



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL
DESEMPEÑO DE ASESORES TELEFÓNICOS DE
UNA EMPRESA PRIVADA DEL SECTOR DE CALL
CENTER DEL DISTRITO DEL CALLAO, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autoras:

Brenda Michell Linares Silva

Brenda Solange Tarazona Rodriguez de Souza

Asesor:

Dra. Ysis Judith Roa Meggo

Lima - Perú

2020

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Raquel Tello Cabello, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera profesional de **PSICOLOGÍA**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Linares Silva, Brenda Michell.
- Tarazona Rodríguez de Souza, Brenda Solange.

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “Influencia del estrés laboral en el desempeño de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de Call center del distrito del Callao, 2020” para aspirar al título profesional de: Bachiller en Psicología por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Dra. Ysis Judith Roa Meggo
Asesora

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Linares Silva, Brenda Michell y Tarazona Rodríguez de Souza, Brenda Solange para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Influencia del estrés laboral en el desempeño de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de Call center del distrito del Callao, 2020.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedicamos a nuestras familias, en especial a nuestros padres, hermanos y abuelos, quienes nos brindaron su amor y apoyo incondicional, así también porque nos impulsaron durante toda nuestra carrera para ser profesionales y a pesar de los obstáculos en el camino, no perdieron la fe ni confianza en nosotras.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a todos los docentes que nos dedicaron su tiempo, sus conocimientos y consejos, e impulsaron a que seamos mejores profesionales a lo largo de nuestra carrera y plan de investigación. Y a la Universidad Privada del Norte por ser nuestra alma máter.

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS	43
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	62
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	35
Tabla 5.....	43
Tabla 6.....	44
Tabla 7.....	45
Tabla 8.....	46
Tabla 9.....	46
Tabla 10.....	47
Tabla 11.....	48
Tabla 12.....	48
Tabla 13.....	49
Tabla 14.....	49
Tabla 15.....	50
Tabla 16.....	50
Tabla 17.....	50
Tabla 18.....	58
Tabla 19.....	58
Tabla 20.....	59
Tabla 21.....	59
Tabla 22.....	60
Tabla 23.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	52
Figura 2	52
Figura 3	53
Figura 4	54
Figura 5	55
Figura 6	56
Figura 7	56
Figura 8	57

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020. La investigación está basada en un diseño cuantitativo por el uso de pruebas psicométricas, asimismo, es de tipo correlacional porque se busca hallar una relación entre dos variables. Para la recopilación de datos se utilizaron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y Cuestionario del Desempeño Laboral, donde se tomó como muestra a 108 teleoperadores.

Se concluyó que no existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño laboral. Encontrando que el 48,15% de los teleoperadores presentan un nivel bajo de estrés laboral y un 57.4% un nivel alto de desempeño laboral. Asimismo, las dimensiones de estrés laboral (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) tienen relación significativa con las dimensiones de desempeño laboral; a excepción de agotamiento emocional que sólo tuvo una relación significativa con las dimensiones de civismo y productividad de desempeño laboral.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, carga emocional, rendimiento laboral.

ABSTRACT

The present study aims to determine the influence of work stress on the work performance of telephone consultants of a private company in the call center sector of the Callao district, 2020. The research is based on a quantitative design by the use of psychometric tests, likewise, it is of a correlational type because it seeks to find a relationship between two variables. For data collection, the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Labor Performance Questionnaire were used, where 108 telemarketers were taken as a sample.

It was concluded that there is no significant relationship between job stress and job performance. Finding that 48.15% of the telemarketers present a low level of work stress and 57.4% a high level of work performance. Likewise, the dimensions of work stress (emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment) are significantly related to the dimensions of work performance; With the exception of emotional exhaustion, which only had a significant relationship with the civility and productivity dimensions of work performance.

.Key words: burnout, job performance, emotional burned, labor performance.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Planteamiento del problema

El estrés laboral y el desempeño laboral en la población de asesores telefónicos posee muy pocas investigaciones a nivel mundial como nacional, puesto que sólo toman en consideración una variable en su estudio. Sin embargo, consideramos que en las investigaciones observadas y analizadas el estrés es la variable más resaltante y que más perjudica al empleador, más aún en el rubro de las telecomunicaciones, sabiendo que es un trabajo donde se labora bajo presión y logro de objetivos.

A nivel internacional, se conoce el desempeño laboral como un sistema de la determinación en incidencias laborales, de modo que se logre el cumplimiento de metas establecidas por la organización. El desempeño establece condiciones de desenvolvimiento y objetivos específicos para cada fin de un área. Se sitúa un 80% de éxito en la relación a la ejecución de actividades con el propósito de la empresa. La evaluación que se mantiene en este indicador está encaminada en el día a día, para garantizar un logro a futuro de la situación actual que se observa en las diversas empresas (OIT, 2013).

OMS (2016), expone un seminario el día 28 de abril conmemorando el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, fue organizada en conjunto con la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados

Americanos (OEA). En esta presentación, el Dr. Francisco Becerra refiere que el estrés laboral no es nuevo para la población, menciona que es una dificultad que altera a las personas. Actualmente a nivel universal, la tecnología está siendo desarrollada, la cual tiene exigencias sobre las competencias y capacidades que sobredotan a un colaborador, por lo que desencadena el estrés; generando síntomas físicos, mentales y sociales, que afectan a nuestra salud.

EsSalud (2015) en su boletín del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo (CEPRIT) menciona que el estrés es el principal riesgo psicosocial en el trabajo, catalogando esta variable como un estado físico y psíquico siendo esto el resultado de una inadaptación del colaborador a lo que exige el trabajo, esto ocasiona en el individuo alteraciones orgánicas como anímicas.

El MINSA (2016) en una nota de prensa, comunicó la importancia de realizar ejercicios en el ambiente laboral, en especial para los individuos que laboran frente a una computadora puesto que mejora en su desempeño y rendimiento laboral; además, de la reducción de enfermedades tales como el estrés, dolores de espaldas, calambres, fatiga visual entre otros. Cabe mencionar, que el Ministerio de Salud, indica que estos ejercicios sólo serían necesarios de 3 a 5 minutos durante la media mañana y media tarde, esta actividad se recomienda para que los colaboradores pueden evitar tener los músculos tensionados, como serían del cuello, manos y piernas, que son considerados los más resaltantes. Asimismo, se hace mención que esta rutina debe estar ligado a una alimentación saludable.

En una noticia actual del Diario Oficial El Bicentenario El peruano, según Cadillo (2020), el desencadenante de un desempeño laboral, se determina en la estrategia de toma de decisiones de los colaboradores de una empresa, se conoce que las organizaciones brindan un resultado a fin de año o mediados. De tal modo, que, de existir un resultado positivo, esto se ve reflejado en los incrementos de sueldos, aplicación de bonos, crecimiento de status laboral entre otros. Por otro lado, para obtener resultados pronosticados, esto debe planificarse con anticipación, para el conocimiento de objetivos o actividades que resalten dicha laboral.

1.1.2. Antecedentes

A nivel internacional, en Ecuador, Guerrero (2015) en su investigación titulada “La influencia del estrés en la productividad del call center de Pague Ya-Grupo Pichincha” cuyo objetivo fue conocer las causas de estrés, que se presentan en el área de actividades de los asesores telefónicos de Pague Ya, siendo positivas o negativas que son afectados de forma directa e indirecta en el resultado de actividades de una determinada campaña de trabajo. Este estudio fue de tipo observacional, donde se aplicaron cuestionarios y entrevistas. Se tomó una muestra de 212 gestores en plataforma, 8 supervisores y 1 jefe del call center; tomando en consideración el perfil del teleoperador, como la educación, experiencia, conocimientos de herramientas de Microsoft Office, habilidades, horas de trabajo y remuneración. Por otro lado, se precisaron las siguientes áreas: familiar, salud general, laboral y personalidad. Como resultado se obtuvo que la influencia de la presión de trabajo, relaciones laborales y personalidad no generan estrés; sin embargo, esto va en relación con la falta de actividad

Influencia del estrés laboral en el desempeño de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de Call Center del distrito del Callao, 2020. física, condiciones alimenticias. En conclusión, la causa del estrés en este estudio, son factores de salud, es decir, la alimentación, salud física y descanso. En ello existe una productividad de 85% en el personal evaluado, de tal forma que en lineamiento de la empresa se encuentra por debajo un rango promedio.

Álvarez, Buitrago & Hoyos (2015) en su investigación “Formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas call center de la ciudad de Medellín” cuyo propósito fue precisar las formas de estrés laboral que adquieren los teleoperadores de las organizaciones en el rubro de telecomunicaciones. Este estudio cuenta con un enfoque interaccionismo, es decir, consta de las percepciones y significaciones de los empleadores, respecto a sus actividades; asimismo, el tipo de investigación es transversal cualitativo, por la información recolectada en entrevistas orales. Se realizó una recopilación de data en una muestra de 3 participantes de servicio de una campaña móvil, encontrándose en un intervalo de 20 a 35 respecto a la edad, con una experiencia de más de un año y medio en el rubro de call center. El análisis de esta investigación fue en los síntomas físicos, ambiente laboral y comportamientos psicológicos. En los resultados se precisó que existe una afectación en su rendimiento laboral a causa de síntomas fisiológicos y psicológicos, es decir, se enmarca en las ideas y sensaciones que desencadena un operador de call center. En conclusión, existe una disminución en las actividades laborales, por la carga laboral y sensación de vigilancia, evidenciado en fatiga, tensión muscular y baja productividad, comprendiéndose como un factor estresante.

laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco” tuvo como finalidad conocer el impacto del estrés en el bienestar de los colaboradores. El estudio es de tipo cuantitativo, porque permitirá responder correctamente el objetivo general del estudio. En relación a los instrumentos, se utilizó el “Test de estrés laboral” que se encuentra dentro del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos, este indica el grado en que el colaborador posee los síntomas relacionados al estrés, este cuestionario cuenta con doce ítems, además de que la escala es de tipo Likert. Asimismo, elaboraron una encuesta con diez preguntas, en este caso las respuestas fueron cerradas (sí o no). Respecto a la población, se tomó una muestra de 40 empleados, de los cuales 27 son mujeres y 13 varones; del total el 70% está en un promedio de 22 a 25 años. En conclusión la investigación obtuvo un 80.5% se siente contento con los resultados en su trabajo; sin embargo, la variable estrés en relación a las interrogantes que respondió la población seleccionada se tuvo como resultado que el 85.4% consideras que sufren de estrés en la organización y ello afecta en su ámbito de desarrollo tanto laboral como familiar.

De Leo (2018) en su investigación “Estrés laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos” cuyo objetivo fue medir el nivel de estrés en los trabajadores, en donde se diferencia a los empleados que tiene relación directa con los clientes y quienes no tiene ese tipo de atención directa. El tipo de estudio es correlacional, puesto que determina la relación entre las dos variables. La población seleccionada fue de 120 colaboradores, entre varones y mujeres de

18 años en adelante. El instrumento utilizado fue un cuestionario libre, donde tuvo dos secciones, la primera datos sociodemográficos (edad, sexo y puesto de trabajo); por otro lado, se tuvo el Inventario de Estrés Ocupacional (OSI), este último tiene 140 ítems, con respuestas de escala tipo Likert (cinco puntuaciones), además que comprende de tres dimensiones: cuestionario de roles ocupacionales (ORQ), cuestionario de tensión personal (PSQ) y el cuestionario de recursos personales (PRQ). Dichas encuestas fueron administradas vía online, enviadas a cada colaborador mediante correo electrónico. En los resultados obtenidos, se obtuvo que sólo dos variables no correlacionan significativamente con el estrés, las cuales son insuficiencia de rol y responsabilidad, por el contrario, las otras variables tienen una correlación significativa de manera directa.

García (2015) en su proyecto de investigación “Riesgos psicosociales en los teleoperadores de una empresa de Contact Center en la ciudad de Guayaquil en el año 2014 y propuesta de mejoras sobre la problemática detectada” tuvo como objetivo determinar si existen factores psicosociales, como el estrés que afecta en los teleoperadores del área de ventas de Guayaquil. Su metodología es de tipo cuantitativo, no experimental, de campo, para precisar la exactitud de los resultados en base a las variables mencionadas, asimismo incluye el método transversal por el periodo de evaluación. Este estudio abarcó 87 operadores telefónicos en el área de ventas, siendo un 59% una población femenina y un 41% masculino; para ello se aplicó encuestas de tipo Likert, adicional a ello la evaluación de (INSHT) Método de Evaluación de Factores Psicosociales elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Como

Influencia del estrés laboral en el desempeño de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de Call Center del distrito del Callao, 2020. resultados se obtuvo que los jefes alientan a sus trabajadores en sus actividades

diarias, sin embargo, se evidencia que el trabajo desencadena niveles de estrés.

En conclusión, respecto a su desempeño se observa que existe una interferencia por las tareas o tomas de decisiones, en la que los teleoperadores consideran que no deben ser estructuradas y rígidas.

En el Perú, de acuerdo a un estudio de Lulo (2017) para obtener el título de licenciatura en Psicología catalogada como “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017” buscó precisar la relación de sus dos variables en la población indicada anteriormente. Este estudio es de tipo descriptivo correlacional. Se consideró a 150 asesores telefónicos del área de atención al cliente como población, de los cuales 71 pertenecen al sexo femenino y 79 al masculino. Los instrumentos utilizados fueron: Inventario de Burnout de Maslach (MBI), que evalúa tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; además, un Cuestionario de desempeño laboral, que posee tres áreas: desempeño en las tareas, civismo y productividad. Con ello, se evidencia una correlación inversa significativa de un nivel muy alto entre variables ($r=-,784$). Asimismo, se evaluó la relación entre las dimensiones de las dos variables, teniendo como resultado una correlación existente. En conclusión, los asesores que tenían indicadores de síndrome de burnout, presentaban un desempeño por debajo de lo esperado.

Rodríguez, C. & Salirrosas, E. (2015), en su estudio de investigación llamado “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del

de esta tesis para obtener título profesional fue conocer la relación de las variables en asesores de banca por teléfono del BCP de la provincia de Trujillo.

Asimismo, cada variable tiene dimensiones, tales como: estrés, abarca el modelo de demanda, control, apoyo social; y desempeño laboral, posee satisfacción del trabajo, capacitación del trabajador y trabajo en equipo. La población estuvo conformada por 175 asesores, y su diseño de estudio fue descriptivo correlacional. En base a la recolección de datos se aplicaron los siguientes cuestionarios: Karasek, que evalúa el estrés laboral; y desempeño laboral. Además, se tuvo una ficha de ingreso y un análisis documental. Se concluye que existe relación inversamente significativa entre variables; con ello, se conoce un alto nivel de estrés (69% de la población) el cual afecta a su desempeño en sus funciones, siendo deficiente en el trabajo (69% de la población).

Salazar (2016) en su tesis llamada “El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de cobranza, Caja Sullana, agencia administrativa Sullana”, tuvo como finalidad analizar y determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores - 2015. El tipo de investigación es de tipo no experimental, donde se observa como son los fenómenos y en qué manera ocurren; cualitativo, por la utilización de encuestas y cuestionarios; además, contó con un diseño de tipo descriptivo, correlacional causal, donde se explica las variables y su correlación entre ellas dentro de un contexto en particular. Se seleccionó una muestra de 20 colaboradores, de ambos sexos. En relación, a la técnica utilizada fue la encuesta para recabar información; por otro lado, se

una serie de preguntas sobre las variables seleccionadas de la investigación. Los resultados obtenidos en el estudio fueron diversos, los más resaltantes fueron que el 85% indica que siente un desgaste emocional; además, el 70% consideran que el estrés tiene influencia en sus relaciones conyugales, como también el clima organizacional influye en su desempeño laboral; es decir, que las variables investigadas tienen relación entre ellas y sus dimensiones.

Lozano (2017) en su proyecto de investigación “Estrés laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de Teleavance S.A.C. en el distrito de Miraflores - Lima, 2017”, tiene el objetivo fundamental describir la correlación de las variables estudiadas de los teleoperadores. La metodología utilizada fue deductiva-transversal, no experimental. La población a estudiar fue de 100 asesores telefónicos, el tipo de muestra es probabilística aleatoria simple, concluyendo con una participación de 80 operadores telefónicos. Asimismo, para la evaluación se administró un cuestionario de 20 ítems con escala Likert, siendo validado en el programa SPSS versión 22. Para cuantificar el nivel de relación de las variables se empleó la prueba psicométrica de Spearman. Por último, se analizó e interpretó los resultados obtenidos en tablas estadísticas. En conclusión, a este estudio, se evidenció que existe correlación entre dichas variables, debido a la modalidad y exigencias laborales.

Sánchez (2015) en la tesis titulada “Influencia del estrés en el desempeño laboral de los asesores de crédito en la financiera CrediScotia agencia Huancayo, 2015.” La finalidad de este estudio, aplicada para el grado

Influencia del estrés laboral en el desempeño de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de Call Center del distrito del Callao, 2020. de Magíster en Administración, fue el determinar la influencia entre las variables de estudio. La metodología utilizada fue un diseño correlacional y su tipo de estudio fue cuantitativo. La población abarcada fue de 36 asesores de ambos sexos, el tipo de muestra fue no probabilística. Asimismo, en relación a los instrumentos se utilizaron fichas de resumen, bibliográficas, textuales, entre otros; y un cuestionario. Para concluir el estrés influye en el desempeño laboral con un nivel de significancia del 5%, además, que el estrés en los asesores está en una categoría baja, y con ello, los colaboradores presentan un desempeño laboral adecuado.

1.1.3. Marco teórico

1.1.3.1. Estrés laboral

Orígenes (históricos, filosóficos, administrativos)

El estrés se considera un factor que se encuentra latente en las funciones que desencadena un individuo en el campo laboral, la cual afecta el estado físico y psicológico, es decir la salud de una organización.

Mendoza, A. (2019) hace mención a Holman, el estrés en las empresas de telecomunicaciones se observa en el esfuerzo agotador que realizan los teleoperadores para cumplir sus funciones diarias siendo la realización de ventas o atención al cliente; asimismo, el desempeño y la productividad se ven alterados por situaciones estresantes. Por otro lado, el estrés laboral involucra a todas las funciones que cumple un agente telefónico, como una respuesta inmediata frente a problemas, el número de llamadas que debe gestionar, el objetivo de ventas

adecuadas para que pueda existir un resultado positivo.

Ortiz, O. & Palomino, N. (2021), menciona a la definición de Stravoulka et al, la cual nos dice que el estrés laboral es el modo de cómo reacciona un trabajador ante las sobre exigencias laborales. El estrés puede surgir en diferentes circunstancias y en muchas ocasiones el personal tiene la idea de que la empresa o jefe inmediato no le da la importancia que corresponde. Los estresores que se presentan en el campo laboral, se expresan de diferentes formas, esto se da según las actividades, funciones o experiencias de un colaborador. Así también se entiende que uno de los motivos a tener estrés laboral es por un aspecto económico el cual no compensa con el desempeño laboral, el crecimiento dentro de organización, el desarrollo profesional y profesional, las formas de vínculos interpersonales y los aspectos emocionales.

Por otro lado, el estrés laboral se entiende a la afectación de un estresor en específico, la cual afecta a la salud de un individuo, la cual puede alterar comportamientos de manera negativa, en ámbitos laborales.

En lo mencionado, se entiende que el estrés laboral, es una causa determinante en las personas, para ejecutar sus actividades diarias; así también el no contar con un adecuado estado de salud.

Postulados (teorías, métodos, técnicas)

En investigaciones, se encuentra a Rosales, R (2018), hace mención a la teoría de Hans Selye, quien por primera vez utiliza la palabra de estrés como psicobiológica, el autor define que el estrés es una respuesta no específica del cuerpo humano, principalmente se presenta de modo psicológico o físico. Tal resultado es demostrando como una reacción a un estímulo denominado estresor. Sin embargo, sabemos que este factor es un componente normal que se presenta en nuestras actividades cotidianas y por tanto es inevitable su aparición. Se entiende que estresores, son las circunstancias, situaciones imprevistas, condiciones personales, profesionales y laborales como una dificultad negativa a una persona. Y, por tanto, podemos deducir que surge de manera externa como interna del ser humano.

Arias, L. (2018), menciona a la Teoría de Siegrist, donde describe al estrés laboral como un modelo de inestabilidad sobre el esfuerzo y recompensas. En ello, se caracteriza por la falta de consideración que tiene ambas variables, en el que certifica que el contar con estrés, provoca padecimientos fisiológicos, específicamente cardiovasculares.

Este marco, expone esfuerzos extrínsecos e intrínsecos, en lo que hace referencia al desempeño de las actividades establecidas en un centro de trabajo y la responsabilidad que conlleva ser parte de una organización, en este argumento se basa la escala a emplear

Lozano, D. (2017), argumenta a uno de los modelos más utilizados es de Demanda/control formulado por Karasek; la cual describe que el estrés laboral se desencadena en cuestiones psicológicas

tiene como origen dos disciplinas: sociología y psicología, debido a que ambos campos trabajan cuestiones causales de una enfermedad o alteración. Por parte, de la sociología se basa en los estresores desencadenantes y la psicología tiene alcances de las teorías de satisfacción, motivación, autonomía, y uso de recursos de las personas para su desenvolvimiento en el campo laboral. Asimismo, este modelo se interpreta por dos condiciones que afectan al trabajo, como las demandas psicológicas del campo laboral y la supervisión sobre las responsabilidades y funciones que desempeña un trabajador.

Este modelo es recomendable para el margen de nuestro objetivo, debido a que diversas investigaciones han dado pie a este marco teórico y referencia al instrumento elaborado.

Rosales, R (2018), hace mención a la teoría de Maslach y Jackson, donde conceptualizan al estrés laboral como una respuesta no apropiada en el trabajo, a un largo plazo siendo acumulativa. Es una sintomatología crónica de desgaste emocional, despersonalización y la reducción de una meta personal que sucede entre los colaboradores que ejecutan un determinado trabajo de una área o rubro en específico. Este desencadenante es en respuesta a la tensión emocional crónica a tratar con otros individuos, principalmente cuando se encuentran con preocupaciones o presencias de problemas, en la cual puede determinar un tipo de estrés laboral.

Entonces para Maslach y Jackson (1981), el síndrome del burnout lo caracteriza por su tridimensionalidad, donde se encuentra el

de crecimiento personal, obteniendo como resultado la tensión
emocional crónica al dirigirse directamente con diversos colaboradores.

Dimensiones

• Agotamiento emocional

Se conoce también como sensación de desgaste físico y mental: Es a causa por el descenso de recursos emocionales del trabajador a afrontarse a las metas de sus actividades laborales, y se observa una fatiga continua en aspectos físicos, mentales y emocionales. El trabajador siente agotarse llegando a su límite personal, donde posee emociones de sobreesfuerzo y cansancio emocional, por ejemplo, presencia de irritabilidad, mal humor e insatisfacción laboral, la cual es generado por la interacción del personal con clientes externos.

• Despersonalización

También llamada alteración en las relaciones sociales. Se ha observado como un mecanismo de defensa del propio ser humano, que interviene en la ejecución y cómo se siente en la realización de sus tareas específicas. Después de haber perdido el control con los recursos emocionales, el colaborador no logra realizarlas con la misma intensidad.

• Realización personal

Se considera que es una sensación de los factores mencionados anteriormente. En este indicador el trabajador se encuentra frustrado por el modo en que efectúa su labor y los efectos que ofrece a la empresa, de tal manera que son entregables de forma negativa. El colaborador puede presentar una autoestima baja, fracaso personal y profesional y desmotivación, la cual conlleva a una mínima confianza entre el crecimiento propio y la representación de uno mismo en aspectos negativos.

1.1.3.2.Desempeño laboral

Orígenes (históricos, filosóficos, administrativos)

Chávez, J. (2016) hace mención a Chiavenato, quien define el desempeño laboral como el comportamiento de cada trabajador con el fin de cumplir los objetivos de manera individual. Asimismo, se menciona que Chiavenato hace referencia que el desempeño son las acciones que ejecutan, el resultado que debe lograr el colaborador, las habilidades que puede ofrecer y las capacidades que tiene de desarrollo.

Llanca, P. (2019) refiere que Chiavenato define el desempeño laboral como la forma en que se realizan las diversas actividades y los logros que se consiguen en base a las capacidades de cada persona. Asimismo, el desempeño es medir las cualidades, habilidades y competencias, en otras palabras, se evalúa la productividad de los

brindando a la organización.

Por otro lado, Llanca, P. (2019), menciona a Robbins, donde define el desempeño laboral como el desarrollo que abarca diversos factores según la particularidad de las tareas del trabajo. De igual manera, Robbins hace referencia que la inserción de logros estimula a que se posea una conducta la cual mejora el desempeño de los trabajadores.

More, D. (2021), hace mención a Boada quien define el desempeño laboral como una conducta de los colaboradores en la obtención de las metas planteadas, y está compuesta por experiencia o costumbres, conductas, sentimientos, conocimientos, entre otros.

Bustamante, L. & Gil, Y. (2018), refieren que Robbins & Judge describen el desempeño laboral es la evaluación del resultado del colaborador en el desarrollo de sus funciones del presente como pasado, en el cual a los trabajadores deben enseñarles y motivarlos a que logren las metas y/o objetivos de la organización como los personales.

Es de esta manera, como se comprende que a pesar de la diversidad de definiciones que se puede encontrar en base a la variable de desempeño laboral, la mayoría de ellas llega a una misma conclusión, el cual es conocer el resultado de ciertas cualidades o características de los trabajadores para saber su productividad en base misión y visión establecido por la empresa.

Postulados que explican el tema (teorías, métodos, técnicas)

Bustamante, L. & Gil, Y. (2018), hacen mención a la teoría de

Campbell, quien define al desempeño laboral como un conjunto de principios habituales, similar a producto obtenido de acciones y/o tarea individuales y conductas que tiene el colaborador en su trabajo, es aquí que la variable desempeño laboral posee una relación con el cumplimiento de las labores planteadas. Dicho autor, propuso cuatro dimensiones que explican el desempeño laboral: asistencia y puntualidad, desempeño de funciones, características personales y liderazgo.

Por otro lado, Bustamante, L. & Gil, Y. (2018), mencionan a Fernández, quien afirma que el desempeño es un comportamiento basado en fijar metas y modelos de desempeño; con ello, dicho proceso brinda soporte en conocer la productividad del colaborador y en qué zona o dominio tiene un mejor desempeño. Asimismo, tiene cuatro dimensiones: habilidades personales, facultamiento, motivación y la eficacia.

Lulo, A. (2017) hace mención a la teoría establecida por Robbins y Judge, quienes plantean la definición de desempeño como la unión de eficacia y eficiencia al realizar las tareas esenciales del puesto de trabajo. Antiguamente, las empresas valoraban sólo la manera en que sus colaboradores efectuaban sus funciones de su puesto de trabajo. Por otro lado, en la actualidad eso ha variado, puesto que son menos jerárquicas, y su orientación es más al servicio, porque requieren de más información. Además, plantearon tres tipos de conductas sobre el desempeño laboral: desempeño de tareas, civismo y productividad.

Dimensiones

• Desempeño de las tareas

Referido al logro de responsabilidades y deber que apoya y facilita ejecutar un bien o servicio; además, de la realización de funciones administrativas.

En esta dimensión, se abarca la mayoría de tareas con una descripción habitual de los puestos de trabajo de una determinada empresa.

• Civismo

Basado en actos que favorezcan el ambiente psicológico de la empresa, por ejemplo: dar apoyo a un colaborador que no lo está requiriendo, respetar a todos los compañeros, brindar sugerencias y recomendaciones como críticas constructivas y comentar información positiva dentro del mismo, como también decir puntos positivos sobre el lugar de trabajo.

• Productividad

Se define como funciones y/o labores las cuales dañan activamente la empresa, estas pueden ser conductas o comportamientos que involucren la honestidad, el cuidado de la institución en todos los ámbitos. Asimismo, la relación que se posee con los demás colaboradores debe darse de forma amable como también con la asistencia al centro de trabajo.

1.1.4. Marco conceptual

Estrés laboral

Rosales, R (2018), hace mención a la teoría de Maslach y Jackson, define al estrés laboral en respuesta a la tensión emocional, generado por incidencias y preocupaciones familiares, laborales y personal, la cual desencadena dificultades en el trabajador, es por ello que el síndrome del Burnout se particulariza como tridimensionalidad, debido a que lo subdivide en el desgaste emocional, despersonalización y realización personal. Este indicador puede presentarse a nivel de un individuo o un determinado grupo.

Desempeño laboral

Lulo, A. (2017) hace mención de Robbins y Judge quienes definen el desempeño laboral como el conjunto de la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las funciones principales de su trabajo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Formulación del problema general

¿Cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020?

1.2.2. Formulación de problemas específicos

- ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral de los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020?

- ¿Cuáles son los niveles de desempeño laboral de los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020?
- ¿Existe relación entre la dimensión de agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral de los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020?
- ¿Existe relación entre la dimensión de despersionalización y las dimensiones del desempeño laboral de los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020?
- ¿Existe relación entre la dimensión de realización personal y las dimensiones del desempeño laboral de los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Estimar los niveles de estrés laboral en asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center del Callao en el presente año.
- Estimar los niveles de desempeño laboral en asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center del Callao en el presente año.

- Identificar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral en asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center del Callao en el presente año.
- Precisar la relación entre la dimensión despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral de los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center del Callao en el presente año.
- Determinar la relación entre la dimensión realización personal y las dimensiones del desempeño laboral de los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center del Callao en el presente año.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre estrés laboral y el desempeño laboral de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Los niveles de estrés laboral son altos en los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020.
- Los niveles de desempeño laboral son bajos en los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020.
- Existe una relación significativa entre la dimensión de agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral son significativos en los

- Existe una relación significativa entre la dimensión de despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral de los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020.
- Existe una relación significativa entre la dimensión de realización personal y las dimensiones del desempeño laboral de los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020.

1.5. Justificación

La investigación propuesta, es llevada a cabo por la relación que tiene las variables de estrés laboral y desempeño en las organizaciones. Donde actualmente se encuentran pocas investigaciones en nuestro país. El interés de realizar este estudio en la población de asesores telefónicos de un call center, surge por las actividades rutinarias que realizan diariamente, encontrándose en un espacio reducido frente a un equipo de cómputo atendiendo llamadas telefónicas, sin realizar funciones que demandan actividad física.

Lulo, A. (2017), hace mención a Maslach, el estrés laboral es una respuesta a la tensión emocional, este se puede generar por preocupaciones familiares, personales o de trabajo; por otro lado, Robbins & Judge, define al desempeño como el conjunto de eficiencia con eficacia en la realización de las labores esenciales del puesto de trabajo. Por tal motivo, dicho estudio es planteado para futuros profesionales que deseen realizar investigaciones similares, puedan tener un apoyo en este.

Asimismo, el presente estudio tiene como finalidad contribuir, con actividades

de mejora en un call center, en donde esta investigación tiene como objetivo, determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de asesores telefónicos de una empresa de telecomunicaciones, de tal manera que se exponga la reducción de posibles sintomatologías de estrés, afectando a las actividades laborales; mediante las recomendaciones a considerar. Por medio del presente trabajo, se analiza dos variables, tanto estrés laboral y desempeño, donde se va a sintetizar en conclusiones y datos estadísticos del estudio a teleoperadores de un call center en el distrito del Callao.

Finalmente, esta investigación contribuirá con las instituciones universitarias de Lima y de todo el Perú, para que dispongan de estudios relacionados a las variables del estudio dentro de las empresas de telecomunicaciones, siendo uno de los trabajos que los jóvenes optan en primera instancia al ingresar al mundo laboral. Así como también, contribuir al sector de call center, para una prevención de dichas variables, en beneficio de mejora en el desempeño de los teleoperadores.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, y según Hernández-Sampieri, et. at. (2014), refiere que este enfoque utiliza la recolección de información para demostrar las hipótesis planteadas, ello se puede verificar con una base en la medición numérica y el análisis estadístico; de esta manera se desea constatar los patrones de comportamiento, asimismo, de probar las teorías de la investigación.

Es por ello, que este estudio es de tipo cuantitativo porque utiliza instrumentos para recolectar información. Asimismo, implica el uso de herramientas estadísticas para la obtención de sus resultados, y en base a esta investigación se utilizarán instrumentos para la medición de las variables.

Arias, J. (2020), hace mención de Ríos, donde define la investigación correlacional como responsable de medir que relación poseen dos variables, este no establece causas ni efectos. En otras palabras, el objetivo del nivel correlacional es saber el grado de asociación que existe entre dos o más variables en un mismo entorno.

Por tal motivo, la investigación es de tipo correlacional porque se medirán las dos variables y luego, se establecerá la relación entre ellas y sus dimensiones.

Arias, J. (2020), menciona a Ruiz, quien refiere que el diseño experimental es una situación planificada anticipadamente, en donde se requiere manipular las variables, analizando la influencia de una sobre la otra. Sin embargo, esta investigación no utilizará este diseño; por el contrario, el diseño a realizar será el no experimental, porque no se busca la manipulación de ninguna variable.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

Arias, J. (2020), hace mención de Mejía, quien define la población como todos los elementos de la investigación; así también, presenta criterios establecidos por el investigador. Arias (2020) indica que la población es un grupo finito o infinito de participantes que poseen particularidades similares. Siguiendo lo mencionado, respecto a la población de la investigación, se cuenta con 150 asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020. Se detalle los rasgos de la población:

Tabla 1
Asesores telefónicos de una empresa privada del sector de Call Center del distrito del Callao

GRADO		Cantidad
Sexo	Mujeres	90
	Hombres	60
Edad	Jóvenes	70
	Adultos	50
	Adulto mayor	30

Fuente: Elaboración propia (2020)

2.2.2. Muestreo

Arias, J. (2020), hace mención de Mejía, quién define al muestreo como una técnica utilizada cuando la población posee un enorme número de participantes.

Por otro lado, se optó por utilizar el muestreo no probabilístico, donde Arias, J. (2020), lo define como tipo de muestreo el cual selecciona a una población en base a las características que indica el investigador.

2.2.3. Muestra

Arias, J. (2020), hace mención de Hernández-Sampieri y Mendoza, quienes definen muestra como una subpoblación, el cual es una parte representativa de la totalidad de la población, y en este caso la información que se obtenga en el estudio será obtenidos de la muestra.

Con lo mencionado anteriormente, se opta por elaborar criterios de inclusión y exclusión en relación a la población, puesto que es muy amplia la cantidad de personal. Por tal motivo, se utilizó una fórmula con la cual se determina el tamaño de la muestra, donde el resultado es de 108 asesores telefónicos.

Fórmula original:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Fórmula de la presente investigación:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 50\% \times 50\% \times 150}{(5\%)^2 \times (150 - 1) + (1.96)^2 \times 50\% \times 50\%}$$

Donde:

N = tamaño de la población.

E = margen de error (5%).

Z = nivel de confianza (95%).

Q = complemento de p “q.”

n = tamaño de la muestra.

De esta manera, y en base a la muestra de 108 asesores telefónicos, también se plantean criterios de selección:

Criterio de inclusión

- Personal de ambos sexos.
- Todos los estados civiles (soltero, casado, divorciado, etc.).

Criterio de exclusión

- Personal que no esté en planilla.
- Personal que lleve menos de 6 meses en la empresa.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas

Arias, J. (2020), menciona que las técnicas son los instrumentos y métodos para los examinadores; con ello, consiguen la información e indican la manera de la recopilación de datos.

En el presente estudio se utilizará la técnica de encuesta de tipo cuestionario virtual, donde Arias, J. (2020), refiere que es un instrumento el cual se llevó a cabo mediante un formulario de Google para que los participantes puedan resolverlo desde cualquier aparato electrónico como: laptop, celular, PC o Tablet.

2.3.2. Instrumentos

Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Ficha técnica

Nombre:	: Inventario Burnout de Maslach – MBI
Autor(es)	: C. Maslach y E. Jackson
Adaptación	: A. Flores 2015
Lugar	: Callao, Perú
Año	: 1981
Población	: Adultos
Garantías psicométricas	: Validez: análisis de homogeneidad, hallando una correlación ítem test corregida mayor a .20 Confiabilidad de .75 alfa de Cronbach.
Forma de administración	: Individual o colectiva
Tiempo de administración	: 10 a 15 minutos aproximadamente
Composición	: 03 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal
Corrección y calificación	: La prueba psicométrica, consta de 22 ítems, la cual se sub categoriza en nivel alto a una puntuación mayor a 85, nivel medio de 73 a 84 puntos y nivel bajo de 22 a 72 puntos.

En la dimensión agotamiento emocional, consta de 9 ítems, donde se divide en nivel alto a una puntuación mayor a 39, nivel medio de 30 a 38 puntos y nivel bajo menor a 29 puntos.

En la dimensión despersonalización, consta de 5 ítems, la cual se destruye en nivel alto a una puntuación mayor a 17, nivel medio de 13 a 16 puntos y nivel bajo menor a 12 puntos.

En la dimensión realización personal, consta de 8 ítems, donde su nivel alto es mayor a 36 puntos, su nivel medio, nivel medio de 32 a 35 puntos y nivel bajo menor a 31 puntos.

Cuestionario de Desempeño Laboral

Ficha técnica

Nombre:	:	Cuestionario de desempeño laboral
Autor(es)	:	Kattia Inés Moreno Esquivel
Lugar	:	Callao, Perú
Año	:	2014
Población	:	Adultos
Garantías psicométricas	:	Validez de contenido, es decir, por el juicio de 5 expertos, hallando una correlación ítem test corregida mayor a .80 Confiabilidad de .83 Alfa de Cronbach. En la presente investigación se evaluó su validez, en relación a su estructura interna, se obtuvo un KMO .79 y confiabilidad de .88.
Forma de administración	:	Individual o colectiva
Tiempo de administración	de	No tiene tiempo limitado, el aproximado va de 10 a 15 minutos
Composición	:	03 dimensiones: desempeño de tareas, civismo y productividad
Corrección y calificación	:	La prueba de desempeño, conta de 18 ítems, la cual se sub categoriza en nivel alto a una puntuación mayor a 71, nivel medio de 68 a 70 puntos y nivel bajo de 18 a 67 puntos. En la dimensión desempeño de tareas, conta de 6 ítems, donde se divide en nivel alto a una puntuación mayor a 26, nivel medio de 22 a 25 puntos y nivel bajo menor a 26 puntos. En la dimensión civismo, consta de 6 ítems, la cual se destruye en nivel alto a una puntuación mayor a 24, nivel medio de 20 a 23 puntos y nivel bajo menor a 19 puntos. En la dimensión productividad, consta de 6 ítems, donde su nivel alto es mayor a 26 puntos, su nivel medio, nivel medio de 23 a 25 puntos y nivel bajo menor a 22 puntos.

2.4. Procedimiento

2.4.1. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento para evaluar la muestra de 108 asesores telefónicos en un call center del sector privado del Callao, se aplicará las siguientes pruebas psicométricas: Inventario de Burnout Maslach (MBI), adaptada en el año 2015 y Cuestionario de Desempeño Laboral, adaptada en el año 2017.

Teniendo la aprobación de la empresa, a cargo de la Gerente General de Desarrollo Humano, se llevará a cabo la evaluación a dicha muestra. Posteriormente, se le compartirá a nuestra jefa inmediata el link de evaluación, el cual se realizará en Google formulario. Al finalizar su evaluación, se emite un mensaje automáticamente de agradecimiento por su apoyo y compromiso en su participación.

Asimismo, en la primera sección, se encontrará el consentimiento informado para dar inicio a la participación voluntaria; en la segunda sección, se hará la recopilación de datos personales, donde se registra nombre y apellido del personal, estado civil (soltero, casado, divorciado), sexo y tiempo de permanencia en la empresa. En la tercera sección, la primera prueba respecto al inventario de burnout de Maslach (MBI), la cual consta de 22 ítems, teniendo una escala likert donde las opciones de respuesta son: (0) nunca, (1) un par de veces al año o menos, (2) una vez al mes, (3) un par de veces al mes, (4) una vez a la semana, (5) un par de veces a la semana, (6) todos los días. Por último, en la cuarta sección, se encontrará la segunda prueba cuestionario de desempeño laboral, la cual tiene 18 ítems, teniendo una escala likert, donde las opciones de respuesta son: (n) nunca, (cn) casi nunca, (av) a veces, (cs) casi siempre, (s)

minutos por cada asesor telefónico.

2.4.2. Análisis de datos

En relación al procedimiento de análisis de datos, se realizará lo siguiente:

1. Para el análisis de los datos, se usará el software estadístico SPSS 25.
2. Se volverá a analizar la validez y confiabilidad del instrumento.

Por otro lado, con respecto al análisis descriptivo

1. Para realizar el análisis descriptivo de las variables y dimensiones se utilizará la estadística descriptiva:

- Medidas de tendencia central.
- Medidas de dispersión.
- Medidas de distribución.
- Valores percentiles.

2. Se mostrarán los resultados del análisis de la variable y dimensiones mediante tablas y gráficos, a partir de los cuales se elaborará las conclusiones de la investigación.

Por último, el análisis inferencial (correlaciones).

1. Se creará una base de datos a partir de los instrumentos aplicados en la recolección de datos (codebook).
2. Para un análisis adecuado se procederá a la categorización de la variable y las dimensiones a ser analizadas.

3. Se utilizará el estadístico Kolgomorov-Smirnov; esto para poder medir si la distribución de los datos de nuestra población es paramétrica o no paramétrica.
4. De acuerdo a ello se contrastará las hipótesis generales y específicas con estadístico R de Pearson o Rho de Spearman.

2.5. Aspectos éticos de la investigación

De acuerdo con los principios establecidos por la Organización Panamericana de la Salud (2012) es un Documento de las América de Buenas Prácticas Clínicas definen el consentimiento informado como un proceso donde el individuo acepta voluntariamente colaborar con un estudio luego de haberle informado sobre todos los aspectos importantes de la investigación; además, que esta investigación evalúa personas. En base a los principios mencionados, se desarrolló los siguientes criterios:

- Se contará con el consentimiento informado de manera virtual, el cual se realiza vía formulario de Google de cada persona involucrada en el estudio. Asimismo, se podrá visualizar este consentimiento informado en los anexos.
- Ningún participante será expuesto a riesgos; además, se le brinda todas las garantías de seguridad en torno a la información brindada.
- Se indicará que toda la información obtenida sobre los participantes serán anónimos y sólo con fines académicos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Dentro del análisis estadístico de los resultados, en primer lugar, se procederá a realizar el análisis psicométrico del instrumento, con la intención de saber qué tan buen instrumento es el que se está usando en la presente investigación, posteriormente se hará el análisis descriptivo y finalmente el análisis inferencial, este último con la intención de responder a las principales preguntas de investigación.

1. Análisis psicométrico

Cuando se realiza el análisis psicométrico de un instrumento, es recomendable proceder a calcular la confiabilidad y la validez del test. Este análisis se hará para cada uno de los test.

Test 1: Inventario de Burnout de Maslach

A) Confiabilidad

La confiabilidad se hará por medio del método de la consistencia interna, el cual consiste en analizar cada uno de los ítems y ver qué tanta correlación tiene con el total de la prueba, de tal forma que se pueda analizar qué ítem aportó más y qué ítem aportó menos. Como se aprecia en tabla 5, el coeficiente de confiabilidad fue analizado por medio del Alfa de Cronbach y obtuvo un valor superior a .77 lo que indica que es un instrumento confiable.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento Inventario de Burnout de Maslach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.77	22

Fuente: Elaboración propia (2020)

Ahora, se procederá a analizar cada uno de los ítems de todo el inventario. En la tabla 6, se observa que aquellos ítems que tuvieron una correlación total de elementos corregida superior a .20 es mejor; mientras que, aquellos que tuvieron valores por debajo de este criterio, tuvieron un rendimiento desfavorable.

Tabla 3

Confiabilidad de los ítems del instrumento Inventario de Burnout de Maslach

Estadísticas de total de elemento			
Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
E1	70,7	267,5	,49
E2	70,62	263,96	,5
E3	70,85	263,9	,47
E4	69,23	283,99	,23
E5	73,19	269,47	,36
E6	72,26	259,75	,47
E7	69,49	281,6	,22
E8	71,86	246,74	,68
E9	69,93	290,63	,3
E10	72,66	258,77	,45
E11	72,37	259,3	,41
E12	70,05	291,22	,04
E13	71,97	249,78	,65
E14	71,82	256,26	,56
E15	72,68	261,79	,44
E16	72,25	269,63	,31
E17	69,81	289,54	,06
E18	70,39	304,05	-,19
E19	70,2	293,68	-,01
E20	72,04	273,34	,27
E21	70,04	298	-,09
E22	71,44	259,13	,47

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tal como se observa en la tabla 6, los ítems que tuvieron bajo rendimiento fueron: 09, 12, 17, 18, 19 y 21. A pesar de eso, el instrumento mostró ser confiable en su totalidad.

Ahora se procederá a analizar la confiabilidad de cada una de las dimensiones:

Tabla 4

Confiabilidad de las dimensiones de estrés laboral

Dimensiones de estrés laboral	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Agotamiento emocional	,87	9
Despersonalización	,75	5
Realización personal	,81	8

Fuente: Elaboración propia (2020)

Como se observa en la tabla 7, se procedió a calcular el Alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones, donde la dimensión con más alta confiabilidad fue la dimensión Agotamiento emocional, seguida de Realización personal y finalmente estuvo Despersonalización, la razón está ligada a la cantidad de ítems que tiene cada una de ellas; no obstante, todas superaron el mínimo de .40.

B) Validez

Ahora se procederá a analizar la validez del instrumento. Se entiende que la validez hace referencia a la veracidad en la medida, es decir, qué tan cierto o qué tanto el test mide lo que dice medir. Las evidencias de validez son: procesamiento de respuesta, validez

factorial), relación con otras variables y consecuencias del test.

Queriendo realizar el análisis de estructura interna, la siguiente tabla evidencia que la prueba de KMO tuvo un valor de .81, el cual tiene que tener un valor superior a .50; y el estadístico Prueba de Esfericidad de Bartlett, si cumplió el criterio de estar con un nivel de significación por debajo de .05. Esto quiere decir que el instrumento se encuentra con una buena validez.

Tabla 5

KMO y Prueba de Esfericidad de Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.81
	Aprox. Chi-cuadrado	1101,54
Prueba de esfericidad de Bartlett	GI	23
	Sig.	.00

Fuente: Elaboración propia (2020)

Como se observa, la matriz obtuvo una validez adecuada.

Finalmente, se puede apreciar que el instrumento fue confiable y validado en su total, dimensiones e ítems.

Test 2: Cuestionario de Desempeño laboral

A) Confiabilidad

Como se aprecia en tabla 9, el coeficiente de confiabilidad fue analizado por medio del Alfa de Cronbach y obtuvo un valor superior a .70, lo que indica que es un instrumento muy confiable.

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento Cuestionario de Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.88	18

Ahora, se procederá a analizar cada uno de los ítems de todo el cuestionario. En la tabla 10, se observa que aquellos ítems que tuvieron una correlación total de elementos corregida superior a .20 es mejor; mientras que, aquellos que tuvieron valores por debajo de este criterio, tuvieron un rendimiento desfavorable.

Tabla 7

Confiabilidad de los ítems del instrumento Cuestionario de Desempeño Laboral

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1	69,9	85,87	,53	,87
D2	69,94	85,92	,63	,87
D3	69,76	85,42	,65	,87
D4	69,75	87,31	,53	,87
D5	70,53	83,69	,46	,88
D6	69,99	85,06	,61	,87
D7	70,94	84,05	,51	,88
D8	70,81	81,69	,64	,87
D9	70,42	84,68	,53	,87
D10	70,18	85,74	,47	,88
D11	69,49	92,7	,23	,88
D12	70,24	83,74	,50	,88
D13	70,46	83,71	,51	,88
D14	70,26	83,47	,54	,87
D15	70,64	81,39	,61	,87
D16	69,76	87,51	,44	,877
D17	69,84	90,64	,18	,89
D18	70,29	82,15	,63	,87

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tal como se observa en la tabla 10, el ítem que tuvo bajo rendimiento es el 17. A pesar de eso, el instrumento mostró ser confiable en su totalidad.

las dimensiones:

Tabla 8

Confiabilidad de las dimensiones de desempeño laboral

Dimensiones de Desempeño laboral	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desempeño de tareas	,81	6
Civismo	,76	6
Productividad	,68	6

Fuente: Elaboración propia (2020)

Como se observa en la tabla 11 se procedió a calcular el Alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones, donde la dimensión con más alta confiabilidad fue la dimensión Desempeño de la tarea, seguida de Civismo y finalmente Productividad, todas ellas con muy buen desempeño superando de sobremanera el mínimo de .40.

B) Validez

En este apartado, igual que el anterior, se procederá a analizar la validez mediante el método de la estructura interna del test. Cabe mencionar que este test ha obtenido una la confiabilidad adecuada. A continuación, se muestran los estadísticos en referencia a su validez. En este caso, se observa que la prueba de KMO tuvo un valor de .79, el cual supera el mínimo que corresponde a .50; esto quiere decir que la adecuación muestral es buena. Así también, la prueba de esfericidad de Bartlett sí cumplió el criterio de estar por debajo del .05.

Tabla 9

Criterios para validar el test bajo el Análisis Factorial Exploratorio

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,79
	Aprox. Chi-cuadrado	997,46
Prueba de esfericidad de Bartlett	GI	153
	Sig.	,00

Fuente: Elaboración propia (2020)

Se puede concluir, de este segundo instrumento, que el nivel de confiabilidad y validez ha sido bueno, se infiere que el número de muestra ha sido importante para obtener dichos resultados.

2) Análisis descriptivo

En primer lugar, se procederá a analizar las variables sociodemográficas, para luego dar respuesta a las preguntas específicas de la investigación que sean de carácter descriptivo.

Tabla 10

Edad de los encuestados

Estadísticos		
N	Válido	108
	Perdidos	0
Media		2573
Desviación estándar		7,02
Asimetría		2,41
Error estándar de asimetría		,23
Curtosis		7,32
Error estándar de curtosis		,46
Mínimo		18
Máximo		61

Fuente: Elaboración propia (2020)

Como se aprecia, la variable edad tiene una media de 26 años y una desviación estándar de 7.02; lo que indica que la edad es una variable dispersa.

Tabla 11

Sexo de los encuestados

Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Femenino	52	48,1
Masculino	56	51,9
Total	108	100

Fuente: Elaboración propia (2020)

Con respecto a la variable sexo se encontró que los varones representaron el porcentaje más amplio de la muestra (52%).

Tabla 12

Grado de instrucción de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	9	8,3
Técnico	19	17,6
Universitario	80	74,1
Total	108	100

Fuente: Elaboración propia (2020)

En cuanto a la variable grado de instrucción el 74,1% estuvo representado por personas con un grado de instrucción técnico, siendo seguido con un 17,6% por la categoría universitario, y en menor medida el grado secundaria completa, representando solo un 8,3%.

Tabla 13

Estado civil de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	91	84,3
Casado	13	12
Divorciado	4	3,7
Total	108	100

Fuente: Elaboración propia (2020)

En cuanto a la variable estado civil se aprecia que el 84,3% de las personas tienen estado civil de solteros.

Tabla 14

Tiempo de permanencia en la organización de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
De 06 meses a 01 año	60	55,6

De 01 año a 02 años	33	30,5
De 03 años a más	15	13,9
Total	108	100

Fuente: Elaboración propia (2020)

Con respecto al tiempo de permanencia, se observa que el 55,6% de los participantes tienen entre 06 meses a 1 año de trabajo en su institución; mientras que, el 30,5% de 01 año a 02 años, y el 13,9% restante de 03 años a más.

Ahora, se procederá a dar respuesta a las preguntas específicas de tipo descriptivas que se han planteado en la presente tesis.

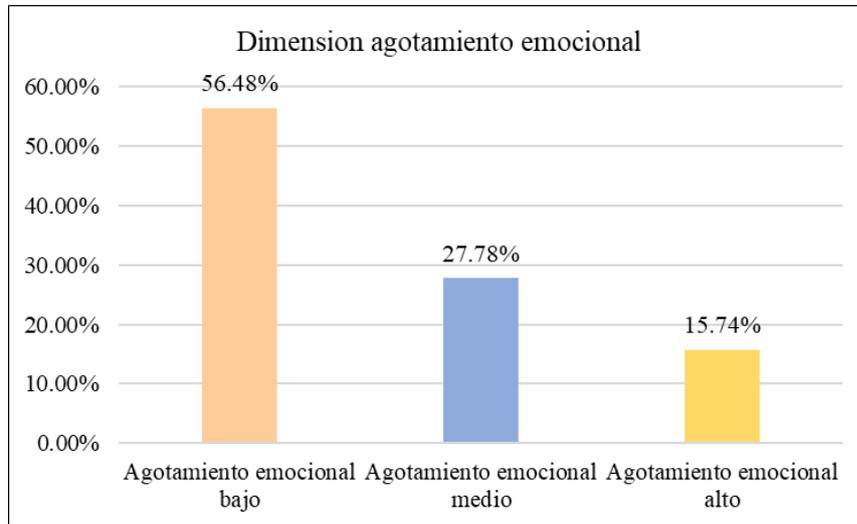
Con respecto al objetivo específico 1: Estimar los niveles del estrés laboral en asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center del Callao en el presente año.

Dimensión 1: Agotamiento emocional

En cuanto a la dimensión agotamiento emocional, la muestra tuvo un rendimiento de 56,48% para el nivel bajo, 27,78% para el nivel medio, mientras que el 15,74% representó el nivel alto.

Figura 1

Gráfico de barras para la dimensión “agotamiento emocional”



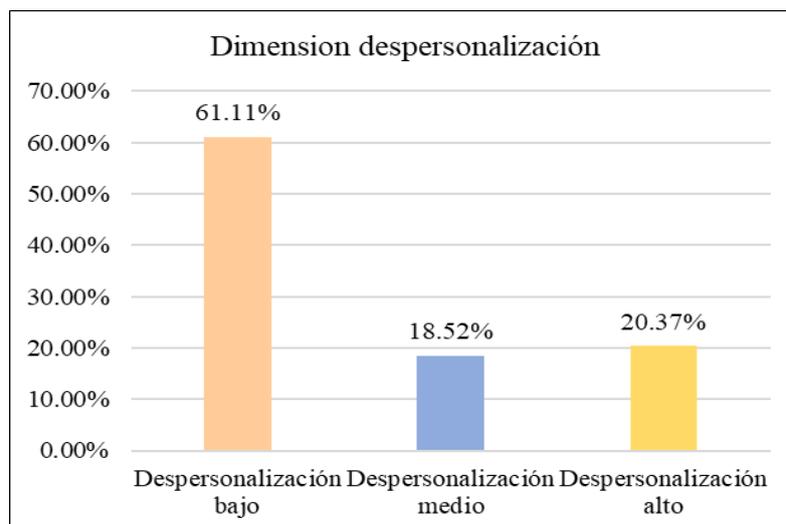
Nota: Elaboración propia (2021)

Dimensión 2: Despersonalización

En cuanto a la dimensión de despersonalización, la muestra tuvo un rendimiento de 61,11% para el nivel bajo, 20,37% para el nivel alto, mientras que el 18,52% representó el nivel medio.

Figura 2

Gráfico de barras para la dimensión “despersonalización”



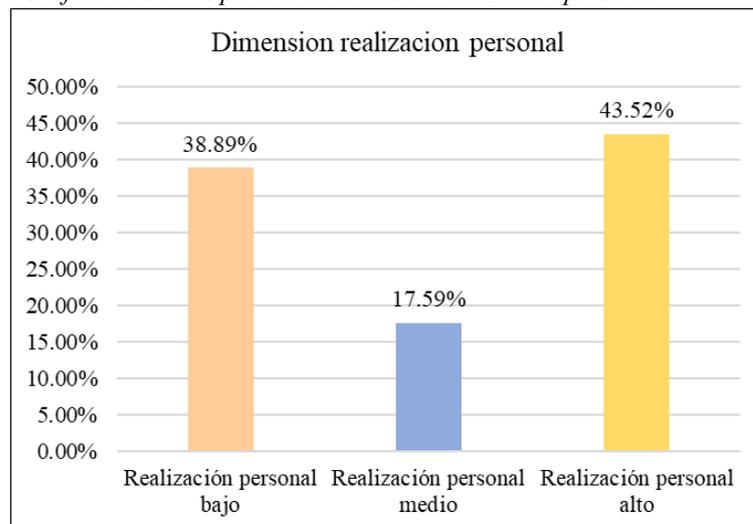
Nota: Elaboración propia (2021)

Dimensión 3: Realización personal

En cuanto a la dimensión realización personal, la muestra tuvo un rendimiento de 43,52% para el nivel alto, 38,89% para el nivel bajo, mientras que el 17,59% representó el nivel medio.

Figura 3

Gráfico de barras para la dimensión "realización personal"

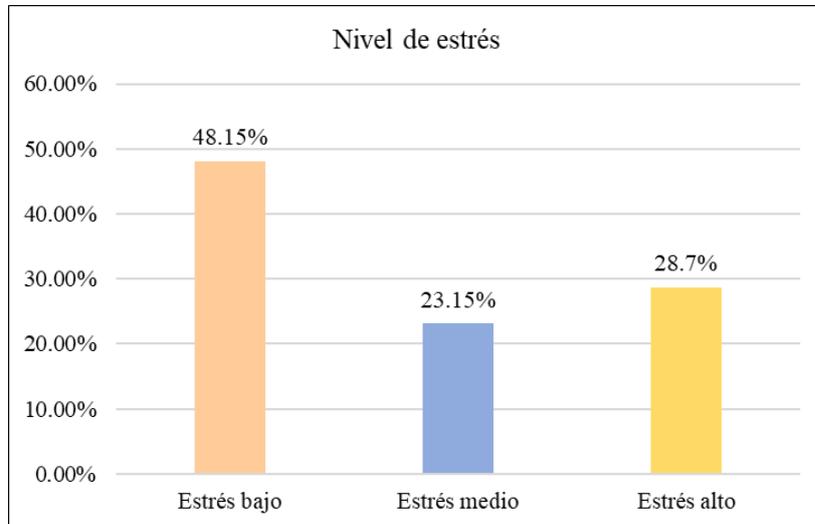


Nota: Elaboración propia (2021)

En cuanto al estrés laboral, la muestra tuvo un rendimiento de 48,15% para el nivel bajo, 28,7% para el nivel alto, mientras que el 23,15% representó el nivel medio.

Figura 4

Gráfico de barras para la variable “estrés laboral”



Nota: Elaboración propia (2021)

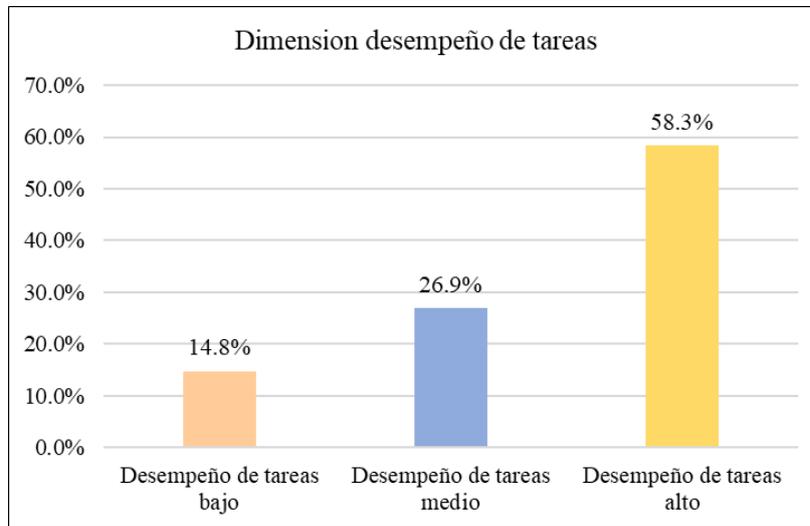
Por otro lado, con respecto al objetivo específico 2: Estimar los niveles de desempeño laboral en asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center del Callao en el presente año.

Dimensión 1: Desempeño en las tareas

En cuanto a la dimensión desempeño en las tareas, la muestra tuvo un rendimiento de 58,3% para el nivel alto, 26,9% para el nivel medio, mientras que el 14,8% representó el nivel bajo.

Figura 5

Gráfico de barras para la dimensión “desempeño en las tareas”



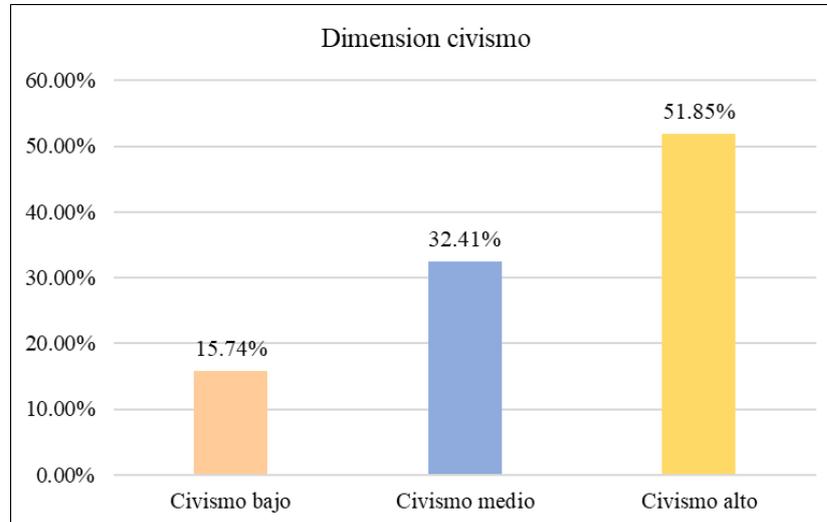
Nota: Elaboración propia (2021)

Dimensión 2: Civismo

En cuanto al civismo, la muestra tuvo un rendimiento de 51,85% para el nivel alto, 32,41% para el nivel medio, mientras que el 15,74% representó el nivel bajo.

Figura 6

Gráfico de barras para la dimensión “civismo”



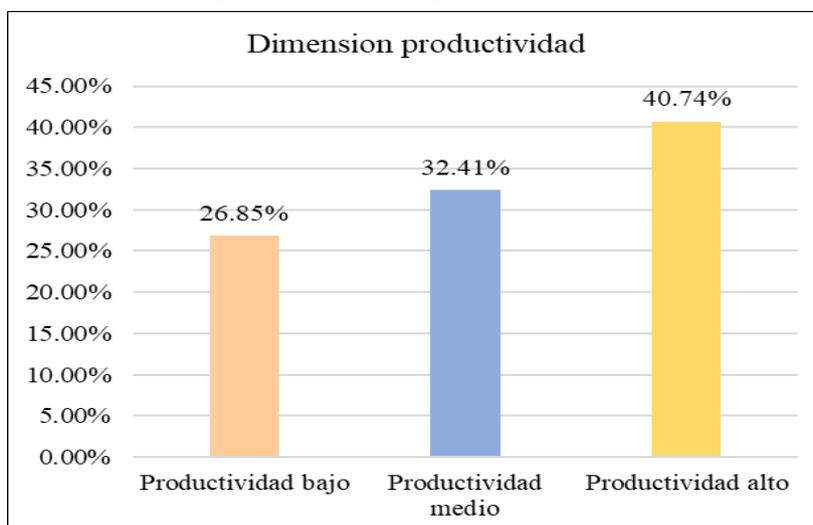
Nota: Elaboración propia (2021)

Dimensión 3: Productividad

En cuanto a la dimensión productividad, la muestra tuvo un rendimiento de 40,74% para el nivel alto, 32,41% para el nivel medio, mientras que el 26,85% representó el nivel bajo.

Figura 7

Gráfico de barras para la dimensión “productividad”

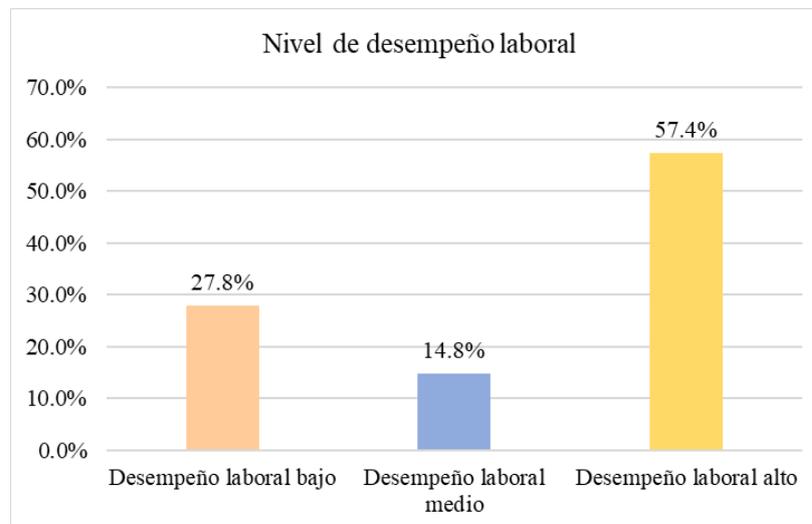


Nota: Elaboración propia (2021)

En cuanto al desempeño laboral, la muestra tuvo un rendimiento de 57,4% para el nivel alto, 27,8% para el nivel bajo, mientras que el 14,8% representó el nivel medio.

Figura 8

Gráfico de barras para la variable “desempeño laboral”



Nota: Elaboración propia (2021)

A nivel de toda la variable, desempeño laboral, se procedió a crear un nuevo baremo, propio para este grupo en particular.

3) Análisis inferencial o comprobación de hipótesis

Ahora, se procederá a realizar el análisis de correlación de las dimensiones, y para ello se analizará primero la normalidad por medio del estadístico Kolmogorov - Smirnov, el cual analiza la normalidad en muestras mayor a 50 casos. Cuando la significación es menor a .05 los datos tienen distribución no normal, mientras que cuando la significación es mayor a .05 los datos tienen distribución normal, dependerá de ello, para utilizar el estadístico

Pearson, para la correlación en caso de que los datos tengan distribución normal, o Spearman, en cual de que los datos tengan distribución no normal.

En primer lugar, se procederá a analizar la correlación general de las dos variables del estudio para así poder cumplir con el objetivo general: Determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral en asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020.

Tabla 15

Tabla de normalidad para las variables del estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.10	108	.01
Desempeño laboral	.10	108	.02

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia (2020)

Como se aprecia en la tabla 18, ambas variables tienen una significación por debajo del .05, por lo que se concluye que los datos tienen distribución no normal, es decir para la correlación se usará el estadístico R de Spearman.

Cuando la significación de la correlación esté por debajo de .05 se concluirá que sí hay correlación entre las dos variables; pero, cuando la significación esté por encima de .05 se concluirá que no hay correlación entre las dos variables.

Tabla 16

Relación del estrés laboral y el desempeño laboral

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-.15
	Sig. (bilateral)		.13
	N	108	108

Fuente: Elaboración propia (2021)

Se concluye que no existe correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, ya que el nivel de significación estuvo por encima del .05.

Para responder a las preguntas específicas de relación entre las dimensiones. Primero se analizará la normalidad de las dimensiones.

Tabla 17

Prueba de normalidad para las dimensiones de estrés laboral y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Normal
	Estadístico	gl	Sig.	
Dimensión Agotamiento emocional	,07	108	,20*	N
Dimensión Despersonalización	,11	108	,01	NN
Dimensión Realización persona	,11	108	,00	NN
Dimensión Desempeño de tareas	,14	108	,00	NN
Dimensión Civismo	,11	108	,00	NN
Dimensión Productividad	,09	108	,03	NN

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia (2020)

Ahora se responderá al objetivo: Identificar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral en asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center del Callao en el presente año.

Tabla 18

Relación de la dimensión agotamiento con las dimensiones del desempeño laboral

		Dimensión			
		desempeño de	Dimensión	Dimensión	
		tareas	civismo	productividad	
Rho de Spearman	Dimensión	Coefficiente de correlación	-,12	-,22*	-,24*
	agotamiento emocional	Sig. (bilateral)	,20	,02	,01
		N	108	108	108

Fuente: Elaboración propia (2020)

Como se observa en la tabla 21, sólo dos relaciones entre variables fueron significativas, dado que fueron menor a .05 por lo que se concluye que sí existe correlación entre la dimensión de agotamiento emocional con civismo, cómo con productividad. Por el contrario, no existe correlación entre la dimensión agotamiento emocional con desempeño de tareas, debido a que tiene significancia mayor a .05.

En este caso responderemos al objetivo: Precisar la relación entre la dimensión despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral en los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center del Callao en el presente año

Tabla 19

Relación de la dimensión despersonalización con las dimensiones del desempeño laboral

		Dimensión			
		desempeño de	Dimensión	Dimensión	Dimensión
		tareas	civismo	productividad	
		Coefficiente de	-,20*	-,28**	-,34**
Rho de	Dimensión	correlación			
Spearman	despersonalización	Sig. (bilateral)	,03	,00	,00
		N	108	108	108

Fuente: Elaboración propia (2020)

En este caso, se pudo observar una relación entre la dimensión despersonalización con las dimensiones del desempeño laboral.

Finalmente se responderá al objetivo: Determinar la relación entre la dimensión realización personal y las dimensiones del desempeño laboral en los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center del Callao en el presente año.

Tabla 20

Relación de la dimensión realización personal con las dimensiones del desempeño laboral

		Dimensión			
		desempeño de	Dimensión	Dimensión	
		tareas	civismo	productividad	
Rho de Spearm an	Dimensión	Coeficiente de	,32**	,197*	,37**
	realización	correlación			
	personal	Sig. (bilateral)	,00	,04	,00
		N	108	108	108

Fuente: Elaboración propia (2020)

Como se aprecia en la tabla 23, la dimensión realización personal sí tuvo relación con las dimensiones desempeño en la tareas, civismo y productividad, ya que la significación en todos casos fue menor a .05. Eso quiere decir que: a mayor nivel de desempeño en las tareas, civismo y productividad, mayor realización personal.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Posterior al procesamiento de datos, y el hallazgo de resultados, se procede a discutir los mismos. En relación al objetivo general de la investigación, el cual es determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020, en los participantes evaluados se obtuvieron los resultados de dicha relación; por ello, se rechaza la hipótesis general de la investigación, puesto que no existe relación significativa del estrés laboral y el desempeño laboral de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center. Ello no se refleja en la investigación de Lulo (2017), quien en su tesis titulada “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017” obtuvo como resultado una relación inversa significativa de un nivel muy alto entre ambas variables evaluando 150 teleoperadores, es decir, que existe relación entre las variables mencionadas. Sin embargo, en este estudio, se evaluó a 108 asesores telefónicos, quienes desempeñan las mismas actividades; dónde no se obtuvo como resultado la correlación entre ambas variables. Con ello, se intuye que está influenciado por el perfil de los teleoperadores, dado que tienen funciones como: transmitir información a cliente externos, resolver consultas o reclamos, realizar ventas vía telefónica. Asimismo, están sujetos a desempeñar una atención de manera eficiente y deben tener la capacidad de resolver cualquier adversidad que pueda presentarse.

En relación con el objetivo específico 1, estimar los niveles de estrés en asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center, en los participantes evaluados, se analizó los resultados obtenidos de las relaciones no se

asesores telefónicos de una empresa privada del sector de Call Center del distrito del Callao, 2020. aproxima a la hipótesis planteada por la investigación, donde el nivel de estrés laboral

bajo es que el resalta dentro del estudio, es decir, en los resultados un nivel bajo se encuentra en un 48.15%, siguiendo el nivel alto en un 38.7%, y por último el nivel medio en un 23.15%, se interpreta que la mayoría de la población evaluada realiza sus actividades de manera adecuada. Estos resultados son semejantes a la investigación de Amaya y sus colaboradores (2019), quienes en su investigación sobre el impacto del estrés laboral, en el bienestar de los colaboradores, no se halló un cambio notable en las funciones de trabajo. Sin embargo se ha visto afectada por el ámbito familiar y conflictos de la misma organización. En ese sentido Leo (2018), considera que las afectaciones no parten del rol de empleado ni responsabilidad; por el contrario, son otras situaciones adversas que presenta un colaborador.

Respecto al objetivo 2, este indica el estimar los niveles de desempeño laboral en asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center del Callao en los participantes evaluados, se analizaron los resultados obtenidos, por lo cual, se rechaza la hipótesis propuesta, sobre que los niveles de desempeño laboral son bajos en la población abarcada, en otras palabras, se encuentra un 57,4% de los participantes en un nivel alto de rendimiento laboral. Cabe mencionar, que se creó un nuevo baremo para este grupo en particular. Estos resultados no concuerdan con Rodriguez y colaboradores (2015), quienes en su estudio de estrés laboral y desempeño de asesores telefónicos existió un resultado significativo en la afectación de desempeño laboral en un 69% de la población evaluada. Asimismo, Álvarez y colaboradores (2015), en los resultados de su investigación, menciona que la afectación del desenvolvimiento de un trabajador es a causa de síntomas fisiológicos y psicológico. Sin embargo, en nuestra investigación no se ve variación en los

asesores telefónicos de una empresa privada del sector de Call Center del distrito del Callao, 2020. resultados, lo cual interpreta, que el personal de trabajo rinde de manera adecuada a sus actividades laborales.

En base al objetivo 3, que establece el identificar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral en asesores telefónicos en los resultados se acepta la hipótesis planteada, la cual indica que existe relación entre la dimensión de agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral. En específico, la relación se da con agotamiento emocional con la dimensión civismo ($\text{sig} = .02$) y productividad ($\text{sig} = .01$); puesto que la significancia es menor a $.05$. Por otro lado, en los resultados de Sánchez (2015) en su investigación sobre la influencia del estrés en el desempeño laboral de asesores telefónicos, donde evidencia una significancia entre variables y dimensiones de un 5%, donde su estrés es desligado en categoría baja y este no es afectado en el desempeño de un colaborador. Sin embargo, Salazar (2016) en su estudio, expone que un 70% de síntomas de estrés afecta en el desempeño de actividades; por lo que se interpreta en esta investigación, que el desgaste físico y mental está relacionado con el rendimiento laboral.

En relación al objetivo 4, que desea precisar la relación entre la dimensión despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral de la población evaluada, se obtuvieron resultados, este caso es similar al anterior, porque también se acepta la hipótesis propuesta, la cual en esta investigación se planteó que existe una relación significativa entre la dimensión de despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral en la población abarcada; asimismo, el motivo de que se acepta esta hipótesis en el estudio es porque las significancias fueron menores a $.05$. Así también, Guerrero (2015) en su investigación sobre la influencia del estrés en la productividad de sus colaboradores, se encontró una afectación en un 85%, es decir

asesores telefónicos de una empresa privada del sector de Call Center del distrito del Callao, 2020. que si tienen relación ambas variables, debido a que este estudio se posicionó en un

lineamiento por debajo del rango promedio. Asimismo, Lozano (2017), en la evaluación de una población de 100 teleoperadores se concluye que ambas variables, se encuentran relacionadas por la modalidad de trabajo y exigencias laborales; por lo que se deduce en este estudio, el modo de realizar las funciones y como se siente ejecutándolas, si se encuentra relacionado al desempeño laboral.

Respecto al objetivo 5, que indica el determinar la relación entre la dimensión realización personal y las dimensiones del desempeño laboral de los asesores telefónicos, se obtuvo los resultados, donde sí se acepta la hipótesis planteada, esta indica que existe una relación significativa entre la dimensión de realización personal y las dimensiones del desempeño laboral en la población abarcada. Puesto que su significancia fue menor a .05. Por otro lado, Lulo (2017) en su investigación, que tuvo una población de 150 asesores telefónicos concluye que existe una relación directa significativa de nivel muy alto en base a realización personal con las dimensiones del desempeño laboral. Por tal motivo, se puede deducir que la realización personal se encuentra vinculada con el desempeño laboral.

Finalmente, se debe mencionar y aceptar las limitaciones que se tuvieron en el desarrollo de la investigación, puesto que por temas de la coyuntura actual se optó, por ser más exigentes en los criterios de exclusión e inclusión, evaluando a sólo a 108 asesores telefónicos; sin embargo, a pesar de ser una muestra numerosa no se evidencio relación entre el estrés laboral y desempeño laboral; a pesar de ello, si existe una relación entre las dimensiones del estrés laboral con el rendimiento laboral. Asimismo, otra limitación fue el tipo de muestreo, la cual se basa en un método no probabilístico, según Arias (2020), indica que los participantes seleccionados no

Influencia del estrés laboral en el desempeño de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de Call Center del distrito del Callao, 2020. aseguran una representación total en los resultados, este procedimiento es subjetivo y elegido de acuerdo al interés de la investigación.

Se puede agregar, que esta investigación brinda un gran aporte a nuestro país, puesto que son muy escasas las investigaciones que se han realizado a esta población, y más aún con estas variables, y las que actualmente se tienen son estudios que sobrepasan los cinco años de antigüedad, este último punto abarca de manera internacional, nacional como local. Otro punto a mencionar, es la emergencia sanitaria que ocasionó el virus del COVID-19, dado que generó aislamiento y no permitió que se realice una evaluación presencial; de modo que no se pudo intercambiar ideas sobre las variables trabajadas; sin embargo, se optó por la modalidad virtual. Asimismo, esto tomó mayor tiempo de lo esperado.

4.2 Conclusiones

- Se encontró que no existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020.
- Se logró identificar que existe un nivel bajo de estrés laboral en asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center, por lo que contradice a la hipótesis planteada por la investigación.
- Se evidenció un nivel alto de desempeño laboral de los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center, por lo que permite rechazar una de las hipótesis específicas de la investigación.

- Existe relación significativa entre la dimensión de agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral, en específico, a la dimensión civismo y productividad, de los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center, por lo que permite aceptar la hipótesis alternativa de la investigación.
- Se halló una relación entre la dimensión despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral de los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center, por ende, se aprueba la hipótesis elaborada en el estudio.
- Se identificó la relación entre la dimensión realización personal y las dimensiones del desempeño laboral de los asesores telefónicos de una empresa privada del sector de un call center, por lo cual está concuerda con la hipótesis planteada.

REFERENCIAS

- Álvarez Rojas, L., Buitrago Ospina, M. A., & Hoyos Salazar, S. (2015). *Formas de estrés laboral percibidas por asesores de Empresas Call center de la ciudad de Medellín* (Doctoral dissertation, Psicología). Recuperado de: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4228/TP_AlvarezLaura_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amaya Zúñiga, B. E., Galvis González, D. L., Aguilera Mateus, L. A., & Olarte García, Y. A. (2019). *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco*. Recuperado de: <http://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1404/1.Tesis%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis. Guía para la elaboración (1era edición)*. Recuperado de: <https://jumpshare.com/v/bLTWVoR11gt9KyXRx8SA>
- Arias, L. (2018). *El modelo de esfuerzo-recompensa y el de inmersión (engagement) entre trabajadores de diversas organizaciones*. Recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.03.pdf>
- Bustamante, L., y Gil, Y. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima –Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34913/BUSTAMANT EFL%20-%20GIL_DY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cadillo, C. (2020). *Las evaluaciones del desempeño laboral*. Diario Oficial El Bicentenario

El peruano. Recuperado de: <http://www.elperuano.pe/noticia-las-evaluaciones-del-desempeno-laboral-90074>

Chávez, J. (2016). *Liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Tgestiona" del Perú S.A.C, distrito Miraflores año 2016 (Tesis de pregrado)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima –Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23790/Chavez_DJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De Leo, M. L. (2018). *Estrés laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos*. (Doctoral dissertation, Universidad Argentina de la Empresa). Recuperado de: <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/8071/DE%20LEO-TIF.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

EsSalud. (2015). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo (CEPRIT). Recuperado de: http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm

García, D. (2015). *Riesgos psicosociales en los teleoperadores de una empresa de Contact Center en la ciudad de Guayaquil en el año 2014 y propuesta de mejoras sobre la problemática detectada*. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21006/1/TESIS%20FINAL.pdf>

Guerrero Burbano, Á. D. (2015). *La influencia del estrés en la productividad del call center de Pague Ya-Grupo Pichincha* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). Recuperado de:

[La%20influencia1.doc.pdf](#)

Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6^o Ed.). Recuperado de:
<https://jumpshare.com/v/MM5awNqOSLSNnJhiWDR7>

Kline, P. (1993). *The handbook of psychological testing*. London: Routhleage.

Llanca, P. (2019). *Estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018 (Tesis de pregrado)*. Universidad de Lambayeque – Chiclayo, Lambayeque – Chiclayo. Recuperado de:
<https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/291/1/TESIS%20LLANCA%20S%20P%20FINAL.pdf>

Lozano, D. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de Teleavance S.A.C. en el distrito de Miraflores - Lima, 2017*. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28192/Lozano_VDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lulo, A. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017*. Tesis para optar por el título profesional de licenciada en Psicología. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11311/Lulo_TAY.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Mendoza, A. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate,*

2018.

Recuperado

de:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019_Talledo-Falla.pdf

MINSA. (2016). *Ministerio de Salud promueve tener momentos de actividad física en los*

lugares

de

trabajo.

Recuperado

de:

[https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/14880-ministerio-de-salud-](https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/14880-ministerio-de-salud-promueve-tener-momentos-de-actividad-fisica-en-los-lugares-de-trabajo)

[promueve-tener-momentos-de-actividad-fisica-en-los-lugares-de-trabajo](https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/14880-ministerio-de-salud-promueve-tener-momentos-de-actividad-fisica-en-los-lugares-de-trabajo)

More, D. (2021). *Liderazgo empresarial y su influencia en el desempeño laboral en una*

empresa

de

call

center

Lima,

2020.

Recuperado

de:

[http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1311/MORE%20HUAMAN%20T.I%](http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1311/MORE%20HUAMAN%20T.I%2006.7.21.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

[2006.7.21.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1311/MORE%20HUAMAN%20T.I%2006.7.21.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

OIT, (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del*

rendimiento.

Recuperado

de:

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf)

[ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf)

OMS. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las*

sociedades.

Recuperado

de:

https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1197

[3:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1197)

[societies&Itemid=135&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1197)

Ortiz, O. & Palomino, N. (2021). *Estrés Laboral y Desempeño Laboral en colaboradores*

de Call

Center

en Contexto

de

Pandemia,

Lima

2021.

Recuperado

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62569/Ortiz_VAJ-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62569/Ortiz_VAJ-Palomino_PNP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

[Palomino_PNP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62569/Ortiz_VAJ-Palomino_PNP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Rosales, R. (2018), *Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de*

Lince. Lima-Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3148/TRAB.SUF.PR>

[OF_Rosa%20Elizabeth%20Rosales%20Guevara.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3148/TRAB.SUF.PR/OF_Rosa%20Elizabeth%20Rosales%20Guevara.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Salazar Sánchez, N. V. (2016). *El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de*

cobranza, Caja Sullana, agencia administrativa Sullana. Recuperado de:

<http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10672/T>

[esis_59627.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10672/Tesis_59627.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salirrosas Sollano, E. F., & Rodríguez Alayo, C. F. (2015). *Estrés laboral y desempeño de*

los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la

esperanza-año 2015. Recuperado de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_1

[aboral_Desene%c3%b1o_Asesores_Banca.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_1/aboral_Desene%c3%b1o_Asesores_Banca.pdf)

Sánchez, J. (2015). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de los asesores de crédito*

de la financiera CrediScotia agencia Huancayo, 2015. Slidehare. (Tesis de

licenciatura) Recuperado de [https://www.slideshare.net/JoseSnchezMeza/estrs-en-](https://www.slideshare.net/JoseSnchezMeza/estrs-en-el-desempeolaboral)

[el-desempeolaboral](https://www.slideshare.net/JoseSnchezMeza/estrs-en-el-desempeolaboral)

ANEXOS

ANEXO N°1

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

La finalidad de este consentimiento es manifestar a los participantes que esta investigación es de carácter académico y brindar una explicación exacta del estudio, así como su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Linares Silva Brenda Michell, identificada con DNI 72698884 y Tarazona Rodríguez de Souza Brenda Solange, identificada con DNI 72783147, de la Universidad Privada del Norte – Lima Centro. La meta de este estudio es obtener el grado de bachiller de la carrera en psicología.

Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá responder a una serie de instrumentos psicométricos. Esto tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo. Las respuestas serán estrictamente salvaguardadas por las estudiantes, con fines de obtener un resultado verídico.

La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas en letras de las iniciales de nombres y apellidos, registrándose de manera anónima.

Si tiene alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento si considera que afecta alguna condición personal o laboral.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Linares Silva Brenda Michell, identificada con DNI 72698884 y Tarazona Rodríguez de Souza Brenda Solange, identificada con DNI 72783147, estudiantes de la Universidad Privada del Norte – Lima Centro. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es obtener el grado de bachiller de la carrera en psicología.

Me han indicado que tendré que responder cuestionarios con veracidad, donde no existe respuesta mala ni buena, lo cual tomará aproximadamente 40 minutos.

Reconozco que la información que yo exponga en este estudio es estrictamente confidencial y no será usada para otra finalidad fuera del estudio académico sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Linares Silva Brenda Michell, al teléfono 923 294 466 y Tarazona Rodríguez de Souza, Brenda Solange al teléfono 999 775 469

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Linares Silva Brenda Michell y Tarazona Rodríguez de Souza Brenda Solange al teléfono anteriormente mencionado.

Yo _____, pertenezco al área de _____, ACEPTO participar en el estudio de “La influencia del estrés laboral en el desempeño de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020”. Donde dejo en constancia mis datos personales con registro de iniciales, siendo de manera anónima.

Firma del Participante

Fecha

Hora

ANEXO N°2

FICHA TÉCNICA: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Título original:	Inventario Burnout de Maslach – MBI.
Autor:	C. Maslach y E. Jackson 1981.
Adaptación:	A. Flores 2015.
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	De 10 y 15 aprox.
Número de ítems:	22.
Áreas:	Evalúa tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
Aspectos psicométricos:	Agotamiento emocional 0.90, despersonalización 0.79 y realización personal 0.71 alfa de Cronbach.

ANEXO N°3

FICHA TÉCNICA: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Autor (a):	Kattia Inés Moreno Esquivel (2014).
Propósito:	Evaluación de las tres variables del desempeño laboral: desempeño de las tareas, civismo y productividad.
Administración:	Puede ser administrativo en una situación individual o colectiva.
Tiempo de aplicación:	El instrumento no tiene tiempo limitado y la mayoría de los participantes tardan entre los 10 y 15 en terminarlo.
Número de ítems:	18.
Áreas:	Evalúa tres dimensiones: Desempeño de las tareas (DT), Civismo (CV) y Productividad (PR).
Aspectos psicométricos de la prueba original:	Posee una V de Aiken superior a 0.90 y un 0.866 de alfa de Cronbach.

ANEXO N°4

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

EDAD: _____.

SEXO: (F) (M)

GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____.

TIEMPO DE TRABAJO: _____.

INSTRUCCIONES: En la siguiente página hay 22 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo.

0 Nunca

1 Un par de veces al año o menos

4 Una vez a la semana

2 Una vez al mes

5 Un par de veces a la semana

3 Un par de veces al mes

6 Todos los días

1. _____ (AE) Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.

2. _____ (AE) Al final de la jornada me siento agotado.

3. _____ (AE) Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.

4. _____ (RP) Puedo entender con facilidad lo que piensan los clientes.

5. _____ (D) Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.

6. _____ (AE) Trabajar con clientes todos los días es una tensión para mí.

7. _____ (RP) Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los clientes.

8. _____ (AE) Me siento “quemado” por el trabajo.

9. _____ (RP) Siento que mediante mi trabajo influyo positivamente en la vida de otros.
10. _____ (D) Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.
11. _____ (D) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. _____ (RP) Me encuentro con mucha vitalidad.
13. _____ (AE) Me siento frustrado por mi trabajo.
14. _____ (AE) Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.
15. _____ (D) Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes a los que tengo que atender.
16. _____ (AE) Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.
17. _____ (RP) Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis clientes.
18. _____ (RP) Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes.
19. _____ (RP) He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
20. _____ (AE) En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.
21. _____ (RP) Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.
22. _____ (D) Siento que los clientes me culpan de alguno de sus problemas.

ANEXO N°5

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones

Este cuestionario se usará para conocer el desempeño laboral en los colaboradores del call center del Callao, 2020.

Este documento se aplicará en un solo acto, a los colaboradores por eso al contestar el cuestionario, deberá marcar con una "X" el valor de calificación correspondiente.

DATOS INFORMATIVOS:

Área: Fecha: .../.../..... Sexo: (F) (M) Edad:

Estado Civil: Soltero(a) __ Casado(a) __ Otro __

Grado de Instrucción: Secundaria __ Técnico __ Universitario __

Tiempo de servicio: 3 – 12 meses () 1 – 3 años () 3 – a más años ()

Dimensiones e ítems		Escala de calificación				
		N	CN	AV	CS	S
1.	Cumplo con las funciones asignadas.					
2.	Desarrollo con facilidad las tareas que se me asignen.					
3.	Muestro responsabilidad al realizar las tareas asignadas.					
4.	Tengo en claro las funciones que voy a realizar en el trabajo.					
5.	Aporto ideas innovadoras que ayudan al crecimiento de la empresa.					
6.	Muestro esfuerzo para contribuir satisfactoriamente con la empresa.					

Civismo		N	CN	AV	CS	S
7.	En mi centro de trabajo se realizan actividades de integración.					
8.	La compañía brinda ayuda a los trabajadores que lo necesitan.					
9.	Considero a mis compañeros de trabajo como solidarios.					
10.	Nos apoyamos entre compañeros para que se cumplan los objetivos de la empresa.					
11.	Demuestro respeto a mis compañeros de trabajo.					
12.	Me siento cómodo y con libertad de hacer sugerencias.					
Productividad		N	CN	AV	CS	S
13.	Realizo acciones para mejorar la organización.					
14.	Me preocupo por cuidar los recursos de la compañía.					
15.	Me siento identificado con la compañía.					
16.	Demuestro amabilidad a los clientes.					
17.	Cumplo con el horario establecido de ingreso y salida.					
18.	En mi centro de trabajo se maneja un control adecuado para los colaboradores.					

ANEXO N°6

BAREMOS DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

	Estrés laboral	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Bajo	22 – 72	0 – 29	0 – 12	0 – 31
Medio	73 – 84	30 – 38	13 – 16	32 – 35
Alto	85 a más	39 a más	17 a más	36 a más

ANEXO N°7

BAREMOS DEL CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

	Desempeño laboral	Desempeño de tareas	Civismo	Productividad
Bajo	18 – 67	0 – 21	0 – 19	0 – 22
Medio	68 – 70	22 – 25	20 – 23	23 – 25
Alto	71 a más	26 a más	24 a más	26 a más