

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
ASESORES DE VENTA DE UN CALL CENTER DE
LIMA – 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:

Dayana Jhesmith Valdivia Peralta

Asesor:

Mg. Tania Carmela Lip Marín De Salazar

<https://orcid.org/0000-0001-7439-1495>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	TALLEDO SANCHEZ, KARIM ELISA	43300453
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	FLORES MORALES, JORGE ALBERTO	08039505
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	MENDOZA CANICELA, LADY STEFANY	46080409
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD



TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	25
CAPÍTULO III: RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	40
REFERENCIAS	49
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Correlación entre Estrés laboral y Satisfacción laboral	32
Tabla 2 Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral	33
Tabla 3 Relación entre la estructura organizacional y satisfacción laboral	34
Tabla 4 Relación entre territorio organizacional y satisfacción laboral	35
Tabla 5 Relación entre tecnología y satisfacción laboral	36
Tabla 6 Relación entre influencia del líder y satisfacción laboral	37
Tabla 7 Relación entre falta de cohesión y satisfacción laboral	38
Tabla 8 Relación entre respaldo del grupo y satisfacción laboral	39
Tabla 9 Teorías sobre el estrés laboral	57
Tabla 10 Teorías sobre la satisfacción laboral	58
Tabla 11 Teorías sobre la satisfacción laboral	59
Tabla 12 Operacionalización de la variable estrés laboral	61
Tabla 13 Operacionalización de la variable satisfacción laboral	65
Tabla 14 Operacionalización de la variable satisfacción laboral	69

Tabla 15 Selección del estadístico de correlación acorde a la normalidad de las variables y dimensiones	70
Tabla 16 Estadísticas de confiabilidad del instrumento que mide Estrés Laboral	71
Tabla 17 Estadísticas de confiabilidad del instrumento que mide Satisfacción Laboral	71

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en asesores de venta de un call center de Lima – 2021. El método utilizado fue cuantitativo correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. Los instrumentos fueron la Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en una muestra de 150 asesores de venta perteneciente a una población de 156 asesores de venta de un call center de Lima. Finalmente, los resultados corroboran la existencia de una relación inversa y fuerte entre el estrés y la satisfacción laboral en los asesores de venta de un call center de Lima – 2021 y se corrobora la relación inversa con diferente intensidad en la fuerza entre las dimensiones del estrés (clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, cohesión y respaldo del grupo) con la satisfacción laboral como parte de los objetivos específicos.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, satisfacción laboral, call center, asesores de venta.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Allande-Cussó, R., García-Iglesias, J. J., Fagundo-Rivera, J., Navarro-Abal, Y., Climent-Rodríguez, J. A., & Gómez-Salgado, J. (2022). Salud mental y trastornos mentales en los lugares de trabajo. *Rev Esp Salud Pública*, 96(21), 11.
- Ángeles, C. (2019). Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer. (Tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Cabay-Huebla, K., Noroña-Salcedo, D., & Vega-Falcón, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 69-83.
- Casali, A. & Torres, D. (2021). Impacto del COVID-19 en docentes universitarios argentinos: cambio de prácticas, dificultades y aumento del estrés. *Revista Iberoamericana de Tecnología En Educación Y Educación En Tecnología*, 28, 423–431. <https://doi.org/10.24215/18509959.28.e53>
- Código De Ética Para La Investigación Científica En UPN. (2023). Recibido May 17, 2023.
- Colegio de Psicólogos del Perú Consejo - Consejo directivo regional de Lima (2017) Código de ética profesional del psicólogo peruano.
- Essalud. (2020). EsSalud informa sobre cómo controlar los niveles de estrés y ansiedad de las personas que realizan teletrabajo. Recuperado de:

<http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=essalud-informa-sobre-como-controlar-los-niveles-de-estres-y-ansiedad-de-las-personas-que-realizan-teletrabajo>

Fernández-Arata, José Manuel, & Calderón-De la Cruz, Gustavo. (2017). Modelo Demandas – Control - Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. Revista Médica Herediana, 28(4), 281-282.

<https://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3233>

Guerra, P., Santander, S., & Rodríguez, P. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Estrés. CienciAmérica, 6(1), 27–33.

Grupo La Industria. (2020, septiembre 23). Perú: 220 mil trabajadores soportan el estrés de laborar desde casa. Grupo La Industria. Recuperado de: <http://www.laindustria.pe/nota/17918-per-220-mil-trabajadores-soportan-el-estrs-de-laborar-desde-casa>

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. Revista Cubana de Medicina General Integral, 37(3). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es

Hoyos, F. & Polo, G. (2018). Factores que afectan la rotación de los asesores telefónicos en los Centros de Contacto de Lima Metropolitana. DOI: <http://dx.doi.org/10.19083/tesis/625195>

Hidalgo, A. (2021). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores del Call Center MAPFRE, Miraflores – 2019.

iProfesional. (2007, October 10). El estrés laboral, una amenaza para los call centers.

iProfesional. Recuperado de: <https://www.iprofesional.com/management/54900-el-estres-laboral-una-amenaza-para-los-call-centers>

Ivancevich, J., & Matteson, M. (2004). Organizational Behavior and Management (6ta Ed.). McGraw-Hill.

Máynez-Guaderrama, A. I. (2021). Apoyo del supervisor: su influencia en la autonomía, cohesión y percepción de apoyo organizacional en una dependencia del gobierno. Estudios Gerenciales, 37(160), 448-459.

<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4195>

Medina, A. (2021). Estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del grupo Enel S.A.C. Lima, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.

Mindiolaza, A., Pilamunga, D. & Romero, D. (2021). El Estrés Laboral Y Su Incidencia En La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Universidad Estatal Del Milagro.

Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo. (2014). Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima. Perú.

Morocho, C. & Vinicio, B., (2023). Estrés y satisfacción laboral de trabajadores operativos y administrativos de la empresa SunChemical de Quito de junio a septiembre del 2022. Tesis de titulación.

Mucha-Hospinal, L., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. & Alania-Contreras, R. (2021). Evaluación de procedimientos que se toman para la población y muestra en trabajos de investigación. 12(1). <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>

Organización Internacional del Trabajo (2016) Estrés en el trabajo: Un reto colectivo.

Recuperado de:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473270.pdf

Organización Panamericana de la Salud (2016). OPS/OMS | 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=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0

Organización Internacional del Trabajo (2020) Entornos seguros y saludables: Una guía para apoyar a las organizaciones empresariales a promover la seguridad y la salud en el trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_764111.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2020a). Frente a la pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2020b). El COVID-19 y el mundo del trabajo.

Segunda edición Estimaciones actualizadas y análisis. Recuperado de:

<https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/-->

[dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf)

Palma, S. (1999) Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología, 9(1), Fac. Psicología URP.

Palma, S. (2000) Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. Revista de investigación en Psicología, 3, 11-21.

Palma, S. (2005). Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Lima.

Quinto, G., Merchán, B. & Bastidas, C. (2023). Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador. RECIMUNDO: Revista Científica de La Investigación Y El Conocimiento, 7(1), 348–361. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.348-361](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.348-361)

Ramírez, R. R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Rodríguez, R. & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y Seguridad del Trabajo, 57(Supl. 1), 72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>

- Ruiz, I., & Vega, K. (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Tesis de licenciatura, PUCP, Facultad de Ciencias Administrativas.
- Shukla, A., & Srivastava, R. (2016). Development of short questionnaire to measure an extended set of role expectation conflict, coworker support and work-life balance: The new job stress scale. *Cogent Business & Management*, 3(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2015.1134034>
- Silva, A (2020). El burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de un call center de una empresa privada, Lima 2020. Tesis de Licenciatura.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag* 2(1), 33-50.
- Tenorio, A. (2022). Estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de atención al cliente, Lima 2021. Tesis de Licenciatura.
- Turpo, N. & Vilca, C. (2019). Relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi banco de la agencia Macusani periodo - 2019. Tesis de Licenciatura.
- Ugaz, P. & Talledo, L. (2019). Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate, 2018. Tesis de Licenciatura.
- Vargas, J. & Chacón, D. (2022) Indicaciones para la elaboración de los trabajos académicos de la Universidad Católica de Costa Rica incluye: Procedimiento de

investigación científica artículo de investigación científica escritura de ensayos
recensión. Recibida May 17, 2023.

Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los
mercados laborales. Recuperado de:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf

Towers, W. (2021). El 77% de los empleados espera que sus organizaciones fomenten
un estilo de vida saludable. [https://www.wtwco.com/es-ES/News/2021/04/el-77-de-
los-empleados-espera-que-sus-organizaciones-fomenten-un-estilo-de-vida-
saludable](https://www.wtwco.com/es-ES/News/2021/04/el-77-de-los-empleados-espera-que-sus-organizaciones-fomenten-un-estilo-de-vida-saludable)

Yslando, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I. & Rojas, A.
(2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud.
Tesis de Licenciatura.