estos resultados no fueron los esperados, porque se tenía la expectativa de obtener un mayor porcentaje de trabajadores con un nivel alto de estrés, ya que en el análisis del problema se pudo identificar muchos síntomas del estrés en los trabajadores de atención al cliente de esta empresa; sin embargo, se puede evidenciar que casi la mitad de los trabajadores presentan estrés laboral entre niveles de moderado, estrés propiamente y un nivel alto. Los resultados obtenidos en la presente investigación, se pueden atribuir a algunos factores: la modalidad de trabajo mixto rotativo (presencial y mayormente remoto), la cantidad de horas de gestión (se labora menos de las 8 horas diarias, pero se gana el SMV) y la cobertura de salud que brinda la empresa, la cual es muy valiosa sobre todo en estos tiempos de pandemia.

En cuanto a la variable Satisfacción Laboral, se obtuvo que el 1.5% de trabajadores se siente muy insatisfecho, es decir, es un nivel muy bajo de satisfacción laboral, el 20.9% se siente insatisfecho, el 31.3% se encuentra en un nivel promedio de satisfacción laboral, el 22.4% se siente satisfecho y el 23.9% de trabajadores se encuentra en un nivel alto de satisfacción laboral. Los resultados obtenidos fueron los esperados, porque casi el 45% de trabajadores se sienten de alguna manera satisfechos con su trabajo y esto puede deberse a que actualmente la situación laboral es difícil, el encontrar empleos formales con cobertura médica y que no demande muchas horas, es difícil de

encontrar y el poder tener un sueldo seguro es fundamental en estos tiempos.

6.2. Comparación de los resultados con el marco teórico

Los resultados obtenidos en la presente investigación tienen ciertas similitudes con otras de diversos autores que fueron realizadas anteriormente, como la de Guerra, P., Santander, S. y Rodríguez, P. (2017) en su investigación “Satisfacción laboral y su relación con el estrés” realizada en una institución de educación superior en Quito (Ecuador) obtuvieron como resultado, según correlación de Spearman, un $r_s = -0,20$ que significa que existe una correlación inversa entre ambas variables, es decir, que a mayor nivel de satisfacción laboral existe un bajo nivel de estrés; además se obtuvo que la correlación es significativa entre ambas variables. Estos resultados son similares a la obtenida en la presente investigación y podrían deberse a que ambas muestras comparten el margen de edad de los encuestados y las funciones laborales están ligadas a la interacción social por lo cual es que se puede inferir la relación entre ambas variables.

De igual forma esta investigación presenta similitud con la tesis de Medina, A. (2021) en “Estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del grupo Enel S.A.C. Lima, 2018” porque obtuvo un resultado de $Rho = -0,792$ que demuestra que existe una relación negativa o inversa con un nivel de correlación buena entre ambas variables, lo que quiere decir que a mayor estrés menor satisfacción laboral habrá y a menor estrés mayor satisfacción laboral existirá; esto puede deberse a que ambas poblaciones de estudio tienen casi las mismas características: la cantidad de la muestra (70 trabajadores), la ubicación geográfica (Lima), el contexto socioeconómico, la importancia de su trabajo

(servicio básico: energía eléctrica) y lo demandante que puede llegar a ser suplir su carencia; además se utilizó la misma encuesta SL-SPC para medir la satisfacción laboral lo cual permite medirlo dentro de los mismos parámetros y dimensiones. Sin embargo, también se evidencia un detalle diferente en cuanto al estrés, Medina, obtiene una predominancia en el nivel medio con un 61.4% (43/70) pero para la satisfacción laboral, predomina el nivel medio o indiferente con un 41.4% (29/70), lo cual coincide con el resultado de la presente investigación.

Por otro lado, se evidencia diferencias con la investigación “La Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar. Lima – 2016” de Rojas, L. (2017). La investigadora concluyó que no existe correlación significativa entre las variables de satisfacción laboral y estrés laboral tras los datos obtenidos de las pruebas Estrés Laboral OIT - OMS y Satisfacción Laboral SL-SPC, que, aunque son las mismas pruebas utilizadas en la presente tesis, Rojas obtuvo resultados opuestos, esto podría deberse a que su muestra fue de solo 30 personas que pertenecen a la parte administrativa de la empresa (Recursos Humanos) cuyo contrato es permanente, sueldo mayor al SMV, funciones netamente administrativas y responsabilidades distintas así como posibilidades de ascensos en corto plazo, además, el contexto social actual es diferente al 2016 cuando Rojas realizó su investigación.

En cuanto a los resultados descriptivos, Rojas, obtuvo para la variable estrés una predominancia en el nivel bajo con un 90% (27/30), nivel que también predomina en la actual investigación y en la satisfacción laboral, Rojas, halló que predomina el nivel de satisfecho con un 40% (12/30), lo cual si difiere con el resultado de la presente investigación.

Como se puede observar, existen similitudes y diferencias con otras investigaciones aun estudiando las mismas variables: estrés y satisfacción.

Esto no quiere decir que en alguna investigación se hayan cometido errores, sino que por el contrario, la diversidad de resultados demuestran que cada investigación es única y responde para un lugar y tiempo determinado; de tal forma que los resultados obtenidos son válidos para analizarlos en una muestra definida con características propias, que las diferencian de otras, en un momento, lugar y contexto único en la historia.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021, siendo esta relación inversa con un nivel de correlación moderada.
2. Existe un bajo nivel de estrés laboral porque se obtuvo que el 49.3% (33/67) de los trabajadores de la empresa de atención al cliente de Lima 2021, se encuentran en este nivel.
3. Existe un nivel medio de satisfacción laboral porque se obtuvo que el 31.3% (21/67) de los trabajadores de la empresa de atención al cliente de Lima 2021, se encuentran en este nivel.

RECOMENDACIONES

1. Considerando la conclusión 1, se recomienda a los trabajadores de atención al cliente, poner mayor atención al nivel de estrés laboral que puedan experimentar, buscando ayuda profesional, con el fin de abordarlo de manera adecuada logrando reducir el nivel de estrés laboral o mantenerlo en un nivel óptimo para lograr mejores niveles de satisfacción laboral.
2. Considerando la conclusión 2, se recomienda a los trabajadores de atención al cliente, que a pesar de tener un bajo nivel de estrés y de manera preventiva, realicen algunas acciones sin interrumpir su labores, como: pausas activas, estiramientos corporales, respirar profundamente o alguna técnica de relajación, organizar su puesto y funciones laborales, administrar el uso de tecnología de manera adecuada para evitar la procrastinación y aumentar la carga laboral innecesariamente; de igual forma se recomiendan acciones externas, como: descansar en los días no laborales, realizar deportes, actividades recreativas o placenteras de forma individual o en compañía; estas acciones podrían ayudar a despejar el estrés y mantenerlo dentro de un nivel.
3. Considerando la conclusión 3, se recomienda a los trabajadores de atención al cliente mejorar su satisfacción laboral, practicando la comunicación asertiva entre los compañeros y jefes, dando ideas y sugerencias de mejoras, creando relaciones sociales estables, fomentando un grato ambiente laboral, manteniendo el equilibrio entre trabajo – vida personal, también es importante tener objetivos claros a alcanzar y dado que el trabajo actual es un medio para lograrlo, se necesita desarrollar algunos valores como el optimismo y la responsabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, N., Ganga – Contreras, F., Pedraja, L y Monteverde, A. (2020) *Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile*. [Revista científica]. Medwave, 20(4), e7900. Recuperado de <https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>
- Alcalde, J. (2010) *Estrés laboral, informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. Plan integral de salud mental de Andalucía*. Recuperado de: <https://goo.gl/rA2tLy>
https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Ángeles, C. (2019). *Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer*. (Tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38418>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* (5ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Peru. Journal of Economics, Finance and International Business, 3(1), 75-103. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Cano, A. (2002). *El Estrés laboral*. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés [SEAS]. Recuperado de <https://goo.gl/j8J1Lb>

Cladellas – Pros, R., Castelló – Tarrida, A. y Parrado – Romero, E. (2018). *Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual*. [Revista científica]. Universidad Nacional de Colombia, Vol 20(1). Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/53569>

Chiang, M., Vega, M. C., Martín, M. J., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Universidad Pontificia Comillas. https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=v_sFY1XRFalC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral&ots=TrbYum3QNS&sig=m2zGOX2TNh5HwLRytr3u7nll42Y#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false

Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013). *Enfermedades Laborales: Cómo afectan en el entorno organizacional*. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina. Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

Diario Oficial El Peruano. (10 de Junio del 2021) *Minsa alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid -19*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limenos-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-19>

Farfán, M. (2020). *Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46826>

García, M. (2017) *Relación entre Clima, Satisfacción Laboral y las ventas de los promotores de una empresa de Telecomunicaciones de Lima*

– 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.
Recuperado de
[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGAR
CIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGAR_CIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gómez, S. (2012) *Metodología de la investigación*. Red Tercer Milenio.
Mexico. Recuperado de
[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologi
a_de_la_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

Guerra, P., Santander, S., & Rodríguez, P. (2017). *Satisfacción laboral y su
relación con el estrés*. [Revista científica] *CienciAmérica*, Vol 6(1),
27-33. Recuperado de
<http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/68/53>

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. (2010). *Metodología de la
investigación*. (5ªed). McGraw Hill Interamericana Editores.
Recuperado de
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia
%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.
pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984) *Estrés y procesos cognitivos*.
Barcelona: Martínez Roca.

López - Roldán, P. y Fachelli, S. (2015) *Metodología de la investigación
social y cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona, España.
Recuperado de
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_c
ap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_c
ap2-3.pdf)

- Martínez, E. y Díaz, D. (2007). *Una aproximación psicosocial al estrés escolar*. [Revista científica] Educación y Educadores Vol 10 (2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/834/83410203.pdf>
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Editorial Díaz de Santos S.A.
- Medina, A. (2021). *Estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del grupo Enel S.A.C. Lima, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2674>
- Ministerio de Salud (Minsa, 2021). *Minsa Alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19*. [Diario oficial nacional El Peruano]. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/122420-minsa-alerta-que-el-522-de-limenes-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-19>
- Molina, J., Vega, M. y Gallego, J. (2021). *Diagnóstico de Estrés y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos de Corantioquia bajo Modalidad de Trabajo Remoto en Tiempos de Pandemia por Covid-19*. (Tesis de posgrado). Universidad ECCI, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1029>
- Muñoz – Torres, T. y Casique – Casique, L. (2016). *Estrés laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería*. [Revista digital de enfermería]. IMSS, Mexico, 2016, 24(2). Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2016/eim162k.pdf>
- Muñoz, A. (2016). *Tipos de estrés*. [Artículo Digital] Recuperado de <https://www.cepvi.com/index.php/psicologia/articulos/tipos-de-estres>

- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto Colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH* [Revista digital]. Ginebra: OIT Recuperado de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización de trabajo y el estrés*. [Revista Digital], Vol. 3. Reino Unido. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Osorio, J., & Niño, L. (2017). *Estrés laboral: Estudio de revisión*. Diversitas - Perspectivas en Psicologías, 13(1), 81-90. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>
- Otero, J. (2011). *Estrés Laboral y Burnout*. Madrid: Díaz de Santos.
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. [Revista Científica digital] Int. J. Morphol., 35(1):227-232, 2017. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. Revista Teoría e Investigación en Psicología, 9(1), 27-34.
- Palma, S. (2006). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. Lima.
- Pfeffer, J. (2018) *Buscando un cheque de pago: cómo la administración moderna daña la salud de los empleados y el desempeño de la empresa, y qué podemos hacer al respecto*. (Primera ed.). Harper

Business. Recuperado de <https://www.amazon.com/-/es/Jeffrey-Pfeffer/dp/0062800922>

Quiroga-Garza, N., Molina H., Villalpando P. & Martínez-Lerma A. (2016). *Análisis teórico sobre factores del estrés laboral en administradores de las organizaciones empresariales*. Vinculategica. Año: 2 N°1 pp. 2341-2359.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15.ª ed.). México: Editorial Mexicana. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jorgeadriandj/comportamientoorganizacional-edicin-15>

Rojas, L. (2017). *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar. Lima – 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Telesup, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.utesup.edu.pe/handle/UTELESUP/580>

Sánchez, F. (2019) *Fundamentos epistemológicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y diseños*. [Revista digital de investigación en docencia universitaria]. Universidad Andina del Cusco, Perú. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

Sánchez, R. (2017). *Factores sociolaborales y estrés en docentes de secundaria de la ciudad de Huancayo*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4472>

Seijas-Solano, D. (2019) *Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis*. [Revista científica] Universidad Nacional de Colombia Vol 21(1). Recuperado de

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/71907>

Suárez, A. (2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. Revista PsiqueMag. Vol 2(1) 33-50. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>

Talledo Falla, I. B., & Ugaz Molleda, P. A. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center*. Ate, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9773>

Tamayo y Tamayo, M. (2003) *El proceso de la investigación científica* (4ta ed.). México, D. F: Editorial Limusa S.A

Toro, J. (28 de octubre del 2020). Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>

Uribe, P. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Manual Moderno.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA					
TÍTULO: Estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021					
ESTUDIANTE: ANA NOEMI TENORIO BANCAYÁN					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021?	Identificar cual es la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021.	Existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021.	Variable X ESTRÉS	Dimensión 1: Clima organizacional Dimensión 2: Estructura organizacional Dimensión 3: Territorio organizacional Dimensión 4: Tecnología Dimensión 5: Influencia del líder. Dimensión 6: Falta de cohesión Dimensión 7: Respaldo del grupo	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel de estudio: Descriptivo relacional Diseño: No experimental, Transversal Población: 81 Muestra: 67
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Variable Y Satisfacción laboral	Dimensión 1: Significación de tarea Dimensión 2: Condiciones de trabajo Dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social. Dimensión 4: Beneficios económicos
Problema Específico 1	Objetivo Específico 1:	Hipótesis Específica 1:			
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021?	Determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021.	Existe un nivel medio de estrés laboral en los trabajadores de la empresa de atención al cliente de Lima 2021.			
Problema Específico 2	Objetivo Específico 2:	Hipótesis Específica 2:			
¿Cuál es el nivel satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de atención al cliente de Lima 2021?	Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de atención al cliente de Lima 2021.	Existe un nivel medio en la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de atención al cliente de Lima 2021.			

Anexo 2: Instrumentos de investigación

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL (OIT/OMS) ADAPTACIÓN PERÚ

EVALUADO(A):	
EVALUADOR:	

MARCAR CON EL NÚMERO CORRESPONDIENTE SEGÚN SU APRECIACIÓN

1	NUNCA	4	ALGUNAS VECES
2	RARA VEZ	5	FRECUENTEMENTE
3	OCASIONALMENTE	6	GENERALMENTE
		7	SIEMPRE

Nº	ÍTEMS	RESPUESTA
1	<i>El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.</i>	
2	<i>El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.</i>	
3	<i>El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.</i>	
4	<i>El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.</i>	
5	<i>El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.</i>	
6	<i>El que mi supervisor no me respete me estresa.</i>	
7	<i>El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.</i>	
8	<i>El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.</i>	
9	<i>El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.</i>	
10	<i>El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.</i>	
11	<i>El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.</i>	
12	<i>El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.</i>	
13	<i>El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.</i>	
14	<i>El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.</i>	
15	<i>El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.</i>	
16	<i>El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.</i>	
17	<i>El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.</i>	
18	<i>El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.</i>	

19	<i>El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.</i>	
20	<i>El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.</i>	
21	<i>El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.</i>	
22	<i>El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.</i>	
23	<i>El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.</i>	
24	<i>El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.</i>	
25	<i>El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.</i>	

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

EVALUADO(A)	
EMPRESA	
CARGO	
EDAD	
SEXO	

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA	Totalmente de acuerdo.
A	De acuerdo.
I	Indeciso.
D	En desacuerdo.
TD	Totalmente en desacuerdo.

N	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5*	Me siento mal con lo que gano.					
6*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
7	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
11*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
12*	Me disgusta mi horario.					
13*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
16	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

17*	El horario me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19*	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado(a) como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24*	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 3: Informe de Turnitin al 28% de similitud

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE ATENCIÓN AL CLIENTE, LIMA 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.deica.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet	1%
9	hdl.handle.net Fuente de Internet	

AUTORIZACIÓN DE USO PARA INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL SL – SPC

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Ana Noemi Tenorio Bancayán - DNI 46040398
Institución: Universidad Autónoma de Ica – Perú.
Motivo: Tesis: "Estrés y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente. Lima, 2021".
Asesor: Mg. José Yomil Pérez Gómez.
Instrumento autorizado: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (2006)
Muestra de investigación: 67 trabajadores de una empresa de atención al cliente.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante como coautora de la tesis en referencia para la muestra especificada. Se extiende por única vez, para los propósitos académicos estipulados. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2006) en su trabajo de investigación.

Noviembre 18, 2021

Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Esta autorización es exclusiva para la prueba que se menciona en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.

SPSS CON BASE DE DATOS

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 60 de 60 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	SEXO	NIVEL_ESTU...	TIEMPO_SER...	EDAD	V1_EL			
1	2	7	6	6	1	2	2	7	3	1	1	5	7	1	7	7	1	7	6	4	7	7	6	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	Muje...	Univer...	3-6 m...	31 - 40 ...	102	
2	4	4	5	5	5	6	4	5	5	5	4	5	4	5	6	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	Muje...	Técnic...	más d...	Más de ...	117			
3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	4	Muje...	Técnic...	1-3 años	31 - 40 ...	32 E		
4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	1	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	5	4	2	3	3	4	3	Muje...	Técnic...	más d...	Más de ...	66 E			
5	1	7	6	5	1	3	1	5	3	1	1	3	3	4	5	4	1	3	1	3	6	1	1	3	6	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	1	5	4	Muje...	Técnic...	1-3 años	31 - 40 ...	73 E				
6	4	7	6	5	4	5	3	7	4	7	4	6	6	7	7	7	7	5	6	6	4	4	5	6	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	2	4	2	1	3	3	3	3	Muje...	Técnic...	1-3 años	41 - 50 ...	130			
7	4	5	5	3	2	5	1	2	4	5	1	6	6	7	5	2	7	2	6	4	6	2	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	4	5	5	4	Hom...	Univer...	6 mes...	18 - 30 ...	96			
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	Hom...	Técnic...	más d...	31 - 40 ...	25 E			
9	3	3	4	1	3	3	3	5	5	1	1	6	2	6	5	2	5	5	5	2	4	4	4	2	7	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	1	2	2	3	4	3	Muje...	Técnic...	más d...	31 - 40 ...	86 E				
10	3	4	4	3	1	4	3	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	5	2	1	1	1	3	5	3	1	5	5	1	1	1	1	1	Muje...	Técnic...	más d...	31 - 40 ...	77 E			
11	6	7	7	6	2	7	7	7	7	7	3	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	6	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	2	5	3	2	1	4	5	5	4	1	1	3	2	1	2	Muje...	Técnic...	6 mes...	31 - 40 ...	151			
12	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	4	7	5	6	5	3	3	2	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	5	1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	Muje...	Técnic...	6 mes...	41 - 50 ...	62 E	
13	2	5	4	5	1	1	2	3	1	3	1	2	3	4	5	4	4	1	2	5	2	3	2	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	4	3	Muje...	Técnic...	1-3 años	41 - 50 ...	66 E		
14	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	Muje...	Técnic...	más d...	41 - 50 ...	25 E		
15	3	5	5	6	4	6	6	6	4	4	6	5	5	4	4	5	6	5	7	5	6	5	5	5	4	5	4	2	4	3	5	3	5	5	2	5	4	3	4	3	4	2	1	1	3	1	2	1	5	2	2	Muje...	Univer...	3-6 m...	18 - 30 ...	123				
16	6	6	3	1	7	3	1	2	4	1	5	4	2	6	1	1	2	3	3	1	6	2	1	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	5	4	2	5	4	2	2	3	2	5	4	Muje...	Univer...	6 mes...	31 - 40 ...	73 E
17	3	6	7	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	6	5	7	5	5	5	7	5	6	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	2	4	3	1	1	3	4	4	Muje...	Univer...	más d...	31 - 40 ...	133
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	Muje...	Técnic...	0-3 m...	31 - 40 ...	25 E		
19	1	5	7	3	2	7	3	7	2	2	4	7	4	7	1	1	4	2	1	1	3	2	1	1	2	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	4	1	1	5	1	5	Muje...	Técnic...	1-3 años	18 - 30 ...	79 E			
20	3	6	6	5	2	3	1	4	2	2	1	4	3	5	3	5	5	5	5	6	6	2	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	1	3	5	4	3	3	2	5	5	5	3	4	4	4	5	4	Muje...	Técnic...	más d...	18 - 30 ...	96				
21	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	Muje...	Técnic...	6 mes...	18 - 30 ...	168 A		
22	1	5	7	6	2	5	1	7	7	5	2	7	5	2	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	1	4	4	1	5	3	2	5	4	4	2	4	2	4	2	5	1	Muje...	Técnic...	0-3 m...	18 - 30 ...	133			

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
37	Q12	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
38	Q13	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
39	Q14	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
40	Q15	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
41	Q16	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
42	Q17	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
43	Q18	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
44	Q19	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
45	Q20	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
46	Q21	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
47	Q22	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
48	Q23	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
49	Q24	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
50	Q25	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
51	Q26	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
52	Q27	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	1	Derecha	Nominal	Entrada
53	SEXO	Numérico	8	0		{1, Hombres...	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
54	NIVEL_EST...	Numérico	8	0		{1, Secunda...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
55	TIEMPO_S...	Numérico	8	0		{1, 0-3 mes...	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
56	EDAD	Numérico	8	0		{1, 18 - 30 a...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
57	V1_EL	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Escala	Entrada
58	ESTRES_L...	Numérico	8	0		{1, BAJO NI...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
59	V2_SL	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Escala	Entrada
60	SATISFAC...	Numérico	8	0		{1, MUY IN...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estrés y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021.

Estimado(a) participante:

Esta investigación es desarrollada por Ana Tenorio Bancayán, bachiller en Psicología de la Universidad Autónoma de Ica.

El objetivo del estudio es poder determinar la relación entre el estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente en Lima 2021.

Si tiene alguna duda o consulta puede comunicarse a: ana.tenoriob@gmail.com

ananoemi6pn3@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



*Obligatorio

Correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

Consentimiento informado: La presente encuesta es voluntaria y anónima, todos los datos serán tratados de forma confidencial y utilizados con fines estrictamente científicos. *

Acepto participar de esta encuesta de manera voluntaria y que los datos sean usados para la investigación.

Nombres y apellidos *

Tu respuesta

Consentimiento informado: La presente encuesta es voluntaria y anónima, todos los datos serán tratados de forma confidencial y utilizados con fines estrictamente científicos. *

Acepto participar de esta encuesta de manera voluntaria y que los datos sean usados para la investigación.

Nombres y apellidos *

Tu respuesta _____

DNI *

Tu respuesta _____

Edad *

Tu respuesta _____

Sexo *

Hombre

Mujer

CONSENTIMIENTOS INFORMADOS ACEPTADOS

Consentimiento informado: La presente encuesta es voluntaria y anónima, todos los datos serán tratados de forma confidencial y utilizados con fines estrictamente científicos. *

Acepto participar de esta encuesta de manera voluntaria y que los datos sean usados para la investigación.

Nombres y apellidos *

Olga Apaza Ari

DNI *

46605705

Edad *

31

Sexo *

Hombre

Mujer

Consentimiento informado: La presente encuesta es voluntaria y anónima, todos los datos serán tratados de forma confidencial y utilizados con fines estrictamente científicos. *

Acepto participar de esta encuesta de manera voluntaria y que los datos sean usados para la investigación.

Nombres y apellidos *

Claudia Cárdenas Hernández

DNI *

76133543

Edad *

26

Sexo *

Hombre

Mujer

Consentimiento informado: La presente encuesta es voluntaria y anónima, todos los datos serán tratados de forma confidencial y utilizados con fines estrictamente científicos. *

Acepto participar de esta encuesta de manera voluntaria y que los datos sean usados para la investigación.

Nombres y apellidos *

Diana Nicoll Reque Gómez

DNI *

73046527

Edad *

24

Sexo *

Hombre

Mujer

EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

