



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**“ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCION LABORAL EN  
TELEOPERADORES COMERCIALES DE LA EMPRESA  
EULEN EN EL CENTRO DE LIMA, 2020”.**

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. RENZO MANUEL, SILVA RAMIREZ**

**LIMA- PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Presidente**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Secretario**

---

**Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado a mi madre y abuelos, por ser los amigos, compañeros que me han ayudado a crecer, por estar siempre conmigo en todo momento. Gracias por la paciencia que han tenido para enseñarme, por el amor que me han brindado, por los cuidados que me han dado, este logro académico es el fruto de todo lo que aportaron en mí.

Gracias por ser parte de esta bella etapa.

## **AGRADECIMIENTO**

La culminación de esta tesis se la debo a mi madre y abuelos quienes con su apoyo incondicional y gran esfuerzo me enseñaron que todo es posible sin importar las trabas, como también agradecer a mis amigos y docentes, quienes estuvieron conmigo como guía, y prestos a apoyarme para absolver mis dudas lo que conllevó a la finalización de la presente tesis.

## RESUMEN

En los últimos años se han incrementado las investigaciones de la relación que hay entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los agentes de ventas de los call center, ya que en esta área siempre hay una tendencia elevada de rotación de personal, perjudicando el cumplimiento de objetivos como también aumento de carga laboral y presupuesto, asimismo, cabe mencionar que en la investigación realizada se revisaron diferentes tesis en distintos repositorios tanto nacionales e internacionales como en textos especializados, para poder recabar mayor información e identificar cuáles son las dimensiones que generan mayor estrés en los colaboradores y que a su vez merman la satisfacción de los mismos.

La investigación realizada tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020. Para ello, se utilizó la metodología de investigación descriptiva correlacional, ya que estuvo orientada a encontrar las relaciones entre las dos variables de la investigación, para este estudio se aplicaron los siguientes instrumentos: la escala de estrés laboral OIT – OMS de Ivancevich & Matteson y la escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo. Dichos instrumentos se aplicaron a una población de 150 colaboradores del área comercial de la empresa Eulen, dando como resultado entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral existe una correlación Rho de Spearman  $-,171$  y en las dimensiones con las cuales se trabajó y se lograron los siguientes resultados: entre la dimensión clima organizacional de la escala OIT-OMS y la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la escala SL-SPC se obtuvo una correlación rho de Spearman  $-,129$ . Entre la dimensión respaldo de grupo de la escala de OIT OMS y la dimensión relaciones sociales de la escala SL-SPC se obtuvo una correlación de rho de Spearman  $-,154$ . Y en la dimensión influencia de líder de la OIT OMS y relación con la autoridad de la escala de SL-SPC se obtuvo una correlación rho de Spearman  $-,106$ . Dando como resultado a la hipótesis general que existe relación significativa negativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral, asimismo, vale mencionar que dentro de las hipótesis específicas no existe relación significativa.

## ABSTRACT

In recent years, resarce on the relationship between job stress and job satisfaction of call center sales agents has increased, since in this area there is always a high trend of staff turnover, impairing the fulfillment of objectives such as also increased workload and budget, likewise, mention that the research carried out was reviewed in different theses in different national and international repositories as well as in specialized texts, in order to collect more information and identify which are the dimensions that generate the greatest stress in the collaborators and that in turn diminish their satisfaction.

The objective of the research carried out was to determine the relationship between job stress and job satisfaction in commercial telemarketers of the Eulen Company in the Center of Lima, 2020. For this, the correlational descriptive research methodology was used since it is aimed at finding the relationships between Two variables of the research, for this study the following instruments were applied: the ILO - OMS Labor Stress scale by Ivancevich & Matteson and the SL - SPC job satisfaction scale by Sonia Palma Carrillo. The aforementioned instruments were applied to a population of 150 employees from the Eulen company commercial area, resulting in a Sperman-Rho correlation between the variables Work stress and Work satisfaction, 171 and in the dimensions with which we worked, the following results: between the organizational climate dimension of the ILO-WHO scale and the Physical and / or Material Conditions dimension of the SL-SPC scale, a sperman-Rho correlation was obtained. Between the Group endorsement dimension of the ILO-WHO scale and the social relations dimension of the SL-SPC scale, a correlation of Sperman's Rho - .154 was obtained. And the dimension influence of leader of the ILO WHO and relation with the authority of the scale of SL-SPC a correlation was obtained from Sperman Rho -, 106. Resulting in the general hypothesis that there is a significant negative relationship between job satisfaction and job stress, it is also worth mentioning that within the specific hypotheses there is no significant relationship.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>17</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema .....	22
1.2.1. Problema general. ....	22
1.2.2. Problemas específicos.....	22
1.3. Justificación de estudio .....	22
1.3.1. Justificación teórica .....	22
1.3.2. Justificación metodológica .....	23
1.3.3. Justificación practica.....	24
1.4. Objetivos de la investigación .....	24
1.4.1. Objetivo general.....	24
1.4.2. Objetivos específicos.....	24
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>25</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	25
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	25
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	28
2.2. Bases teóricas de las variables .....	31
2.2.1. Estrés laboral.....	31
2.2.2. Satisfacción laboral.....	45



2.3.	Definición de términos básicos .....	54
<b>III.</b>	<b>MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>57</b>
3.1.	Hipótesis de la investigación .....	57
3.1.1.	Hipótesis general .....	57
3.1.2.	Hipótesis específicas .....	57
3.2.	Variables de estudio .....	57
3.2.1.	Definición conceptual.....	57
3.2.2.	Definición operacional .....	58
3.3.	Tipo y nivel de la investigación .....	62
3.3.1.	Tipo de investigación .....	62
3.3.2.	Nivel de investigación .....	62
3.4.	Diseño de la investigación .....	62
3.5.	Población y muestra de estudio.....	63
3.5.1.	Población .....	63
3.5.2.	Muestra.....	64
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	66
3.6.1.	Técnica de recolección de datos .....	66
3.6.2.	Instrumento de recolección de datos .....	66
3.7.	Método de análisis de datos.....	70
3.8.	Aspectos éticos .....	71
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>72</b>
4.1.	Resultados .....	72
4.2.	Resultados a nivel inferencial .....	74
4.2.1.	Prueba de normalidad .....	74
4.2.2.	Fiabilidad de la escala de OIT OMS .....	75
4.2.3.	Fiabilidad de la escala de SL – SPC.....	78
4.2.4.	Frecuencia total de las escalas SL-SPC y OIT-OMS.....	80
4.3.	Contrastación de hipótesis .....	82
4.3.1.	Hipótesis general .....	82
4.3.2.	Hipótesis específicas .....	82
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>85</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>91</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>92</b>

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>94</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>101</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	102
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.....	104
Anexo 3: Instrumentos .....	106
Anexo 4: Validación de instrumentos de recolección de datos .....	110
Anexo 5: Matriz de datos .....	114
Anexo 6: Propuesta de valor.....	117

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Teorías de satisfacción laboral .....	47
Tabla 2.	Modelos de Satisfacción laboral .....	49
Tabla 3.	Áreas que mide la escala de la escala de estrés laboral OIT - OMS... 68	68
Tabla 4.	Niveles de Estrés Laboral.....	68
Tabla 5.	Áreas que mide la escala de Satisfaccion Laboral .....	69
Tabla 6.	Niveles de satisfacción laboral .....	70
Tabla 7.	Correlación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral....	72
Tabla 8.	Correlación entre la dimensión de Clima Organizacional de la escala OIT-OMS y las Condiciones Físicas y/o Materiales de la escala SL-SPC.....	73
Tabla 9.	Correlación entre la dimensión de influencia de líder de la escala OIT-OMS y relación con la autoridad de la escala de SL-SPC.....	73
Tabla 10.	Correlación entre la dimensión de Respaldo de grupo de la escala OIT-OMS y relaciones sociales de la escala SL-SPC .....	74
Tabla 11.	Prueba de Normalidad – Kolmogorov - Smirnov .....	75
Tabla 12.	Fiabilidad de la Escala de OIT OMS.....	75
Tabla 13.	Validez mediante correlaciones Item- Test OIT OMS.....	76
Tabla 14.	Validez mediante correlaciones Ítem- Dimensión Condiciones Clima Organizacional.....	76
Tabla 15.	Validez mediante correlaciones Ítem- Dimensión Influencia del líder..	77
Tabla 16.	Validez mediante correlaciones Ítem- Dimensión Respaldo de Grupo	77
Tabla 17.	Fiabilidad de la Escala de SL – SPC .....	78
Tabla 18.	Validez mediante correlaciones Item- Test SL SPC.....	78
Tabla 19.	Validez mediante correlaciones Ítem- Dimensión Condiciones Físicas y/o materiales.....	79
Tabla 20.	Validez mediante correlaciones Ítem- Dimensión Relación con la autoridad .....	79
Tabla 21.	Validez mediante correlaciones Ítem- Dimensión Relaciones Sociales	80
Tabla 22.	Frecuencia total de las escalas SL-SPC y OIT-OMS .....	80
Tabla 23.	Correlación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral....	82

Tabla 24. Correlación entre la dimensión de Clima Organizacional de la escala OIT-OMS y las Condiciones Físicas y/o Materiales de la escala SL-SPC.....	83
Tabla 25. Correlación entre la dimensión de influencia de líder de la escala OIT-OMS y relación con la autoridad de la escala de SL-SPC.....	83
Tabla 26. Correlación entre la dimensión de Respaldo de grupo de la escala OIT-OMS y relaciones sociales de la escala SL-SPC .....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución del interés hacia búsqueda de empleos en call centers en territorio peruano (2004-2018).....	23
Figura 2. Modelo causal de satisfacción laboral de Locke .....	50

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis tuvo como objetivo evidenciar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en teleoperadores comerciales de la empresa Eulen.

Asimismo, el estrés laboral se define como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y los problemas laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o poniendo a prueba su capacidad para enfrentar la situación.

Con referencia a la satisfacción laboral es la tendencia a la permanencia dentro de una empresa, cimentada en las creencias y valores desarrollados en la experiencia de ocupación, asimismo, esta actitud proviene de un ambiente laboral que se relaciona de manera directa con el rendimiento del colaborador (Trabajador Feliz = Trabajador Eficiente) luego, como contraparte a la satisfacción laboral existe la insatisfacción en los colaboradores, lo que conlleva a abandonar su trabajo, búsqueda de nuevas opciones laborales, renunciaciones, ausencias, tardanzas, incremento de errores y disminución de esfuerzo. Asimismo, vale mencionar que el estrés laboral genera consecuencias en los trabajadores y en las respectivas funciones que estos cumplen. Al final, la organización también se verá afectada, es decir, que esta impacta en el rendimiento esperado del trabajador y la capacidad que tiene para desempeñar sus labores, impactando en las funciones asignadas del colaborador, esto termina afectando al equipo en su conjunto, al área al cual pertenece y en última instancia a toda la organización.

Por otra parte, en esta investigación el objeto de estudio tuvo a los teleoperadores comerciales de la empresa Eulen que se desempeñan en el contact center propiamente de la empresa en mención, asimismo, vale mencionar que como es de conocimiento general los contact center de corte comercial, se han expandido cada día más en la industria, debido a que buscan satisfacer necesidades de empresas que requieran sus servicios, mediante negocios de comunicación. También se caracterizan porque proporcionan posibilidades de empleos a jóvenes egresados de educación básica, técnica o superior, asimismo,

debe considerarse que estos empleos no requieren demasiado entrenamiento y son relativamente fáciles de aprender.

El lugar donde estuvo centrada la investigación fue, el área de telemarketing de la empresa Eulen, la cual está compuesta por una población de 150 asesores, el objetivo de la presente investigación fue evidenciar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los asesores comerciales de la empresa Eulen, ya que de esta manera nos permitiría poder mejorar las condiciones en las cuales se encuentran los asesores y el poderlos fidelizar con la marca, ya que de esta manera sean más productivos para la empresa llegando a fortalecer sus nexos laborales.

En tal sentido, se cree conveniente plantear como objetivo evidenciar si existe una correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los teleoperadores del área comercial de la empresa Eulen.

Esta información permitirá conocer si existe una correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los teleoperadores del área comercial de la empresa Eulen, ya que de esta manera nos permitiría tomar acciones y el poder mejorar las condiciones en las cuales se encuentran los asesores y poderlos fidelizar con la marca ya que de esta manera sean más productivos para la empresa llegando a fortalecer los nexos laborales.

La presente investigación consta de 7 capítulos: la introducción donde se explica en que consiste la investigación, igualmente en el capítulo I se conformó del problema de investigación, el planteamiento del problema, formulación del problema a investigar, problema general, problemas específicos. En el capítulo II, consta de los antecedentes nacionales e internacionales que sustentan y apoyan la investigación, también abarca las bases teóricas y la definición de los términos básicos. Por consiguiente, en el capítulo III se presentan los métodos y materiales, la cual consta de las hipótesis de la investigación, asimismo, también se habla del tipo, nivel de investigación y el diseño con la cual se trabajó, vale mencionar también se menciona la técnica y los instrumentos con los cuales se recolectaron los datos, haciendo mención del método que se utilizó para poder analizar la información recopilada y bajo qué aspectos éticos se realizaron. En el capítulo IV

los resultados son explicados, evidenciando si hay o no una correlación entre las variables. Por lo cual, en el capítulo V en la discusión, donde se realizó un cuadro comparativo entre los resultados obtenidos, con los antecedentes que se utilizó.

En el capítulo VI en las conclusiones, se realiza un consenso de los antecedentes con los resultados obtenidos. En el capítulo VII las recomendaciones, se llegó a postular los puntos en los cuales se debe de trabajar o mejorar. En las referencias bibliográficas, se puede encontrar las diversas fuentes de donde se recopiló la información para poder realizar la presente investigación. Y finalmente en los anexos, se podrá encontrar la matriz de consistencia, la operacionalización de las variables, como también los instrumentos con los cuales se trabajó en la presente investigación.



## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2016) ha mencionado que el estrés es la afección que más impacta en el mundo en el siglo XXI, Por consiguiente, al hablar de estrés es de manera general en todos los ámbitos, asimismo, el estrés en los colaboradores está muy presente.

Las cifras de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) el estrés tuvo un fuerte impacto en la interferencia laboral en el año 2021. Perú no es ajeno a esta realidad, ni tendencia. Conforme han ido pasando los años y el desarrollo global, ha ido avanzando en un mundo cambiante dentro del ámbito laboral, ha generado un shock en el estado de la salud de los colaboradores tanto psicológica como fisiológicamente con la presencia de nuevos peligros psicosociales como lo es el estrés laboral, cuya presencia está en aumento trayendo consigo un problema psicosocial que puede mermar el rendimiento y compromiso de los colaboradores en la empresa donde se desempeñan.

No obstante, se ha podido ver y comprobar que cuando se canaliza de una manera adecuada el estrés laboral, nos puede dar una vertiente positiva, destacando el empeño de colaboradores al realizar sus funciones, como también, esto puede ir acompañado de óptimas condiciones de trabajo, y reflejando en rentabilidad en la empresa en la cual se desempeñe, el estrés dentro de una organización impacta de manera negativa debido a que los colaboradores disminuyen su ritmo de producción, y de esta manera no cumplen con los objetivos trazados, esto a su vez se ve reflejado de manera desfavorable en la organización en la cual se desempeñan.

La literatura nos hace saber que el estrés laboral, no solo genera un impacto en el cumplimiento de objetivos, disminución en el desempeño laboral, sino también, una elevación en la ratio de ausencias y rotación de los colaboradores, el estrés se ve reflejado dentro del ámbito laboral, impactando en el desempeño laboral, rendimientos y la capacidad para desarrollar las funciones inherentes al

cargo con eficacia, a su vez, esto se ve de manera tangible ya que el colaborador, presenta mayores errores y lentitud al desarrollar las tareas asignadas.

El estrés y sus consecuencias termina generando un impacto en el equipo laboral, el área a la cual pertenece y por consiguiente a la organización donde se desempeñan los colaboradores que están sometidos al estrés laboral, se espera que no tengan el mismo impacto entre todos dadas las diferencias por ejemplo género, edades, etc.

La Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2016) efectuó un análisis en el país de México donde se reflejaba que los colaboradores presentaban un elevado marco de estrés laboral, presentando los siguientes resultados 75% muestran evidencia de un cuadro elevado de estrés en su ámbito laboral, situándose de esta manera en el primer lugar a nivel mundial dentro de esta categoría, en segundo lugar se encuentra China con el 73% de colaboradores estresado y en tercer lugar Estados Unidos con el 59% una cifra alarmante y preocupante siendo pilares económicos. La organización Internacionales de Trabajo (OIT) facilitó la siguiente explicación ante la realidad preocupante descrita líneas arriba, que si bien es cierto es una realidad que afecta a la población laboral a nivel global y que afecta e impacta en la economía a nivel mundial presentando devaluación que puede oscilar entre 0.5% y 0.3% del producto interno a nivel mundial.

Dentro del marco nacional, en el Perú, un diario reconocido a nivel nacional (El Comercio, 2009), presentó un artículo donde investigaciones realizadas a la población laboral en el país arrojó que el 78% de trabajadores muestran un rasgo marcado de estrés laboral y ansiedad, por el ritmo de trabajo a los cuales son sometidos, esto viéndose reflejado en su compromiso hacia la organización a la cual pertenecen y consecuentemente a la motivación mostrada hacia las tareas encomendadas.

El Ministerio de Salud (MINSA,2015), realizó una investigación sobre el estrés laboral en sus colaboradores asistenciales, dicho estudio brindó como resultado que, del total de sus colaboradores asistenciales, el 31.4% reflejaba de manera marcada estrés laboral lo cual se traduce como un nivel medio. Vale

mencionar que colaboradores de edad fluctuante entre 30 a 39 años, se demostró mayor presencia de estrés laboral arrojando el 44.5%.

Con referencia al género con mayor presencia de estrés dentro del análisis realizado, reflejó el femenino con un 79,3%. A su vez, con referencia al estado civil dentro de los colaboradores del Minsa con mayor índice al estrés registro como los casados, viéndose reflejado en el estudio con un 47.0% El Ministerio de Salud (MINSA) propone llevar a cabo y desarrollar acciones de prevención y cómo actuar ante posibles situaciones para que de esta manera aminorar el índice reflejado en el análisis del presente trabajo, como también disminuir riesgos laborales, los planes de acciones que pretende desarrollar y aplicar lo que el Ministerio de Salud tiene como objetivo ir orientado al capital humano de los equipos laborales más vulnerables y propensos al estrés laboral.

Vale mencionar el aporte de Velásquez (2012) "Cuando no hay identidad, pertenencia por parte del colaborador hacia la empresa la cual el pertenece, el colaborador entra en desavenencia con la organización en la cual desarrolla sus funciones" (p.43).

Viéndolo en el día a día laboralmente y plasmándolo como objetivo y/o reto las empresas, se tendrían que plantear estrategias y técnicas para poder supeditar el índice creciente de colaboradores estresados ya que de esta manera estarían fidelizando a los colaboradores mostrando ellos, mayor compromiso al cumplimiento de objetivos trazados por ellas, como objeto de estudio es una empresa de telecomunicaciones (call center) ya que en los últimos años, han ido proliferando en distintas dimensiones dentro del país.

Esta no es una realidad ajena a la empresa Eulen y su área de telemarketing, ya que centra sus servicios de telecomunicaciones en sus bienes y centro de costos, centrando su eficiencia y eficacia en su capital humano.

Es por ello, que se distingue porque facilitan empleo a los jóvenes egresados que recién se incorporan al mundo laboral, por ello los jóvenes lo toman como una de sus primeras experiencias de trabajo, debido a que muchos apuestan por esta empresa por lo que se maneja una variedad de perfiles según los requisitos requeridos por cada vacante, ya que en algunos casos no se requiere experiencia

previa vale mencionar que estos puestos no se requiere una capacitación tan extensa y son de fácil aprendizaje.

Asimismo, la presión dentro del área de telemarketing de la empresa Eulen va en aumento, debido a que el asesor mantiene una mayor comunicación con el cliente, a su vez también influye la remuneración, bonos, pago de comisiones e incentivos, a su vez, contribuyen también las diversas situaciones la cual tiene que afrontar el asesor dentro del ámbito laboral.

Para desempeñarse en este ámbito laboral y este cargo se requiere particularidades especialmente en el ámbito psicológico, el presente estudio se centró en el equipo humano del área comercial de la empresa Eulen, del área de telemarketing, ubicada en el Centro de Lima.

Esta empresa no se encuentra ajena a la problemática del estrés laboral y satisfacción laboral, pues podríamos decir que es la más interesada en poder saber el grado de identidad y pertenencia que tienen sus teleoperadores en gestión, asimismo, busca saber que lo que motiva. Y poder evidenciar los niveles de estrés laboral y satisfacción laboral.

Dentro del área de telemarketing de la empresa Eulen podemos resaltar que actualmente, el capital humano establece uno de los pilares fundamentales, ya que depende de los colaboradores en un alto porcentaje el adecuado funcionamiento y desarrollo del área comercial.

Por consiguiente, si los colaboradores son gestores del logro de los objetivos, entonces como organización nos favorece tener un capital humano vinculado tanto psicológicamente con sus tareas, fidelizados y comprometidos con su organización a la cual pertenecen, ya que son una pieza clave ya que constituye una competencia en el mercado laboral.

Asimismo, el presente estudio está centrado en los teleoperadores de ventas de la empresa Eulen.

Donde las características más relevantes son el trabajo bajo presión ya que son medidos por objetivos de ventas como también por indicadores de gestión midiendo la efectividad de un asesor propiamente de un área comercial, ya que,

llegando a los parámetros establecidos por operaciones, puede llegar a comisionar sus ventas y no solo recibir su sueldo base.

Como también, la limitada posibilidad de poder realizar una línea de carrera dentro de la empresa ya que parte del personal de estructura son personal indefinido, como también la falta de oportunidades para crecer profesionalmente son pocas o nulas esto genera a que el personal opte por retirarse y buscar oportunidades de crecimiento en otras empresas.

También, un factor predominante es la insatisfacción por parte de los asesores, ya que muchos no están de acuerdo con la remuneración como también y condiciones laborales, sin embargo, este tipo de propuesta de laboral es tomada por jóvenes ya que ellos requieren en algunas oportunidades horarios rotativos como también obtener una experiencia laboral y abrirse camino en el mundo laboral.

Por lo que este histórico dentro de la empresa nos brindó la posibilidad de proponer el siguiente título para el trabajo de investigación estrés laboral y satisfacción laboral en teleoperadores del área de ventas de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.

Un panorama general de la realidad problemática, nos refleja que una supervisión desmedida y estresores externos como, el clima organizacional, respaldo de grupo y la influencia del líder dentro del equipo laboral, tienen un alto impacto en la insatisfacción y la rotación en los teleoperadores del área comercial, por lo que si prevalece esta situación, impactaría en la rentabilidad de la empresa conllevando a elevar los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del personal ingresante, sin contar la curva de aprendizaje de los nuevos asesores antes de ser rentables y generar ingresos en la empresa.

Lo que nos da entender que al dejar las cosas como están actualmente esto podría agravar la insatisfacción de los colaboradores, lo que conllevaría a elevar las ratios de deserción y ausentismo, como también que genere malas prácticas dentro de su gestión.

El presente trabajo de investigación fue de tipo descriptivo correlacional por lo que parte de la estrategia fue primero identificar el nivel de estrés laboral y su

relación con la satisfacción laboral igual de cómo se sienten dentro del área de gestión

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

PG ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

PE 1 ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020?

PE 2 ¿Cuál la relación entre la influencia de líder y relación con la autoridad en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020?

PE 3 ¿Cuál la relación entre respaldo del grupo y relaciones sociales en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020?

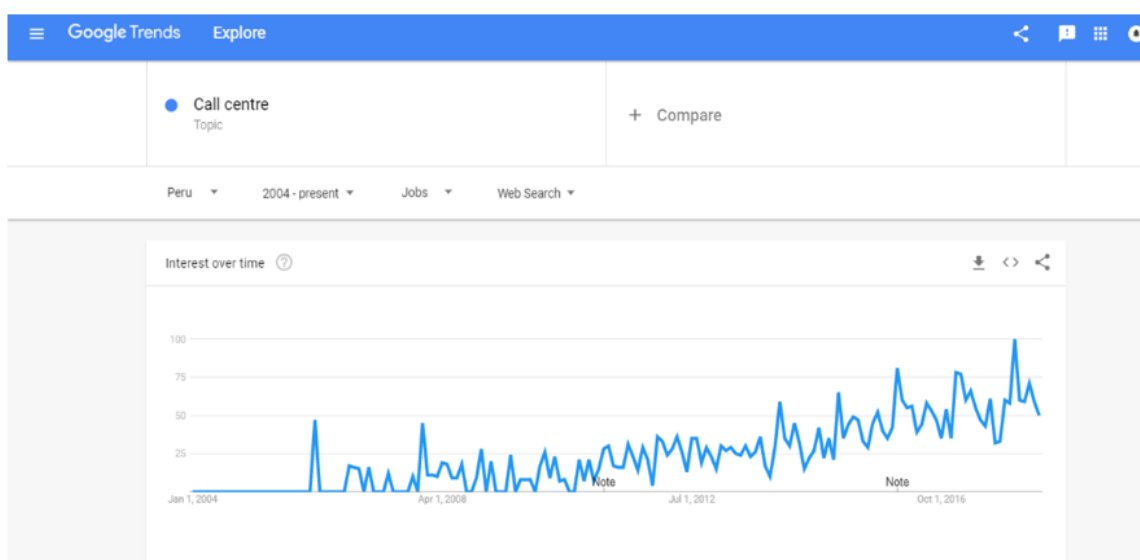
## **1.3. Justificación de estudio**

### **1.3.1. Justificación teórica**

A nivel especulativo, la tesis a realizar nos brinda la facilidad de poder analizar y estudiar a una empresa dedicada al rubro de telecomunicaciones contact center in situ.

A nivel de productividad académica a nivel nacional, los contact center han sido mínimamente utilizados como objetos de estudio, más bien los principales centros de estudio han sido centros presenciales como de atención, ventas bancos, aseguradoras etc.

Esta investigación toma como pilar central a los teleoperadores del área comercial del call center. Tener en cuenta que las opciones laborales más demandadas en territorio nacional son la de teleoperadores, sin embargo, este rubro es uno en los cuales la rotación de personal es la más elevada, asimismo, esto queda sustentado en google trends, que es unas apps que evalúa el interés y tendencia de la búsqueda laboral en call centers a lo largo del tiempo.



**Figura 1.** Evolución del interés hacia búsqueda de empleos en call centers en territorio peruano (2004-2018)

Fuente: Google Trends (2018)

### 1.3.2. Justificación metodológica

El resultado encontrado en el presente trabajo de investigación, contribuirá en primer lugar a confirmar la validez y confiabilidad de los siguientes instrumentos OIT OMS (Escala de estrés laboral) y SL SPC (Escala de satisfacción Laboral) de Sonia Palma Carrillo, su aplicación permitirá recolectar y analizar datos en la muestra seleccionada en el estudio relacionado. Entre La Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen – centro de lima 2020. En primer lugar corroborando su validez y que son usados hasta la actualidad en el ámbito organizacional.

### **1.3.3. Justificación practica**

Esta tesis tuvo como objetivo poder brindar una valoración del nivel en que se encuentra la satisfacción laboral al igual que el estrés laboral de los teleoperadores del área comercial del contac center donde se realiza la investigación. La mencionada información será provecho para el área de capital humano para que esta pueda tomar las medidas correspondientes.

El grueso de la investigación es trabajar con las variables con los cuales coexisten los teleoperadores de manera diaria en su centro de operaciones. También el aporte práctico de la presente investigación es el poder saber los motivos de deserción laboral pues, nos va a permitir poder contribuir a poder aminorar la rotación de personal, asimismo, dentro de este rubro es una constante el alto nivel de rotación, es por eso que siempre se mantiene un flujo activo de ingreso de personal (Arial y Ceballos,v2016, p.67).

Esta tesis como aporte y objetivo es poder facilitar el nivel de satisfacción laboral y estrés que muestran sus asesores del área comercial, uno de los indicadores que está presente en el área de Recursos humanos, es la satisfacción laboral de sus colaboradores.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1. Determinar la relación entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.

OE 2 Precisar la relación entre la Influencia de líder y relación con la autoridad en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.

OE 3 Describir la relación entre respaldo del grupo y relaciones sociales en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.



## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

En la tesis para obtener el grado de bachiller de Lozano, Jaida (2019) "Estrés y satisfacción laboral en universitarios que realizan prácticas pre profesionales" cuyo objetivo fue evidenciar la relación que existe entre estrés y satisfacción laboral en universitarios que realizan prácticas pre profesionales, la presente investigación fue de estilo cuantitativo no experimental siendo el diseño transversal correlacional, donde se utilizaron los siguientes instrumentos: la escala de Percepción global del estrés de Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983). En el Perú este instrumento fue validado por Guzmán y Reyes (2018); asimismo, se empleó la Escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma (2005). La población con la cual se trabajó fue de 203 universitarios de Lima Metropolitana quienes se encuentran realizando sus prácticas pre profesionales, los resultados obtenidos de la presente investigación fue que entre las variables de satisfacción y estrés fue existe una correlación negativa de rho de Spearman (-,325) siendo esta correlación baja negativa, lo conlleva a la siguiente conclusión. Que, si existe una correlación entre las variables y esta es negativa, lo que quiere decir que, a mayor nivel de estrés, menor satisfacción laboral, asimismo vale mencionar que la mayoría de los participantes presentan una tendencia baja al estrés, lo que se ve reflejado que muestran una tendencia elevada a la satisfacción laboral. Asimismo, esta investigación es importante porque se trabajan las mismas variables de estudio y cuenta con un resultado similar al obtenido en la presente investigación.

Ángeles, Cecilia (2019) en su tesis de maestría "Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer" cuyo objetivo fue determinar la correlación existente entre la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral en el personal del Centro de Atención Residencial Renace, para lo cual se aplicó el tipo de investigación es descriptiva, de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, de corte transversal y responde a un diseño correlacional. Para lo cual se aplicó los siguientes instrumentos para medir estrés laboral se utilizó la escala de OIT – OMS y para medir la satisfacción laboral se utilizó la encuesta del

personal de salud del Ministerio de Salud, mencionados instrumentos se aplicó a una población de 72 colaboradores, lo que brindo como resultado, un coeficiente de Spearman  $-0,576$ , denotando que la correlación de estrés y satisfacción laboral es negativa; con nivel de confianza al 95%, dando como conclusión la correlación de estrés laboral con satisfacción laboral del Personal del CAR Renacer es negativa. Predomina bajo nivel de estrés en el 51.5% de la población y bajo nivel de satisfacción en el 60.3% de la población, lo que nos lleva a que este tipo de investigación con las mismas variables es importante ya que permite saber el cómo se siente el colaborador en su gestión y de esta manera se puedan tomar un plan de acción en post de una mejor gestión.

Talledo, Lizset y Ugaz (2018) Patricia en su tesis para obtener el título "Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate 2018" cuyo objetivo fue evidenciar que el estrés influye de manera negativa en la Satisfacción laboral para una empresa call center en el año 2018, para esta investigación se aplicó el siguiente tipo de investigación correlacional descriptiva, se aplicó los siguientes instrumentos la escala de estrés laboral diseñada por Ivancevich y Matteson (2004) y adoptada por la OIT-OMS y el cuestionario Job satisfaction index de Spector (1985) a la cual se le aplico a una población de 19 colaboradores de mencionado contac center, dando como resultado de la correlación de Pearson evidenciaron que el estrés laboral sí se relaciona de forma negativa sobre la satisfacción laboral ( $r = -.486$ ). Pero son dos componentes del estrés los que tienen correlación significativa con la satisfacción laboral. Lo que nos da como conclusión, que la hipótesis general es verdadera: existe una relación negativa proporcional entre el estrés y la satisfacción laboral. En otras palabras, hay evidencia de que a medida que el estrés aumenta, la satisfacción de los miembros que laboran en la organización disminuye. Esto nos permite evidenciar que el resultado obtenido, cuenta con investigaciones predecesoras similares, lo cual nos ayudan a fundamentar que es un campo en el cual debemos de trabajar y tomar un plan de acción a favor de los colaboradores y empresa.

Fiorini, Enzo (2018) nos menciona en su tesis para obtener el grado de maestro "Estrés laboral y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018" cuyo objetivo fue

demostrar que el estrés laboral influye en el nivel de satisfacción del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca en el año 2018. Esta tesis aplicó el estudio no experimental y tiene una perspectiva cuantitativa y analítica de corte transversal, con énfasis descriptivo observacional; pues permitirá la medición y cuantificación de las variables de estudio, para ello se aplicó los instrumentos Escala modificada de estrés laboral de la OIT-OMS". Mientras que el segundo instrumento usado es Escala modificada de satisfacción laboral SL-SPC", elaborado por la psicóloga Sonia Carrillo; este instrumento se aplicó a una población de 204 colaboradores, dando como resultado una correlación negativo de Pearson  $-0,398$  lo que quiere decir que mientras el estrés laboral se incrementa, la satisfacción laboral del personal disminuye, concluyendo, Se demostró la existencia de "estrés laboral" en 103 trabajadores (50.5%), al mismo tiempo se halló nivel intermedio de estrés en 65 trabajadores (31.9%) y sólo un bajo nivel de estrés en 36 individuos (17.6%). Lo que nos permite corroborar que los instrumentos aplicados en nuestra investigación cumplen con su objetivo, por lo que nos permite identificar la realidad de cómo se siente el trabajador en referencia a su labor que realiza y de esta manera poder tomar acción en ello.

Según Jennifer, Ilquimiche (2017) en su tesis para optar por el título "Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia, 2017" cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia, donde se aplicó el tipo de investigación no experimental, de corte transversal, de alcance descriptivo correlacional, para lo cual se trabajó con los siguientes instrumentos Se utilizó para evaluar el estrés laboral la Escala de estrés laboral de la OIT – OMS. Así mismo, se empleó la Escala de satisfacción SL- ARG de Ruíz y Zavaleta para medir la satisfacción laboral. A la cual se le aplicó a una población de 147 colaboradores, dando como resultado. los valores de correlación entre las variables estrés y satisfacción laboral, donde el valor de una correlación negativa de Spearman =  $-0,267$  demuestra que existe una correlación negativa y baja. Así mismo, las variables presentan un valor p (sig.) = 0,001, siendo menor a 0,05, por lo tanto, la correlación entre las variables es estadísticamente significativa y se

acepta la hipótesis. Es decir, existe correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia. Dando como conclusión El nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en Independencia, es promedio alto. Así mismo, el nivel de estrés en la dimensión superiores - recursos tiende a ser promedio bajo y en la dimensión organización – trabajo los niveles de estrés es promedio alto. Por lo que podemos evidenciar en la investigación es que hay una correlación entre las variables, lo cual nos ayuda a evidenciar que una influye en la otra.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Ferraz, Maria (2020) en su tesis doctoral “Factores laborales que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria” cuyo objetivo fue poder medir aquellos factores derivados del trabajo que inciden sobre el estado del bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria, la metodología que se aplicó fue cuantitativo, descriptivo/observacional de prevalencia (transversal) y retrospectivo. Para ello se aplicó los instrumentos Cuestionario de satisfacción laboral (S10/12) de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1989) y la Escala de Estrés Percibido (Perceived stress scale, PSS). A la cual se aplicó a una población de 143 colaboradores, brindando como resultado en la relación de satisfacción laboral y estrés un rho- Spearman de -0.259. donde se llegó a la conclusión que, es importante aportar los resultados a los Hospitales y analizar cómo se podría dar mejoría a las dimensiones analizadas, planteando estrategias que disminuyan el estrés laboral y fomenten el bienestar psicológico y satisfacción laboral. Realizando controles periódicos de estos factores en las reuniones de las unidades, y aportar un epígrafe dónde el personal de forma anónima pueda redactar las carencias encontradas en su puesto de trabajo, que inciden en sus estados de bienestar laboral, estrés y niveles de satisfacción de su puesto trabajo. La finalidad de la presente es mejorar el entorno del profesional de la salud, que a su vez se traduce en una mejor calidad asistencial al paciente/cliente, razón de ser de su profesión. El antecedente que aplicaron en la presente investigación, nos permite saber que en el plano internacional es

importante evaluar los niveles de estrés y satisfacción laboral, de esta manera tenemos un soporte de investigaciones a nivel internacionales.

En su tesis Albán Ismael y Pardo Eleonor (2018) para obtener el título “Estudio de relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción de una industria de Tungurahua: caso Prodegel S.A.” cuyo objetivo fue identificar el tipo de relación que existe entre estas dos variables y su influencia o determinación, para lo cual se aplicó el tipo de investigación de tipo descriptivo correlacional aplicando el corte transversal, para ello se aplicaron los instrumentos Escala de estrés laboral OIT-OMS y Escala general de satisfacción NTP 394, mencionados instrumentos se aplicó a una población de 76 colaboradores, dando como resultado que existe un coeficiente de correlación (r) negativo de Spearman - 0,266 entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral. El coeficiente de correlación negativo obtenido indica que, en ausencia de una variable, existe mayor presencia de la otra variable, concluyendo que, en esta población en específico, tanto estrés laboral como satisfacción laboral están fuertemente determinados por otros aspectos, lo que probablemente se deba al modelo de organización circular o celular sobre el que se manejan los empleados del área de producción. Asimismo, el presente antecedente es un soporte de investigación en el trabajo realizado por lo que se trabaja con las mismas variables, brindando un resultado similar al obtenido.

Según Guerra Paulina, Santander Sofía y Rodríguez Patricio (2016) en su tesis para optar por el título “Relación entre satisfacción laboral y estrés en el personal que labora en una institución de educación superior de la ciudad de Quito” donde el objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés en el personal que labora en una institución de educación superior de la ciudad de Quito. Donde se aplicó el tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo y temporalidad transversal. Donde se aplicaron los siguientes instrumentos la Eescala de satisfacción laboral (S10/12) y el Cuestionario de estrés laboral (Prieto T., Teresita, Truco B., Marcelo). Donde participaron 128 personas de las cuales 70 fueron hombres y 58 mujeres. Obteniendo el siguiente resultado una correlación negativa de Spearman entre la satisfacción laboral y el estrés psicológico de - 0,20 con un nivel de significancia de

0,01, significativo al nivel 0,05 de una cola, en este punto se debe señalar que este es el nivel de significancia esperado para estudios con ciencias sociales. Esto nos evidencia que, aunque la correlación no es elevada, esta es significativa. Concluyendo que las personas en cargos operativos con menor incidencia del estrés psicológico tienen mayor satisfacción laboral, por consiguiente, los cargos administrativos que demandan mayor nivel de estrés presentan menor satisfacción laboral, por lo que el presente antecedente nos permite apoyar el resultado obtenido en la investigación en la cual hemos trabajado con las mismas variables.

Según Portilla Jorge y Zúñiga Yesenia (2015) en su tesis para obtener el título "Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación del Hospital San Pedro de la ciudad San Juan de Pasto" cuyo objetivo del presente estudio fue establecer la relación entre las variables estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro (FHSP) ubicada en San Juan de Pasto, asimismo, se aplicó un estudio correlacional transversal, donde se aplicaron los siguientes instrumentos, cuestionario para medir estrés creado por Villalobos (2010, citado por el Ministerio de la Protección Social, 2010) y el cuestionario de satisfacción laboral creado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) la cual se aplicó a una población compuesta de 176 trabajadores, 110 correspondieron al género femenino y 66 al género masculino, sus edades oscilaron entre los 20 y 79 años dando como resultado Se encontró una correlación negativa moderada entre las variables de  $-0.431$  con un valor de confianza de 0,01, de igual manera las dimensiones de la satisfacción laboral se correlacionaron significativamente con el estrés. Conllevando a la siguiente conclusión evidenció una correlación negativa significativa entre las variables, lo que implica que una variación favorable en los niveles de estrés se relacionará con una variación desfavorable en los niveles de satisfacción laboral, esto permitirá a la institución realizar acciones conjuntas dirigidas a impactar los niveles de una variable, que se asociará con la variación de los niveles de la otra, sin que esto implique una relación causal, a fin de reducir costos, producir beneficios mayores a los trabajadores, garantizando de esta manera el cumplimiento de algunos estándares de calidad. La importancia que aportó el antecedente predecesor nos hace saber que a nivel internacional en diferentes poblaciones laborales un punto

importante de estudio es el estrés laboral y cómo impacta en la satisfacción laboral, por lo que el presente trabajo representa un aporte que suma a la empresa donde se realizó.

Según Arizmendi, Lizzete y Escudero Karina (2015) en su tesis para optar por el título “Estrés y satisfacción laboral en profesores en educación básica” cuyo objetivo fue evaluar la relación entre estrés y satisfacción laboral en profesores de nivel básico, para esta investigación se aplicó del tipo comparativo-descriptivo, asimismo se utilizó los siguientes instrumentos encuesta SWS-Survey de estrés y Salud mental de (Gutiérrez y Ostermann, 1995) y Escala de satisfacción en el trabajo- Manual por Grajales T. y Araya. A los cuales se le aplicó a una población de 100 colaboradores dando como resultado una correlación negativa -0,493 en referencia al estrés laboral y satisfacción laboral llegando a la conclusión que hay un resultado significativo en donde a mayor apoyo en el trabajo, existirá satisfacción y por lo cual el desempeño laboral es favorable, por lo tanto la satisfacción laboral va en aumento y los niveles de estrés bajan, obteniendo mayor rendimiento por parte de los docentes y al mismo tiempo beneficiando a los alumnos otorgando preparación educativa de calidad. El presente antecedente fue un aporte en la presente investigación debido a que trabaja con las mismas variables y nos brinda un resultado similar al obtenido, viendo que a nivel internacional también es importante investigar cómo influye el estrés y satisfacción laboral.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Estrés laboral**

#### **2.2.1.1. *Conceptualización sobre estrés laboral***

Stavroula, Griffiths y Cox (2004) nos hacen saber que el estrés laboral se define como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y los problemas laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o controlar el control poniendo una prueba su capacidad para enfrentar la situación. (p. 6).

“El estrés laboral, solo incluye a las cargas de trabajo que afectan el sistema nervioso al disminuir la resistencia biológica y el balance fisiológico natural del

organismo, ocasionando problemas como trastornos psicológicos” (Lastra, 2011, p.32).

Robbins y Judge (2017) “El estrés laboral es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante”, (pp.621-622).

Marulanda (2007) “Se entiende por estrés laboral el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto de trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales”, (p.18).

La crítica descrita líneas arriba nos hace saber que es la sobrecarga laboral al trabajador en su centro laboral, que también es parte influyente:

- El no reconocer el esfuerzo realizado por parte del trabajador.
- La falta de capacitación o enseñanza del cómo realizar el trabajo.
- y ante las situaciones descritas, se siente abrumado permitiendo surgir afecciones.

#### 2.2.1.1.1. *Definición de Estresores*

Aamodt (2012), el estrés, se activa y se exterioriza en nuestro ser cuando hay situaciones en nuestra vida cotidiana que escapan de nuestro control, situaciones al estrés manifestarse “Estos eventos se llaman estresores, muchos acontecimientos y factores se pueden considerar como estresores, y lo que es estresante para una persona puede no serlo para otra”. (pp.556, 559).

Robbins, y Judge (2017) opinan que:

Los estresores pueden ser de dos tipos: desafiantes, aquellos asociados con la carga de trabajo, la presión para terminar el trabajo y las presiones de tiempo, y obstructores, aquellos que impiden que el individuo logre sus metas (por ejemplo, papeleo burocrático, políticas de oficina, confusión en las responsabilidades del trabajo). (pp.622-623).

Pérez (2017) define los estresores como: “las circunstancias, situaciones imprevistas o contrariedades, condiciones personales, profesionales... que nos sobrevienen en la vida, y que percibimos consciente o inconscientemente como una



amenaza, dificultad, etc. En definitiva, aquellas que vivimos como algo negativo” (p.19).

Azcona, Guillén, Meléndez y Pastrana (2016) la indican como los “Agentes estresantes o estresores, son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno y producen situaciones de estrés (individuales, grupales y organizacionales)” (p11).

Tenemos la noción de que el resultado es el resultado de situaciones o factores estresantes a los cuales nos enfrentamos cada día en diferentes ámbitos en los cuales nos desenvolvemos. Pero mucho va a prevalecer como el individuo lo tome o canalice y estos se tornen de manera beneficiosa o dañina.

### **2.2.1.2. Modelos explicativos de estrés**

#### *2.2.1.2.1. Modelo de conservación de recursos.*

Hobfoll, Stevan (psicólogo norteamericano), explica los comportamientos de las personas en circunstancias estresantes y no estresantes, afirmando que el estrés se da cuando:

La gente se esfuerza por preservar, proteger y elaborar recursos, siendo la pérdida, potencial o actual, de esos recursos la verdadera amenaza a la que se enfrenta. Los recursos son bienes o singularidades propias del individuo que, con apreciadas por el mismo, como también pueden servir como medio para obtener objetos (Hobfoll, 1989 p.516).

Pedrero–Pérez (2003) explica que:

Los “objetos” tienen valor por su aspecto físico, por su rareza o por su costo, por ejemplo, una casa (que brinda protección y estatus). A lo que se dice características propias o del yo, le va a permitir poder afrontar situaciones de estrés, por ejemplo, la autoestima, habilidades sociales, destrezas, etc.

Las “condiciones” son recursos en la medida, en que son valoradas por las personas o grupos, por ejemplo, el matrimonio, las riquezas materiales, la vejez; un buen matrimonio puede ser un recurso de afrontamiento de estrés, pero un matrimonio problemático puede ser una fuente de constantes

pérdidas de recursos, las “energías” son el tiempo, el dinero, el conocimiento, que no están tipificados por su valor intrínseco, sino en relación a su potencial para adquirir otras clases de recursos. (p.5)

Salazar, Herrera, Rueda, y León (2014) en referencia a lo expuesto se dice que: “Las personas organizan sus recursos personales y sociales desde su relación con los demás con el fin de hacer frente o ajustarse a una vida en circunstancias desfavorables”. (p. 557).

Una manera de ver este modelo es representándolo con un ejemplo

Ejemplo 1:

Una persona pierde su casa, sin embargo, en ese momento la familia está sostenida en un matrimonio sólido, esta adversidad por más fuerte que sea, este puede ser una motivación para superar esta circunstancia y sobreponerse.

Ejemplo 2:

Una pareja afronta un divorcio el cual se puede manejar de dos maneras:

1era: Esta ruptura genera estrés por la pérdida de casa, relación, bienes, etc.

2da: No será tan estresante porque en vez de enfocarse en pérdidas, se centra en las ganancias.

Vale mencionar que este modelo destaca que si las personas pierden algo indistintamente fuere material o no, buscarán reemplazarla rápidamente.

#### *2.2.1.2.2. Modelo demandas de control*

Este modelo fue desarrollado por Robert Karaseck (1979), y trata de explicar los efectos del estrés, tanto en la salud como en el comportamiento de los trabajadores. Karaseck observó que el estrés es el resultado de la relación entre dos variables: Las demandas psicológicas del trabajo y el control o la capacidad del empleado de tomar decisiones para enfrentarse a esas demandas. (p.285-308). A lo que se denomina exigencias o demandas psicológicas en el ámbito laboral, es

cuando el individuo siente sobre exigido con las actividades que realiza dentro de su puesto de trabajo. El control es un recurso que el colaborador debe de tener dentro de sus habilidades para poder canalizar de manera adecuada las demandas que puedan surgir en su trabajo y no generarse estrés por ellas. (Vega, 2001, p.3)

Karaseck propuso un modelo bidimensional que combinase estas dos variables, y resultaron cuatro tipos de trabajos: pasivos: caracterizados por demandas psicológicas reducidas y poco control. Reducido nivel de estrés, mínima exigencia, con adecuado autocontrol, llevando a no presentar problemas de salud, de alto estrés: con elevadas demandas psicológicas y poco control; estos son los más estresantes y perjudiciales para la salud los constantes, lo que quiere decir que tanto las exigencias, como el dominio propio deben estar al mismo nivel. (Karaseck, 1979, p.285).

“Si un trabajador con altas demandas tiene el control sobre sus actividades, esto le permite decidir la respuesta a esas demandas y aprender de los resultados obtenidos, favoreciendo su desarrollo profesional. Cuando no existen altas demandas y el trabajador tiene un alto grado de control, el trabajo se desarrolla con normalidad, de manera relajada, sin tensión, sin altos niveles de estrés. Mientras que si existen bajas demandas laborales y bajo nivel de control se favorecen los niveles de pasividad laboral” Fundación para la prevención de riesgos laborales (Funprl, 2019).

Jeffrey (1986) extendió el diseño de demandas-control- elevando la versátil de apoyo social, de esta manera el modelo creado al modelo de demandas- control- apoyo social. Velásquez (2015) El apoyo social se refiere al “apoyo de los que supervisan el trabajo o de los que colaboran a realizarlo, ser ayudado por otros compañeros de trabajo o colaboradores en los momentos punta” (p.75).

El esquema de demanda - control, busca tener un protagonismo en la satisfacción y motivación, cuyo objetivo es generar en los colaboradores una afiliación por los trabajos más dinámicos generando sentimientos gratificantes, siempre teniendo como punto de partida las necesidades y metas de los colaboradores. (Osorio y Cárdenas, 2017).

Pero cuando el equilibrio entre la demanda y el nivel de control, produce un grado de estrés, y si se da por un tiempo muy prolongado, pueden llevar a un

proceso de estrés crónico, y se recomienda entrar en un proceso de recuperación. (Rodríguez y Rivas, 2011).

#### 2.2.1.2.3. *Modelo desequilibrio esfuerzo*

López y Ayensa, (2008) el autor de este modelo fue el sociólogo y Médico suizo Johannes Siegrist y a diferencia del modelo de Karasek agrega “información adicional sobre: el esfuerzo que el trabajador debe realizar para completar sus tareas, la recompensa que obtiene y el nivel de compromiso con la empresa” (p.53).

Según Siegrist (1996), el estrés se “produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés” (p.40).

Vieco y Abello (2014) afirman que: “El desbalance entre esfuerzo, recompensa y compromiso es lo que genera estrés-distrés, causante de múltiples trastornos, patologías orgánicas y mentales, y los efectos nocivos sobre la salud, la productividad y la organización en general” (p.361).

En el modelo de Siegrist, el esfuerzo se visualiza desde dos perspectivas: extrínseco, se refiere al desempeño de las obligaciones adquiridas en el trabajo y el grado de control sobre las mismas (por ejemplo, por la falta de tiempo para terminarlas, o por interrupciones frecuentes, o por las faenas demandantes físicamente).

Intrínseco, es una afección del colaborador al no poder desprenderse psíquicamente del trabajo, ni siquiera al momento de dormir, podríamos denominar reforzadores o afianzadores dentro del ámbito laboral, el salario, la línea de carrera y el reconocimiento a sus logros, no obstante, esto puede ser ver amenazado por la inestabilidad laboral. (Arias, Luis 2018, pp.4-5).

El modelo esfuerzo físico - psicológico, manifiesta el reconocimiento del colaborador por su empeño demostrado, al realizar las tareas encomendadas., de tal manera que el colaborador sienta que haya valido la pena, cuando un colaborador siente que su trabajo haya sido menospreciado o no haya sido lo suficientemente valorado donde nace el malestar de angustia, depresión, lo que conlleva a las bajas defensas y de esta manera adquirir alguna enfermedad.

#### 2.2.1.2.4.

#### *Modelo del indicador de estrés ocupacional*

Según Lazarus, Richard (psicólogo estadounidense) y Folkman, Judah (biólogo, oncólogo estadounidense), autores de este modelo, las personas evalúan situaciones estresantes, tales como las demandas laborales, en función de la significación que éstas puedan tener para su bienestar, ya sea como desafiantes o como amenazantes. (Lazarus y Folkman, 1986) sostienen que: Las demandas desafiantes son oportunidades para aprender, conseguir algún objetivo o desarrollar una capacidad que pueda ser recompensada (por ejemplo: alta carga de trabajo, presión de tiempo y altos niveles de responsabilidad laboral); y los obstáculos son demandas estresantes o amenazantes que tienden a ser evaluadas como impedimentos para el crecimiento personal, aprendizaje o consecución de objetivos (por ejemplo: conflicto de roles, ambigüedad de roles, políticas organizacionales, burocracia, inseguridad laboral y conflictos interpersonales). (Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000, p.67).

Gabel-Shemueli, Peralta, Palva y Aguirre, 2012, consideran a este “modelo cognitivo sobre el estrés, que ha ejercido una notable influencia, debido a que este modelo estudia las divergencias entre la perspectiva de la persona y el entorno, así como el desequilibrio ocasionado, principalmente, por estresores que tienden a influir interactivamente con la persona” (p. 279).

El resultado, se puede decir que las demandas promueven crecimiento personal o aumentos en las ganancias, por lo que generan por ejemplo entusiasmo, euforia y un estilo de afrontamiento que resuelve problemas.

Los individuos deberían estar predispuestos a poder afrontar a situaciones nuevas y desafiantes, pues de esta manera nos mostraríamos más confiados y seguros al momento de manejar situaciones que desconocemos, de esta manera canalizaríamos nuestro esfuerzo a cumplir con éxito las demandas y retos viendo la oportunidad de crecimiento o ganancia lograda al conocerlos como significativo y deseable. (Crawford, eean, Le Pine, Jeffrey & Rich, Bruce 2010, p.836).

Muse, Harris y Field (como se citó en Aamodt, 2012), mencionan que tener poco o demasiado estrés da como resultado un desempeño deficiente, mientras que un nivel moderado de estrés conduce a los más altos niveles de desempeño.

“Los individuos son capaces de impedir que el estrés afecte su desempeño en el trabajo” (Robbins y Judge, 2017, p.630).

De todas maneras, es conveniente considerar que al igual que “cada tarea requiere, ... un nivel determinado de motivación para su ejecución, las tareas más simples tienen una zona óptima más amplia que aquellas que son más complejas por la actividad motora que requieren, por el número de decisiones a adoptar o por sus características estimulares” (Landers y Boutcher, 1991, p.257).

Loehr (1990) afirma: “El estado ideal de rendimiento, se caracteriza por una sensación de relajación y soltura, de calma, quietud interna, sin ansiedad o nerviosismo; una sensación de estar cargado energéticamente, de optimismo y actitud positiva”. “La eficacia aumenta cuando el estrés disminuye, pero hasta un punto considerado; sobrepasados ciertos puntos o límites, el rendimiento cae de manera drástica” (Guías Harvard Business, 2016, p.21). “Cuando llevamos a cabo tareas con un nivel bajo de estrés, con frecuencia nos aburrirnos o bien la falta de presión reduce nuestra productividad; si las demandas son excesivas tendemos a experimentar sentimientos de ansiedad y malestar psicológico general. Sin embargo, cuando la tarea resulta estimulante y desafiante nos concentramos en mayor medida” (Gutiérrez y Ángeles, 2012, p. 60).

En el área organizacional puede ser un recurso valioso el conocimiento de la ley de Yerkes y Dodson, sobre el exceso de estrés y ansiedad generalmente influye en la productividad y el rendimiento de los trabajadores negativamente, para aumentar la productividad laboral de una empresa, se debe de reunir tres características que propician esto como su hijo: clima laboral adecuado y rendimiento por rendimiento ya que esto motiva a los trabajadores a su valor agregado y por cumplir con los objetivos, con lo ya mencionado los jefes inmediatos presionar al personal de manera esporádica pero latente, por lo que no buscan deteriorar el clima laboral y el ambiente propicio para lograr los objetivos. Existe una correspondencia entre los óptimos niveles de motivación sobre el rendimiento y el desempeño (Fundación para la prevención de riesgos laborales, 2019).

Podríamos decir que el resultado de la ley de Yerkes, Dodson, en repotenciar el rendimiento a través de la motivación al realizar las tareas asignadas, como

también no sobrecargar al colaborador, puesto que esto genera sentimientos desagradables y aversión a la función asignada, un cuerpo sano busca estar en un equilibrio donde los niveles de desempeño y estrés estén balanceados, pero esto puede ser ambivalente porque hay colaboradores lo que para uno no es estresante para otro lo es, por lo que un punto a favor sería que el jefe inmediato conozca o se relacione más con los subordinados, para que de esta manera, podamos distribuir las tareas basadas en los puntos fuertes de los integrantes de su equipo y construyendo un equipo de alto rendimiento.

### **2.2.1.3. Clases de estrés**

El estrés, es un modo en el cual una persona reacciona de forma física y emocionalmente ante nuevas experiencias vividas, sin embargo, el estrés se divide en dos tipos que pueden ser el estrés positivo o el estrés negativo:

#### **2.2.1.3.1. El estrés positivo**

Es un tipo de estrés que se caracteriza porque la persona puede demandar mucha concentración, tiempo y energía hacia una actividad o función que tiene que resolver o cumplir en un tiempo y espacio determinado

#### **2.2.1.3.2. El estrés negativo**

Por lo contrario, este siempre va estar latente en todas las personas, pero suele transformarse en algo negativo cuando la situación no se puede controlar o sobrellevar, lo que conlleva a no poder relajarse para llevar a cabo una actividad determinada. Las dolencias físicas son asociadas al estrés negativo, como episodios de migraña hasta ataques cardíacos que afectan la salud de toda persona. (Brewer y Shapard. 2004. p.102-123).

### **2.2.1.4. Tipos de estrés laboral**

Existen tres tipos de estrés los cuales son:

#### **2.2.1.4.1. Estrés físico**

Se caracteriza por descargar adrenalina, mediante cambio del ritmo cardiaco, la dilatación de las pupilas, la tensión de los muscules.

#### *2.2.1.4.2. Estrés mental*

Es complicado ser identificado, usualmente implica por cuestiones complicadas por comportamientos y emociones.

#### *2.2.1.4.3. Estrés emocional*

Son difíciles de sobrellevar debido a que afectan al principio de cada persona como las creencias, los valores, la integridad y el bienestar personal, el cual busca adaptarse a nuevos eventos y muchas veces entra tallar nuestras expectativas a futuro que desea cumplir. (Brewer y Shapard, 2004).

#### **2.2.1.5. Dimensiones de estrés laboral.**

Suarez (2013) realizado la adaptación del Cuestionario de estrés laboral (OIT/OMS) en el Perú, la cual detalla cada una de las siete dimensiones en el ámbito organizacional:

##### *2.2.1.5.1. Clima organizacional*

Es representado por toda característica positiva o negativa que se presentan dentro del entorno del trabajo, la cuales son condiciones que brinda la organización que permite aumentar o disminuir el nivel de estrés, entre ellos es importante la iluminación, la ventilación, los materiales o recurso en buen estado y otros.

##### *2.2.1.5.2. Estructura organizacional*

Representante por el cargo que ocupa dentro del plano jerárquico y por las funciones que desarrollan y más aún por el desempeño que puede mostrar el desarrollo dentro de la organización.

##### *2.2.1.5.3. Territorio organización*

Es representado por el área o espacio que utiliza el colaborador para realizar todas sus funciones diarias, al cual guarda cierto significado de privacidad y respeto donde realiza sus labores.

##### *2.2.1.5.4. Tecnología*

Es representado por los recursos y materiales que brinda la organización para el desarrollo de las tareas encomendadas, que permiten que la labor sea más rápida y se cumpla de manera eficaz.



#### *2.2.1.5.5. Influencia del líder*

Es representado directamente al manejo del líder, quien influye muchas veces en los niveles de estrés del colaborador, es importante contar con el manejo de grupo y aliento constante por parte de este en busca de los objetivos, el líder siempre debe estar atento a cualquier suceso sospechoso ya sea positivo o negativo, para asumir los cambios y todo tipo de responsabilidad.

#### *2.2.1.5.6. Falta de cohesión*

Evidencia de la ausencia de trabajo en equipo en cumplimiento de un objetivo, se manifiesta mediante la desunión.

#### *2.2.1.5.7. Respaldo del grupo*

Es representada por el estrés que produce en el grupo de trabajo, con relación de la confianza y el apoyo incondicional que puede percibir un colaborador por parte de sus compañeros del área que pueden ser del mismo puesto o cargos superiores que representa un reconocimiento importante por todo lo que realiza. (Suárez 2013).

#### **2.2.1.6. Causas de estrés laboral**

Se basa en las características no favorables del lugar donde el colaborador desarrolla sus actividades laborales, estas circunstancias son propicias para que este se muestre en el trabajador, esto sucede cuando las capacidades del colaborador no pueden hacer frente a los estresores a los cuales tiene que hacer frente. (Mateo, 2013, p. 63). No hay una condición específica que sea generadora de estrés, podríamos decir que cualquier situación extrema en el ámbito laboral puede ser un estresor, no obstante, va a depender cómo lo perciba el colaborador. (Mateo, 2013, p. 63).

Se trata de condiciones del lugar de trabajo que cuando son negativas suponen mayores demandas para que el colaborador presente síntomas de estrés, estas se desenvuelven cuando las capacidades de afrontamiento no logran hacerles frente (Mateo, 2013, p. 63).

No existe una condición específica que sea generadora de estrés laboral, podemos decir que cualquier condición externa puede convertirse en un estresor y va a depender directamente de cómo el individuo la perciba (Mateo, 2013, p. 63).

#### 2.2.1.6.1. *Estresores físicos*

- a) Ruido, es considerado como un estresor, puesto que cuando este es inadecuado dificulta la comunicación y estimula la distracción generando poca concentración para desarrollar las tareas, incluso puede llegar al punto de generar irritabilidad y reducir la tolerancia a la frustración (Mateo, 2013, p. 65).
- b) Iluminación, debe estar graduada y adecuarse a las características de cada zona de trabajo según la función y/o actividad que se ejerza en este espacio, una inadecuada iluminación puede ocasionar que el ambiente de trabajo se perciba inseguro, un motivo puede ser que dificulta la identificación de los riesgos, creando en el colaborador la preocupación por su seguridad (Mateo, 2013, p. 66).
- c) Ambiente térmico, los componentes de este son la temperatura y la humedad, estos poseen gran influencia en el bienestar de los colaboradores, en exceso de calor puede generar cansancio y sueño, obligando necesariamente a incrementar el esfuerzo para mantener la atención y vigilia, por otro lado, cuando el trabajo se realiza en condiciones de baja temperatura, puede disminuir la destreza manual, lo cual cabe la posibilidad que genere una mala calidad del trabajo (Mateo, 2013, p. 67).
- d) d) Contaminación, algunos de estos agentes nocivos pueden llegar al punto de ser nocivos y no solo pueden afectar la fertilidad sino también pueden ser cancerígenos en el peor de los casos, siendo un poco menos extremistas la exposición a gases químicos tóxicos o los malos olores también pueden ser causa de molestia y generar estrés (Mateo, 2013, p. 67).
- e) Diseño del puesto, hace referencia a las dimensiones del puesto de trabajo, las cuales deben permitir que el colaborador pueda desarrollar sus actividades diarias sin percances o incomodidades. Este diseño incluye

aspectos ergonómicos, el equipo de trabajo, al mobiliario, etc., su objetivo es adaptar el trabajo a las exigencias individuales de cada persona. (Mateo, 2013, p. 69).

#### 2.2.1.6.2. *Estresores psicológicos*

- a) Tiempo de trabajo, hace referencia a los diversos aspectos relacionado directamente con la duración del trabajo y su organización, este posee una gran importancia debido a que puede repercutir en la calidad de vida no solo dentro del trabajo sino también fuera de este, condicionando aspectos de la vida social y relaciones interpersonales como la vida familiar del colaborador estrés (Mateo, 2013, p. 70).
- b) Control y autonomía, es la capacidad que posee el colaborador para influir en todos aquellos aspectos de su interés relacionados al trabajo, se refiere a la libertad que dispone en cuanto a la forma de ejercer sus labores, en medida que el trabajo le permita desarrollar su autonomía y control es que el trabajador se sentirá más vinculado y motivado con sus funciones (Mateo, 2013, pp. 73 - 74).
- c) Carga mental, son todos los requerimientos a los que el colaborador debe enfrentar a lo largo de su día en el trabajo, es decir, son las demandas de tipo cognitivo o emocional que se exigen en su centro de labores (Mateo, 2013, p. 75).
- d) Demandas emocionales, estas son aquellas que afectan e influyen notoriamente en nuestras emociones y sentimientos, para poder ejercer el trabajo se debe tener un adecuado manejo de emociones, por ejemplo, los trabajos de prestación de servicios son los que requieren de un contacto personal y directo con cada cliente u usuario, para ello, los trabajadores deben expresar emociones durante la mayor parte del tiempo de atención (Mateo, 2013, p. 81).
- e) Contenido del trabajo, es la sensación que el colaborador percibe de la importancia y utilidad de sus labores para sí mismo, así como para la

empresa y para la sociedad, se trata de que el trabajo posea un mayor sentido, y no solo el de un salario a cambio (Mateo, 2013, p. 83).

- f) Participación y supervisión, ligado al que se desenvuelve por parte del trabajador en los diversos aspectos del trabajo mediante la participación activa, por otro lado, el que la organización ejerce sobre el colaborador mediante la supervisión de sus actividades laborales, de este modo, podemos decir que una inadecuada participación del trabajador podrá generar síntomas de estrés laboral (Mateo, 2013, p. 84).
- g) Interés por el trabajador, es la atención y el interés que la empresa demuestra por el trabajador, de modo que este, sienta que las posibilidades de promoción no delimitan su carrera profesional (Mateo, 2013, p. 86).
- h) Desempeño de rol, en ciertas ocasiones el rol que el trabajador ejerce en la empresa puede generar situaciones de estrés, en la mayoría de los casos los roles no son incompatibles puesto que no los desarrollamos continuamente (Mateo, 2013, p. 88).
- i) Relaciones interpersonales, son las relaciones interpersonales que desarrollamos con el entorno laboral, desde nuestros compañeros directos y subordinados, hasta nuestra relación con los jefes y superiores, adecuados vínculos influirán en el apoyo social, que es el principal factor moderante de estrés laboral (Mateo, 2013, p. 90).

#### **2.2.1.7. Consecuencias del estrés laboral**

##### **2.2.1.7.1. Nivel físico**

El estrés laboral trae diversas consecuencias a nivel físico cuando es muy prologando, este constituye el fracaso del organismo en su intento por adaptarse a las exigencias del entorno o de sí mismo, y la aparición de los síntomas depende directamente de los rasgos de cada persona, estos perjudican en su totalidad la anatomía de cada individuo, a nivel digestivo, respiratorio, nervioso, etc. (Comín, De la Fuente y Gracia, 2017, p. 33).

#### *2.2.1.7.2. Nivel psicológico*

A nivel psicológico el estrés origina diversos síntomas, ya que hace que se deslinde un desequilibrio en el desarrollo normal del sistema nervioso, y como de este depende el adecuado desenvolvimiento del comportamiento y conductas, todo tipo de inconveniente o alteración del cerebro traerá como consecuencias inequidades comportamentales (Hoyo, 2004, p. 10).

#### *2.2.1.7.3. Nivel empresarial*

Los síntomas que se desenvuelven en el individuo a nivel físico y psicológico influyen y perjudican no solo a él mismo, sino también al adecuado desarrollo del ámbito laboral, esto puede ocasionar absentismo laboral, sentimientos de incapacidad, baja en la productividad, pérdidas materiales, se genera así mismo caos y desorden en todo aquello que estaba cronometrado y paramétrico (Del Hoyo, 2004, p. 11).

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

#### ***2.2.2.1. Conceptualización de satisfacción laboral***

Según Palma (2005), define la satisfacción laboral como la tendencia a la permanencia dentro de una empresa, cimentada en las creencias y valores desarrollados en la experiencia de ocupación, asimismo, esta actitud proviene de un ambiente laboral que se relaciona de manera directa con el rendimiento del colaborador (trabajador feliz = trabajador eficiente) luego, como contraparte a la satisfacción laboral existe la insatisfacción en los colaboradores lo que conlleva al colaborador a abandonar su trabajo, búsqueda de nuevas opciones laborales, renuncia, ausencias, tardanzas, incremento de errores y disminución de esfuerzo.

Lo ya mencionado tiene un punto de partida como:

- Supervisión deficiente
- Paupérrimas condiciones laborales
- Tensión laboral
- Remuneración no adecuada
- Falta de oportunidades laborales

- Conflictos interpersonales con colaboradores (Atalaya, 1999)

La insatisfacción laboral, puede ser propiciada por las restricciones y demora en las herramientas de trabajo, provisiones o equipo defectuoso con el cual no se puede trabajar de manera eficiente (Sánchez y De Lourdes, 2017, pp. 161-166).

También puede ser conceptualizada como un conjunto de actitudes que ha desarrollado el colaborador ante su situación en el trabajo, pueden referirse hacia el trabajo como un todo o hacia ciertos aspectos del mismo. Por lo anterior, la satisfacción laboral es en esencia un concepto que engloba al conjunto de actitudes que los individuos tienen con respecto a su trabajo (Sánchez y De Lourdes, 2017, pp. 161-166).

Locke (1976), citado por Cabrera (2018) define a la satisfacción como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". (p.12).

Sánchez y De Lourdes (2017) indican que tanto la satisfacción como la insatisfacción tienen carácter dinámico. Se basa en la actitud global que un colaborador pueda tener en específico de su centro de labores, asimismo, Robbins y Coulter (2014) mencionaron que la satisfacción laboral es una sensación positiva sobre su trabajo y las características de él.

Un colaborador con un elevado nivel de satisfacción de su centro de trabajo, tendrá sentimientos positivos hacia él. En tanto, que otra insatisfecha los tienen negativos., Robbins y Coulter (2014).

### 2.2.2.2. Teorías de la satisfacción laboral

#### Teorías de la satisfacción laboral

**Tabla 1.**  
*Teorías de satisfacción laboral*

Teoría	Autor	Año	Resumen	Comentario
Evento de las situaciones	Quarstein, McAfee y Glassman	1992	Identifica dos factores: características de las situaciones (reconocidas antes de desempeñar el trabajo, generalmente estables) y eventos de las situaciones (se dan una vez iniciado el trabajo, generalmente variables).	La satisfacción depende de cómo responda emocionalmente el individuo ante algunas características del trabajo y el control que tenga sobre las mismas (sobre todo en las de eventos de situaciones).
Adaptación al trabajo	Dawis y Lofquist	1984	Plantea dos tipos de correspondencia. Una trata sobre las cualidades propias y la segunda, sobre la relación entre el contexto de trabajo y las necesidades individuales.	Plantea dos tipos de correspondencia. Una trata sobre las cualidades propias y la segunda, sobre la relación entre el contexto de trabajo y las necesidades individuales.
Grupo de referencia social	Korman	1978	Presenta la identificación de la satisfacción en la relación de la persona con el grupo en el que se desarrolla, dentro del trabajo.	El individuo, al sentirse cómodo con las normas y deseos, presentaría una actitud más favorable y positiva en el trabajo, logrando la satisfacción.
Procesamiento social de la información	Salancik y Pfeffer	1977	Explica que las actitudes de la persona, se basan en tres factores relacionadas con la influencia social que el individuo recibe, junto a sus percepciones individual teniendo a la satisfacción como un producto proveniente de este proceso.	Es importante saber elegir el contexto social en el que uno se desarrolla, ya que de ello dependerá en gran parte, la satisfacción del ser humano.

Fuente: elaboración propia.

#### *2.2.2.2.1. Teoría de la motivación-higiene y la satisfacción laboral*

Esta teoría, elaborada por Herzberg (1968), requiere de la presencia de ciertos factores, al mismo tiempo que la falta de otros es causal de insatisfacción. Aquellos elementos presentes, constructores de satisfacción, son conocidos como factores motivacionales. Los mismos, además son propios del trabajo (logro, reconocimiento, responsabilidad y crecer o avanzar en el entorno laboral).

Luego, aquellos elementos no presentes, generadores de insatisfacción, son conocidos como factores de higiene, estos son considerados como extrínsecos (o externos) a la actividad laboral (calidad de la supervisión, relaciones con las personas del trabajo, sueldo, sensación de seguridad, estatus dentro de la empresa y políticas de la organización).

#### *2.2.2.2.2. Teoría de la discrepancia y la satisfacción laboral*

Esta teoría elaborada por Locke (1976) sostiene que la satisfacción laboral es comparable con un estado emocional, el cual surge como resultado del valor que el individuo percibe acerca de su trabajo como un vehículo que facilita o permite alcanzar el logro de determinadas metas, coincidente con los valores propio del trabajo.

Luego, el hecho de que un individuo se encuentre satisfecho o no es resultado de una evaluación en donde son contrastados sus valores con aquellos elementos percibidos como propios de la labor. En la misma línea, los valores son caracterizados como elementos dinámicos que varían en cada individuo.

En otras palabras, si una experiencia merece ser calificada como satisfactoria o no surge de un juicio de naturaleza dual, donde están implicados los valores percibidos y la importancia relativa de cada valor para cada persona. (pp309-336).

#### **2.2.2.3. Modelos de la satisfacción laboral**

Los modelos de la satisfacción laboral han surgido a partir de las teorías propuestas y mencionadas en la sección anterior. Cabe mencionar que los modelos han sido construidos en base a evidencia empírica, es decir, fueron desarrollados



empleando distintas pruebas estadísticas con el fin de garantizar su solidez. Naturalmente el proceso de llevar a cabo una validación estadística requiere del diseño de un instrumento que posteriormente sirve como base para que otros investigadores puedan verificar la consistencia del modelo y/o ampliarlo. Entre los modelos de satisfacción laboral de mayor difusión en el ámbito académico es posible citar los siguientes:

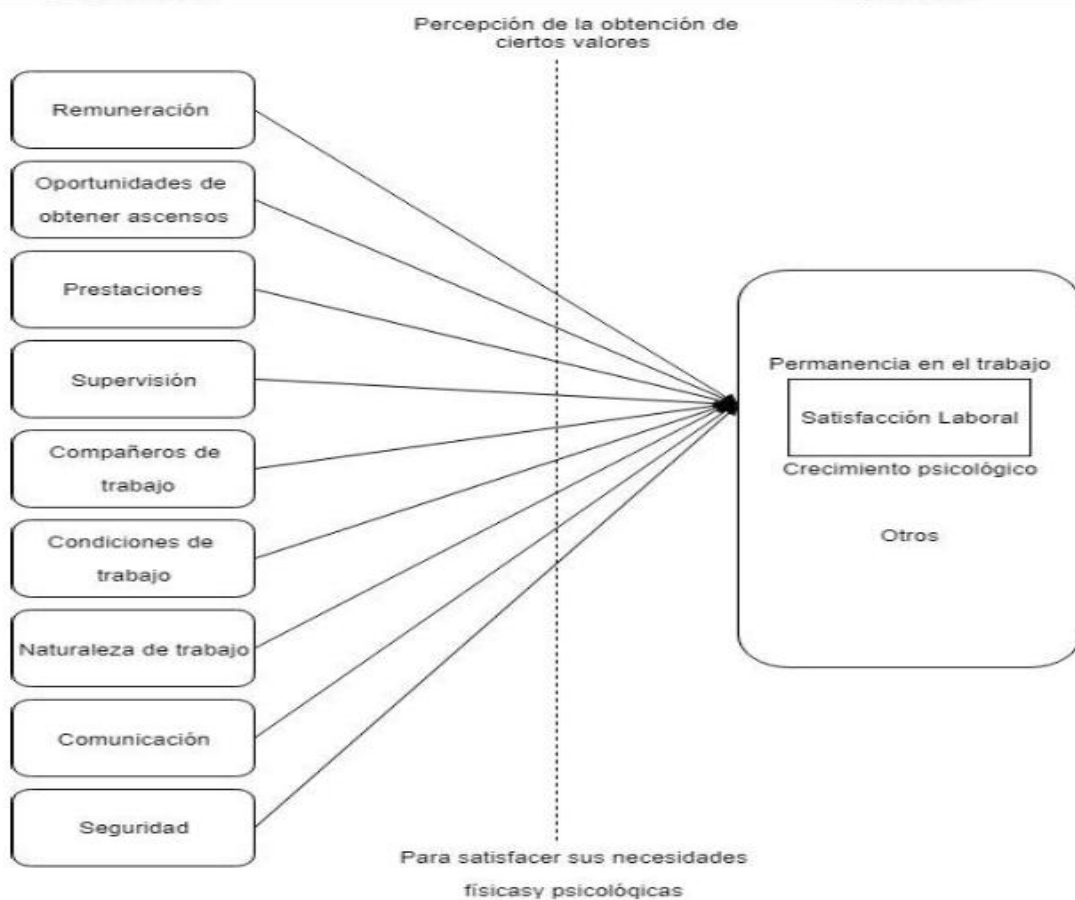
**Tabla 2.**  
*Modelos de satisfacción laboral*

<b>Modelo</b>	<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Resumen</b>	<b>Comentario</b>
Interactivo	Snyder y Ickes	1985	Explica que comportamiento es resultado de la confluencia de factores externos e internos y no es resultado directo de alguna situación.	Se resalta que comportamiento del ser humano, debe desarrollarse en contextos que se relacionen con sus atributos personales creando situaciones mismas del trabajo.
Satisfacción de facetas	Lawler	1973	Compara dos facetas en base lo que se piensa recibir, con lo que efectivamente se recibe. Si se percibe que ambas son iguales, hay satisfacción, si lo que se piensa recibir es mayor que lo que se recibe, hay insatisfacción, y si lo que se piensa recibir es menor a lo que se recibe, nace un sentimiento de culpa.	Se debe aclarar desde un inicio, todo lo que implicará el trabajo en el que uno se va a desempeñar, para tratar de evitar que haya disconformidades en momento en que uno ya está trabajando y, por ende, evitar la insatisfacción.
Dinámico de la satisfacción en el trabajo	Bruggemanny Ulich	1975	Identifican dos conceptos asociados, basados en valor que la persona le da a trabajo, ya sea real o nominal, teniendo a su vez, tres variables que desenvuelven el modelo; en donde se podrá identificar las formas diferenciadas de satisfacción en el trabajo.	El valor que el individuo le da al trabajo, es importante para identificar la satisfacción que presente en el trabajo, tratando de que lo asocie siempre con el valor real.
Características de la función	Hackman y Oldham	1980	Existen características centrales del trabajo, las cuales inducen tres estados psicológicos diferenciados junto a una variable intra individual, las cuales influirán en la satisfacción de la persona en su trabajo.	Es importante desarrolla de una forma correcta, las dimensiones del trabajo ya que de ello dependerá la satisfacción de trabajador y, por ende, su óptimo desempeño.

Fuente: elaboración propia.

### 2.2.2.3.1. Modelo causal de satisfacción laboral de Locke

La teoría propuesta por Locke (1976) ha sido la base sobre la que se ha construido el instrumento Job Satisfaction Index de Spector (1985). Esta teoría establece no solo relaciones causales para la satisfacción laboral, sino también la permanencia en el trabajo y el crecimiento psicológico. Este modelo considera que el individuo tiene que percibir, la obtención de ciertos valores para satisfacer un conjunto determinado de necesidades físicas y psicológicas. Ello se aprecia en la siguiente figura:



**Figura 2.** Modelo causal de satisfacción laboral de Locke

Fuente: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532002000200005](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005)

Dimensiones de la satisfacción laboral según el modelo causal de Locke.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, Spector, Paul (1985) plantea que tiene nueve factores que nacieron a partir de las teorías de motivación

– higiene y la teoría de la discrepancia. Estos componentes han sido citados por Ruiz (2010) y son:

- a) Satisfacción con la remuneración: nivel de satisfacción relacionado al sueldo percibido por el trabajador, lo cual causa un gran impacto por que necesitan cubrir necesidades básicas.
- b) Satisfacción con oportunidades de ascenso: nivel en que el trabajador está
- c) Satisfecho con un contexto que favorece su ascenso dentro de la empresa. Los trabajadores requieren un sistema justo de ascensos de forma honesta e imparcial.
- d) Satisfacción con las prestaciones: beneficios adicionales a la remuneración. Éstos permiten que el trabajador sienta seguridad en su empleo.
- a) Satisfacción con la supervisión: satisfacción en la relación jefe-subordinado. Es importante porque son ellos los delegan funciones, indican las normas y políticas de trabajo de la empresa.
- b) Satisfacción con los compañeros de trabajo: satisfacción con el equipo de trabajo con el que se mantiene contacto directo. Esto influye en el cumplimiento de metas.
- c) Satisfacción con las condiciones de trabajo: satisfacción con los procedimientos y la estructura laboral de la organización, así como los recursos con los que cuenta la organización.
- d) Satisfacción con la naturaleza del trabajo: satisfacción con las características del trabajo. Está relacionado con el contenido del puesto y su posición dentro de la organización.
- e) Satisfacción con la comunicación en el trabajo: nivel en que el flujo de
- f) información que es transmitido entre personas satisface al trabajador y mejora su desempeño.

- g) Satisfacción con la seguridad: nivel en que el trabajador está satisfecho con las recompensas y reconocimientos a su esfuerzo en el trabajo.
- h) Spector, Paul (1985)

#### **2.2.2.4. Entorno laboral en call centers y satisfacción laboral**

Según el informe Holman (2005) existió, en la década del 1995 al 2004, una diferencia en la satisfacción laboral en los centros de llamadas dado el tipo de economía en un país.

El autor diferencia tres grandes economías que son: coordinadas o una 'economía social' con fuertes regulaciones del mercado laboral y las instituciones relativamente influyentes del mercado de trabajo (Austria, Dinamarca, Francia, Alemania, Israel, Países Bajos, España y Suecia); economías de mercado liberales con trabajo más flexible, regulaciones del mercado y las instituciones del mercado de trabajo menos influyentes (Canadá, Irlanda, Reino Unido y Estados Unidos) y finalmente las economías de transición y recientemente industrializadas (Brasil, India, Polonia, Sudáfrica y Corea del Sur) (p32).

De acuerdo con Woodcock (2017), dicha diferencia subsiste, pero debería ir disminuyendo a medida que los países en vías de desarrollo alcanzan mayores niveles de bienestar (p39).

Existe hasta cierto punto una lógica simple: al realizar bien el trabajo y proporcionar un servicio de alta calidad a clientes satisfechos, incluso los agentes estarán satisfechos consigo mismos y al mismo tiempo con su trabajo. No obstante, según Marr y Parry (2004) la mayoría de los centros de llamadas tienden a perder el enlace entre la satisfacción del empleado, la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la rentabilidad (p57). Por tanto, el negocio como el empleado debe ser desafiado constantemente e involucrados, por lo que se sienten valiosos para la empresa y creen que sus habilidades y experiencia son de gran importancia. Audrey Gilmore también admite que los empleados del centro de llamadas tienen lo que denominó un "impulso intrínseco" para ofrecer un servicio de calidad y cuando lo hacen, les da satisfacción. El autor afirma que los agentes se frustran

cuando ciertas medidas de eficiencia funcionan en contra de la satisfacción de clientes y entrega de buena calidad de servicio.

Marr y Parry (2004) enfatizaron que la gestión de los empleados de primera línea debería ser el núcleo de la llamada gestión del rendimiento del call center (p.59). No obstante, otros autores sugieren un enfoque completamente opuesto y, en cambio, llevan a los agentes a un estado de agotamiento cuando pueden ser fácil y rápidamente reemplazarlos. Este trade-off entre eficiencia y servicio se llama 'estrategia de recursos humanos sacrificable', que ofrece eficiencia y servicio juntos logrando que el empleado absorba el costo emocional (Dellagi y Bouslama, 2014, p1290).

Esto se puede lograr mediante el empleo de personas que están intrínsecamente motivadas para servir a los clientes, y dichos agentes estarán menos preocupados con los requisitos de medición como siempre que el cliente haya sido atendido (Blaug, Kenyon, y Lekhi, 2007).

#### **2.2.2.5. Call Centers, satisfacción laboral y desempeño**

Según Araujo y Guerra (2007), el desempeño laboral puede ser definido como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización (p.23).

En el desempeño laboral el colaborador pone en manifiesto todas las competencias laborales adquiridas, se pone en evidencia el conocimiento que los individuos tienen con respecto al cargo, las competencias y las experiencias que la misma tiene, las características personalísimas, entre otras (Ecured, 2014, p. 5).

En el ámbito del desempeño laboral Salirrosas (2015) indica: las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador (p29).

Por otro lado, los factores que afectan el desempeño laboral según Salirrosas (2015) son:

- a) Satisfacción del trabajo: es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes. Estas, indudablemente, se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, métodos de supervisión, estructura organizacional, etcétera (p. 26).
- b) Trabajo en equipo: debe ser tomado en cuenta que la labor realizada por el trabajador puede mejorar si se mantiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde la calidad pueda ser evaluada (p. 27).
- c) Capacitación del trabajador: proceso formativo implementado por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su papel de la forma más eficientemente posible.

El core de ésta es brindar información y un contenido específico a cargo o promover la imitación de modelos que han sido exitosos en otro ámbito (p28).

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Capacitación del trabajador.** Es un proceso formativo implementado por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su papel de la forma más eficientemente posible.

**Carga mental.** Son todos los requerimientos a los que el colaborador debe enfrentar a lo largo de su día en el trabajo, es decir, son las demandas de tipo cognitivo o emocional que se exigen en su centro de labores (Mateo, 2013, p75).

**Clima organizacional.** Es representado por toda característica positiva o negativa que se presentan dentro del entorno del trabajo, la cuales son condiciones que brinda la organización que permite aumentar o disminuir el nivel de estrés, entre ellos es importante la iluminación, la ventilación, los materiales o recurso en buen estado y otros. (Palma, 2005).

**Condiciones físicas y/o materiales.** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. (Palma, 2005).

**Contenido del trabajo.** Es la sensación que el colaborador percibe de la importancia y utilidad de sus labores para sí mismo, así como para la empresa y para la sociedad, se trata de que el trabajo posea un mayor sentido, y no solo el de un salario a cambio (Mateo, 2013, p. 83).

**Estrés laboral.** Es la reacción que puede tener un individuo frente a las exigencias y los problemas laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o controlar el control poniendo una prueba su capacidad para enfrentar la situación. (Stavroula, Griffiths y Cox 2004, p6).

**Estresores psicológicos.** Tiempo de trabajo, hace referencia a los diversos aspectos relacionado directamente con la duración del trabajo y su organización, este posee una gran importancia debido a que puede repercutir en la calidad de vida no solo dentro del trabajo sino también fuera de este, condicionando aspectos de la vida social y relaciones interpersonales como la vida familiar del colaborador estrés (Mateo, 2013, p70).

**Influencia del líder.** Es representado directamente al manejo del líder, influye muchas veces en los niveles de estrés del colaborador, es importante contar con el manejo de grupo y aliento constante por parte de este en busca de los objetivos, el líder siempre debe estar atento a cualquier suceso sospechoso ya sea positivo o negativo, para asumir los cambios y todo tipo de responsabilidad. (Palma, 2005).

**Relación con la autoridad.** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (Palma, 2005).

**Relaciones sociales.** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparte las actividades laborales cotidianas. (Palma, 2005).

**Respaldo del grupo.** Es representada por el estrés que produce en el grupo de trabajo, con relación de la confianza y el apoyo incondicional que puede percibir un colaborador por parte de sus compañeros del área que pueden ser del mismo puesto o cargos superiores que representa un reconocimiento importante por todo lo que realiza. (Suárez, 2013).

**Satisfacción con la naturaleza del trabajo.** Satisfacción con las características del trabajo. Está relacionada con el contenido del puesto y su posición dentro de la organización.

**Satisfacción con la remuneración.** Nivel de satisfacción relacionado con el sueldo percibido por el trabajador, lo cual causa un gran impacto por que necesitan cubrir necesidades básicas.

**Satisfacción con la seguridad.** Nivel en que el trabajador está satisfecho con las recompensas y reconocimientos a su esfuerzo en el trabajo. Spector, Paul (1985)

**satisfacción laboral.** La tendencia a la permanencia dentro de una empresa, cimentada en las creencias y valores desarrollados en la experiencia de ocupación, asimismo, esta actitud proviene de un ambiente laboral que se relaciona de manera directa con el rendimiento del colaborador (trabajador feliz = trabajador eficiente) (Palma, 2005).



### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación positiva entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.

**Ho:** Existe relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

**H1:** Existe relación positiva entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.

**H2:** Existe relación positiva entre la Influencia de líder y relación con la autoridad en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.

**H3:** Existe relación positiva entre respaldo del grupo y relaciones sociales en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. *Variable 1: estrés laboral***

El estrés laboral se define como la reacción que tiene un trabajador antes situaciones laborales donde no se encuentra capacitado, asimismo no cuenta con experiencia previa para afrontar diversas situaciones, poniendo su capacidad a prueba para afrontarla.

### **3.2.1.2. Variable 2: satisfacción laboral**

La satisfacción laboral se define cómo los colaboradores se identifican y comprometen con la empresa, principalmente valorando, el estado emocional, físico y económico; generando un impacto en el desempeño laboral y su relación con el cumplimiento y permanencia en la empresa.

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **3.2.2.1. Variable 1: estrés laboral**

Comprendida por factores intrínsecos, estilos de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, tecnologías modernas, estructura y clima organizacional.

#### **3.2.2.2. Variable 2: satisfacción laboral**

Comprende la satisfacción laboral como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de experiencia en la ocupación.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Conceptual	Indicadores	Escala Índice Valorización
<b>Estrés Laboral</b>	Es la reacción que tiene un trabajador antes situaciones laborales donde no se encuentra capacitado, asimismo no cuenta con experiencia previa para afrontar diversas situaciones, poniendo su capacidad a prueba para afrontarla.	Comprendida por factores intrínsecos, estilos de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, tecnologías modernas, estructura y clima organizacional.	Clima organizacional	Característica positiva o negativa que se presentan dentro del entorno del trabajo.	Estrategia organizativa	Nunca (1)
			Estructura organizacional	Posicionamiento jerárquico que consta el colaborador dentro de la organización.	Intervención y efectividad	Raras veces(2)
			Territorio organización	Área o espacio que utiliza el colaborador para realizar todas sus funciones diarias.	Espacio privado de trabajo	Ocasionalmente (3)
			Tecnología	Recursos y materiales que brinda la organización para el desarrollo de las tareas encomendadas.	Uso adecuado de tecnología	Algunas veces(4)
			Influencia del líder	Manejo del líder, influyendo en los niveles de estrés del colaborador, es importante contar con el manejo de grupo y aliento constante por parte de este en busca de los objetivos.	Intervención y efectividad	Frecuentemente(5)
			Falta de cohesión	Falta de trabajo en equipo, se caracteriza por evidencia cierta desunión en el grupo de labor y es determinante el nivel de cooperación que tiene cada colaborador frente a una tarea encomendada por la organización.	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	Generalmente(6)
			Respaldo del grupo	El estrés que produce en el grupo de trabajo, con relación de la confianza y el apoyo incondicional que puede percibir un colaborador por parte de sus compañeros del área que pueden ser del mismo puesto o cargos superiores que representa un reconocimiento importante por todo lo que realiza.	Respaldo de metas	Siempre(7)

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Conceptual	Indicadores	Escala Índice Valorización
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se define como los colaboradores se identifican y comprometen con la empresa, principalmente valorando, el estado emocional, físico y económico; generando un impacto en el desempeño laboral y su relación con el cumplimiento y permanencia en la empresa.	Comprende la satisfacción laboral como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de experiencia en la ocupación	Condiciones Físicas y/o Materiales	Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana.	-Ventilación e iluminación -Distribución física	-TA Totalmente de acuerdo. 5 Puntos
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza	-Remuneraciones -Expectativas económicas -Comodidad	-A De acuerdo. 4 Puntos
			Políticas Administrativas	El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador	-Valoración del servicio -Cumple con los horarios establecidos	-I Indeciso. 3 Puntos
			Relaciones Sociales	El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.	-Compañerismo -Solidaridad mutua	-D En desacuerdo. 2 Puntos

			Desarrollo Personal	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.	-Siente expectativas del puesto de trabajo  -Reconocimiento por la labor de su trabajo	-TD Totalmente en desacuerdo. 1 Punto
			Desempeño de Tareas	La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.	-Motivación para realizar el trabajo encomendado	
			Relación con la Autoridad	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.	-Importancia del trabajo  -comprensión y reconocimiento	

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación fue descriptiva, lo cual nos permitió referir las características y propiedades de un fenómeno de estudio o un análisis, esto consiste en evidenciar la característica esencial del objeto de investigación sin alterar su curso de presentación (Amau, 1998).

#### **3.3.2. Nivel de investigación**

Se consideró el nivel descriptivo-correlacional, que según Carrasco (2017) mencionó que de acuerdo con la naturaleza de la investigación define que los estudios correlacionales permiten al investigador poder analizar y estudiar la relación que tienen las variables dependientes, con la finalidad de poder conocer la influencia o ausencia que existe entre las mismas (p. 41). Hernández et al. (2014) mencionaron que el estudio descriptivo “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p92).

Es así que en la presente investigación, se pretendió determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en teleoperadores del área de ventas de la Empresa Eulen – Centro de Lima 2020.

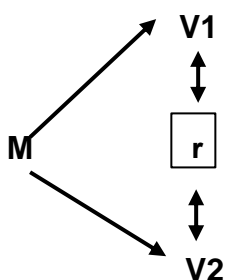
### **3.4. Diseño de la investigación**

La presente investigación estuvo enfocada por el diseño descriptivo correlacional, porque estuvo orientada en encontrar las relaciones entre dos variables examinadas o la asociatividad para evidenciar si entre ambas hay alguna relación. De manera determinante, se puede encontrar en Deza y Muñoz (2008), que las investigaciones correlacionales procuran un análisis de correspondencia asociativa entre dos o más variables sin asignarle un valor causal a dichas relaciones.

Asimismo, también, Carrasco (2017) mencionó que de acuerdo con la naturaleza de la investigación define que los estudios correlacionales permiten al investigador poder analizar y estudiar la relación que tienen las variables, con la

finalidad de poder conocer la influencia o ausencia que existe entre las mismas (p. 41). Hernández et al. (2014) mencionaron que el estudio descriptivo “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92)

Es así que en la presente investigación se pretendió determinar cómo se relaciona el estrés laboral y satisfacción laboral en teleoperadores del área de ventas de la Empresa Eulen – Centro de Lima 2020.



Donde:

M : La muestra del estudio.

V1 : Variable: estrés Laboral.

v2 : Variable: satisfaccion Laboral.

r : Relación que existe entre las variables de estudio.

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población

Carrasco (2017) definió a la población como “un conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (pp236-237). Supo (2014) mencionó que la población se considera como la agrupación de los elementos de estudio, es decir, es la persona afectada por el problema de investigación (p16).

Asimismo, se menciona que la población del presente estudio estuvo conformada por 150 trabajadores de la empresa Eulen de ambos sexos, con edades que fluctúan entre los 18 años y 50 años.

### 3.5.2. Muestra

Bernal (2010) definió que la muestra se considera como una porción de la población que se ha elegido para la investigación y sobre la cual se pretende observar y medir las variables; por ende, la muestra tiene características similares a la población (p161). Ortiz y García (2006) consideraron que la muestra es un conjunto de datos, siendo más fácil poder obtener determinados datos de una población u objetos que puede ser dificultosa en su estudio (p. 132).

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{d^2 \cdot N + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = Población = 150

n = Muestra

d = Margen de error = 5% = 0.05

Z = Nivel de confianza = 95%  $\Rightarrow$  1.96

p = Probabilidad de éxito = 50% = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 50% = 0.5

$$n = \frac{(0.9604)(150)}{(0.0025)(150) + (0.9604)} = 109 \text{ colaboradores}$$

La muestra ajustada: factor de corrección finita:

$$\frac{n}{N} = \frac{109}{150} = 89\%$$

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{109}{1 + \frac{109}{150}} = 109$$

Para la presente investigación se consideró una muestra de tipo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia, el cual estuvo conformada por 109 teleoperadores del área comercial de la Empresa Eulen de ambos sexos, con edades que fluctúan entre los 18 años y 50 años.



## **1) Muestreo no probabilístico**

Gómez (2012) señaló que el muestreo es “el medio a través del cual el investigador, selecciona las unidades representativas para obtener los datos que le permitirán obtener información acerca de la población a investigar” (p.34). De la misma manera se mencionó que fue no probabilístico por conveniencia ya que la selección de las unidades de estudio las delimitó el investigador no obstante no se pudo desestimar ni hacerla a un lado (Supo, 2014, pp55-60).

Mejía (2006) mencionó que la muestra no probabilístico por conveniencia “consiste en la selección de la unidad de muestra en forma arbitraria, las que se presenta al investigador, sin criterio alguno que lo defina” (p121).

Para la presente investigación se consideró una muestra de tipo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia, el cual estuvo conformada por los teleoperadores del área comercial de la Empresa Eulen de ambos sexos, con edades que fluctúan entre los 18 años y 50 años.

## **2) Criterios de inclusión y exclusión**

### **• Criterios de inclusión**

- Trabajar en el área de telemarketing del área de ventas de la empresa Eulen.
- Personal que no se encuentre en periodo de prueba.
- Participar de forma voluntaria previo cumplimiento del consentimiento informado.
- Servidores que respondan todos los ítems de los instrumentos.

### **• Criterios de exclusión**

- No cumplir cualquiera de los requisitos en los criterios de inclusión;
- No pertenecer al área de telemarketing de la empresa Eulen.
- Servidores que se encuentren de vacaciones, licencia o descanso medico prolongado;
- Padecer deficiencias psíquicas o sensoriales moderadas o graves, previamente diagnosticado.
- No desear participar en el presente trabajo de investigación.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica de recolección de datos**

El método que se aplicó para la obtención de los datos requeridos fue la escala de estrés laboral OIT- OMS de Ivancevid y Matteson cuyo objetivo fue medir el estrés laboral de los trabajadores el cual está compuesto por 7 dimensiones que a su vez está distribuido en 25 ítems y la escala de satisfacción laboral SL –SPC de Sonia Palma cuyo objetivo es medir la satisfacción laboral de los trabajadores el cual está compuesto por 7 dimensiones, distribuidos en 36 ítems, el que nos servicio para poder las variables a del presente estudio en los asesores de ventas, cabe mencionar que el cuestionario es una búsqueda automatizada de la información en la que el tesista, formula preguntas a su muestra con el objetivo de obtener la información requerida para poder continuar y llegar al objetivo de su investigación.

#### **3.6.2. Instrumento de recolección de datos**

En la presente investigación, se aplicaron como instrumentos los cuestionarios OIT OMS de Ivancevid y Matteson cuyo objetivo fue medir el estrés laboral de los trabajadores el cual está compuesto por 7 dimensiones que a su vez está distribuido en 25 ítems cuyo objetivo fue medir el nivel de estrés de los colaboradores y SL SPC de Sonia Palma cuyo objetivo es medir la satisfacción laboral de los trabajadores el cual está compuesto por 7 dimensiones, distribuidos en 36 ítems la cual mide la satisfacción de los trabajadores, las cual se estarán describiendo a continuación.

##### **3.6.2.1. Instrumento 1 - Escala de estrés laboral OIT - OMS**

El presente instrumento fue sustentado por Ivancevid y Matteson en 1989 el cual tiene el objetivo de medir los estresores dentro de la empresa en la cual se desarrollan los colaboradores, asimismo, cabe mencionar que en la presente investigación se ha aplicado para evaluar y medir el estrés laboral. Mencionar que el presente cuestionario fue validado inicialmente con una muestra de 38,072 trabajadores de diferentes sectores de todos los sectores de producción los cuales fueron sometidos al cumplimiento de objetivos, asimismo, su utilidad se centra en

poder predecir los factores de riesgo psicosociales y su confiabilidad en alpha de Cronbach fue de 0.966 lo que nos hace saber que es un instrumento de alta confiabilidad. el instrumento nos brinda 7 opciones de respuesta en una escala numérica de Likert (de nunca a siempre) siendo la condición como fuente de estrés, para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta donde 1= nunca, 2 = rara vez, 3= ocasionalmente, 4 =algunas veces, 5 = frecuentemente, 6 = generalmente y 7= siempre. A continuación, se presenta la ficha técnica del presente cuestionario, para tener el conocimiento bajo qué criterios los autores pueden puntuar y evaluar los resultados de los niveles generales de estrés.

## **Fichas técnicas**

### **Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT - OMS**

Nombre del instrumento: Escala de Estrés Laboral OIT – OMS

Autores: Ivancevich & Matteson (1989)

Confiabilidad: 0,966, según el alfa de Cronbach

Procedencia: El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.

Aplicación: Aplicación es individual, grupal y organizacional

Ámbito de aplicación Población laboral a partir de los 18 años.

Particularidad: Instrumento de exploración Psicológica

Duración: Tiempo estimado de 10 a 15 minutos

Finalidad: Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.

Estructuración: La prueba consta de 7 áreas.

Baremación: Tabla de cálculos de puntuaciones

**Tabla 3.***Áreas que mide la escala de la escala de estrés laboral OIT - OMS*

<b>Nro.</b>	<b>Áreas</b>	<b>Numero Ítems</b>	<b>Rango de Estrés</b>
1	Clima Organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28
2	Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio Organizacional	3, 15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
5	Influencia del Líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de Cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo de Grupo	8, 19, 23	3 a 21

**Tabla 4.***Niveles de estrés laboral*

<b>Niveles de Estrés</b>	<b>Puntuación</b>
Bajo Nivel de Estrés	< 90
Nivel Intermedio	91 – 117
Estrés	118 – 153
Alto Nivel de Estrés	>154

**3.6.2.2. Instrumento 2 - Escala de satisfacción laboral – SL SPC**

El presente instrumento fue elaborado por Palma (1999) cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa en la cual se desarrollan, asimismo, vale mencionar que la presente escala se estandarizó en una muestra de 1058 colaboradores en Lima Metropolitana y está compuesta por 36 ítems y cuenta con una confiabilidad y consistencia interna de una media de El alfa de Cronbach para la consistencia interna del presente instrumento fue de 0.92 con una confiabilidad por estabilidad temporal de Test - retest 0.92 lo que nos hace saber que es una escala altamente confiable en referencia a lo que se quiere evaluar. La escala nos facilita 4 escalas de respuesta donde 1 = totalmente en

desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = indeciso, 4 = de acuerdo, 5 = totalmente de acuerdo. A continuación, se presenta la ficha técnica de la presente escala, para tener en conocimiento bajo qué criterios los autores para puntuar y evaluar los resultados de la satisfacción laboral de los trabajadores

### **Ficha técnica escala de satisfacción laboral**

Nombre del instrumento: Escala de satisfacción laboral SL-SPC

Autores: Sonia Palma Carrillo

Confiabilidad: 0.92 según el alfa de Cronbach

Procedencia: Lima, Perú

Aplicación: Aplicación es individual, grupal y organizacional

Ámbito de aplicación Población laboral a partir de los 18 años.

Particularidad: Instrumento de exploración Psicológico.

Duración: Aproximadamente 20 minutos

Finalidad: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.

Estructuración: La prueba consta de 7 Factores

Baremación: Tabla de cálculos de puntuaciones

**Tabla 5.**  
*Áreas que mide la escala de satisfacción laboral*

<b>Nro.</b>	<b>Áreas</b>	<b>Numero Ítems</b>
1	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32
2	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22
3	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
4	Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24
5	Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
6	Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
7	Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

**Tabla 6.**  
*Niveles de satisfacción laboral*

Nro.	Nivel de satisfacción	Significación de Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje Total
1	Muy Satisfecho	37 o mas	41 o mas	24 o mas	20 o mas	117 o mas
2	Satisfecho	33 – 36	35 -40	21 - 23	16 – 19	103 – 116
3	Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 20	11 – 15	89 – 102
4	Insatisfecho	24- 27	20 – 26	dic-17	08-oct	75 – 88
5	Muy Insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

### 3.6.2.3. Validez por juicio de expertos

Para la validación del Instrumento se efectuó, mediante el **juicio de expertos**. Para ello se solicitó a dos docentes expertos en el tema, uno de ellos temático, y el otro metodólogo, quienes efectuaron la Validación de Instrumentos, de acuerdo con el formato ya establecido por la universidad.

Nombre y Apellidos del Experto	Especialista	C.P.P	DNI	Aplicabilidad
Shadia Samira Segovia Boluarte	Psi. Clínico	19373	10645773	Aplicable
Rosa Esther Chirinos Susano	Psi. Clínico	3090	08217185	Aplicable

### 3.7. Método de análisis de datos

Una vez recolectada la información se ha procedido a codificarla para un mejor orden y control con la finalidad de procesarlas, utilizando el paquete estadístico spss versión 25. 0 versión español, que permitió la obtención de una base de datos, tablas de frecuencias y se procederá en el siguiente orden:

- Calificación individual de cada protocolo, evaluando los ítems en cada sujeto.
- Tabulación de resultados por cada ítem
- Tabulación de resultados por cada variable
- Tabulación de resultados por cada dimensión
- Tabulación de resultados por indicadores.

La elaboración de cuadros y gráficos se realizará mediante el programa Informático excel por su mejor manejo y versatilidad.

### **3.8. Aspectos éticos**

El presente trabajo tuvo como objetivo identificar si hay correlación positiva entre las variables a estudiar que son el estrés laboral y la satisfacción laboral de un grupo de teleoperadores del área comercial de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, asimismo, el resultado estaría beneficiando a la empresa ya que nos permitirá identificar los puntos de mejora para que de esta manera, el capital humano comercial sea más productivo y se disminuya la rotación de personal generando mayor rentabilidad y productividad en la empresa.

Asimismo, mencionar que los procedimientos que se siguieron en la investigación no atentaron contra la dignidad de los colaboradores. Sus objetivos y resultados son transparentes y abiertos a las comisiones de ética y supervisión de la comunidad científica. El presente proyecto de investigación, ha cumplido con las declaraciones de Helsinki estipulada en 52º Asamblea Medica General, llevada a cabo en Edimburgo, Escocia, en octubre del año 2000; toda vez que la aplicación de los instrumentos no representó riesgo para los participantes. Sin embargo, en el marco de respeto a derechos, seguridad y confidencialidad de la información se ha dado en el trabajo de campo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

Con referencia al resultado entre las variables presenta dentro del coeficiente rho de Spearman, donde el valor del coeficiente de correlación observado en la tabla es una relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral asume un valor de rho de Spearman =  $-,171$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). Existiendo una relación significativa negativa entre la estrés laboral y satisfacción laboral.

Asimismo, dentro de los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis Nula  $H_0 =$  Existe relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.

**Tabla 7.**

*Correlación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral*

Correlaciones Bivariadas	
	SL SPC
Correlación Rho de Sperman	$-,171$
OIT OMS Sig. (bilateral)	$,036$
N	150

Fuente: Elaboración propia

Con referencia al resultado entre las dimensiones presenta dentro del coeficiente rho de Spearman. donde el valor del coeficiente de correlación observado en la tabla entre las dimensiones clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales asume un valor de rho de Spearman=  $-,129$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). No existiendo una relación significativa entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales.



**Tabla 8.**

*Correlación entre la dimensión de clima organizacional de la escala OIT-OMS y las condiciones físicas y/o materiales de la escala SL-SPC*

Correlaciones Bivariadas		
		Condiciones Físicas y/o Materiales
	Correlación Rho de Sperman	-,129
Clima organizacional	Sig. (bilateral)	,116
	N	150

Fuente: Elaboración propia

Con referencia al resultado entre las dimensiones presenta dentro del coeficiente rho de Spearman. Donde el valor del coeficiente de correlación observado en la tabla que la relación entre las dimensiones influencia de líder y relación con la autoridad asume un valor de rho de Spearman = -,106 siendo significativa (sig.<0,05). No existiendo una relación significativa entre influencia de líder y relación con la autoridad.

**Tabla 9.**

*Correlación entre la dimensión de influencia de líder de la escala OIT-OMS y relación con la autoridad de la escala de SL-SPC*

Correlaciones Bivariadas		
		Relación con la Autoridad
	Correlación Rho de Sperman	-,106
Influencia del líder	Sig. (bilateral)	,198
	N	150

Fuente: Elaboración propia

Con referencia al resultado entre las dimensiones presenta dentro del coeficiente rho de Spearman. Donde el valor del coeficiente de correlación observado en la tabla que la relación entre las dimensiones respaldo de grupo y relaciones sociales asume un valor de rho de Spearman =  $-.154$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). No existiendo una relación significativa entre respaldo de grupo y relaciones sociales

**Tabla 10.**

*Correlación entre la dimensión de respaldo de grupo de la escala OIT-OMS y relaciones sociales de la escala SL-SPC*

Correlaciones Bivariadas		
		Relaciones Sociales
	Correlación Rho de Sperman	$-.154$
Respaldo del grupo	Sig. (bilateral)	$.059$
	N	150

Fuente: Elaboración propia

#### **4.2. Resultados a nivel inferencial**

Se realizó en análisis inferencial con la finalidad de poder determinar que prueba estadística es adecuada para realizar la confirmación de las hipótesis planteadas de las variables estrés laboral y satisfacción laboral

##### **4.2.1. Prueba de normalidad**

En la prueba de normalidad la variable de estrés laboral refleja el siguiente puntaje  $.062$  es decir ( $p < .05$ ) como el nivel de significancia, lo cual indica que provienen de una distribución normal y, por lo tanto, corresponde a los estadísticos paramétricos, es decir, se empleó a Pearson.

Asimismo, el valor obtenido de la variable de satisfacción laboral es menor a  $.006$  es decir ( $p < .05$ ) establecido como el nivel de significancia, lo cual indica que no proviene de una distribución normal y, por lo tanto, corresponde a los estadísticos no paramétricos, es decir, se empleó el rho Spearman.

**Tabla 11.**  
*Prueba de normalidad – Kolmogorov - Smirnov*

Prueba	OIT-OMS	SL-SPC
N	150	150
Z de Kolmogorov - Smirnov	,088	,071
Sig. Asintót. (bilateral)	,006	,062

Fuente: Elaboración propia

#### **4.2.2. Fiabilidad de la escala de OIT OMS**

En la tabla 12 se aprecia el valor obtenido es de ,961 concluyendo que es significativo. Indicando que las pruebas aplicadas para evaluar el estrés laboral, es confiable es decir que se puede replicar mencionado instrumento en poblaciones con similares características.

**Tabla 12.**  
*Fiabilidad de la escala de OIT OMS*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	25

Fuente: Elaboración propia

##### **4.2.2.1. Validez mediante correlaciones ítems - Test OIT OMS**

En la tabla 13 de las correlaciones por ítems del test Oit-Oms que consta de 25 ítems se obtienen una correlación significativa al nivel ( $p < .05$ ) lo que confirma la validez de la escala, asimismo, mencionar que los valores de validez van desde ,399 hasta ,824 lo cual demuestra una solidez

**Tabla 13.***Validez mediante correlaciones ítems- Test OIT OMS*

ITEM	Rho de Spearman	P	ITEM	Rho de Spearman	P	ITEM	Rho de Spearman	P
1	,569**	0,000	11	,776**	0,000	21	,737**	0,000
2	,532**	0,000	12	,770**	0,000	22	,399**	0,000
3	,666**	0,000	13	,784**	0,000	23	,824**	0,000
4	,734**	0,000	14	,740**	0,000	24	,723**	0,000
5	,686**	0,000	15	,660**	0,000	25	,779**	0,000
6	,669**	0,000	16	,591**	0,000			
7	,697**	0,000	17	,767**	0,000			
8	,774**	0,000	18	,820**	0,000			
9	,726**	0,000	19	,771**	0,000			
10	,762**	0,000	20	,788**	0,000			

Fuente: Elaboración propia

#### **4.2.2.2. Validez mediante correlaciones Ítem- Dimensión condiciones clima organizacional**

En la tabla 14 de las correlaciones por ítems dimensión condiciones clima organizacional que consta de 4 ítems se obtienen una correlación significativa al nivel ( $p < .05$ ) lo que confirma la validez de la escala, asimismo, mencionar que los valores de validez van desde ,569 hasta ,788 lo cual demuestra una solidez

**Tabla 14.***Validez mediante correlaciones ítems- dimensión condiciones clima organizacional*

ITEM	Rho de Spearman	P
1	,569**	,000
10	,762**	,000
11	,776**	,000
20	,788**	,000

La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: Elaboración propia

#### **4.2.2.3. Validez mediante correlaciones ítems- dimensión influencia del líder**

En la tabla 15 de las correlaciones por ítems dimensión Influencia del líder que consta de 14 ítems se obtienen una correlación significativa al nivel ( $p < .05$ ) lo que confirma la validez de la escala, asimismo, mencionar que los valores de validez van desde ,805 hasta ,816 lo cual demuestra una solidez

**Tabla 15.**  
*Validez mediante correlaciones ítems- dimensión influencia del líder*

ITEM	Rho de Spearman	P
5	,773**	0,000
6	,816**	0,000
13	,814**	0,000
17	,805**	0,000

La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: Elaboración propia

#### **4.2.2.4. Validez mediante correlaciones ítems- dimensión respaldo de grupo**

En la tabla 16 de las correlaciones por ítems dimensión respaldo de grupo que consta de 3 ítems se obtienen una correlación significativa al nivel ( $p < .05$ ) lo que confirma la validez de la escala, asimismo, mencionar que los valores de validez van desde ,882 hasta ,873 lo cual demuestra una solidez

**Tabla 16.**  
*Validez mediante correlaciones ítems- dimensión respaldo de grupo*

ITEM	Rho de Spearman	P
8	,850**	0,000
19	,882**	0,000
23	,873**	0,000

La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: Elaboración propia

### 4.2.3. Fiabilidad de la escala de SL – SPC

En la tabla 17 se aprecia el valor obtenido es de ,929 concluyendo que es significativo. Indicando que las pruebas aplicadas para evaluar la satisfacción laboral, es confiable es decir que se puede replicar mencionado instrumento en poblaciones con similares características.

**Tabla 17.**  
*Fiabilidad de la escala de SL – SPC*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	36

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.3.1. Validez mediante correlaciones ítems- test SL SPC

En la tabla 18 de las correlaciones por ítems del test SI-Spc que consta de 36 Items se obtienen una correlación significativa al nivel ( $p < .05$ ) lo que confirma la validez de la escala, asimismo, mencionar que los valores de validez van desde - 0,06 hasta ,720 lo cual demuestra una solidez

**Tabla 18.**  
*Validez mediante correlaciones ítems- test SL SPC*

ITEM	Rho de Spearman	P	ITEM	Rho de Spearman	P	ITEM	Rho de Spearman	P
1	,389**	0,000	13	,611**	0,000	25	,589**	0,000
2	,616**	0,000	14	,619**	0,000	26	,670**	0,000
3	,590**	0,000	15	,556**	0,000	27	,497**	0,000
4	,486**	0,000	16	-0,08	0,308	28	,579**	0,000
5	,560**	0,000	17	,485**	0,000	29	,720**	0,000
6	,683**	0,000	18	,686**	0,000	30	,687**	0,000
7	,514**	0,000	19	-0,06	0,443	31	,650**	0,000
8	,666**	0,000	20	,604**	0,000	32	,641**	0,000
9	,628**	0,000	21	,662**	0,000	33	,643**	0,000
10	,706**	0,000	22	,566**	0,000	34	,576**	0,000
11	,592**	0,000	23	,253**	0,01	35	,388**	0,000
12	,592**	0,000	24	,580**	0,000	36	,463**	0,000

La correlación es significativa al nivel 0,01

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.3.2. Validez mediante correlaciones ítems- dimensión condiciones físicas y/o materiales

En la tabla 19 de las correlaciones por ítems dimensión condiciones físicas y/o materiales que consta de 5 ítems se obtienen una correlación significativa al nivel ( $p < .05$ ) lo que confirma la validez de la escala, asimismo, mencionar que los valores de validez van desde ,643 hasta ,784 lo cual demuestra una solidez

**Tabla 19.**

*Validez mediante correlaciones ítems- dimensión condiciones físicas y/o materiales*

ITEM	Rho de Spearman	P
1	,643**	0,000
13	,784**	0,000
21	,740**	0,000
28	,710**	0,000
32	,706**	0,000

La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.3.3. Validez mediante correlaciones ítems- dimensión relación con la autoridad

En la tabla 20 de las correlaciones por ítems dimensión relación con la autoridad que consta de 6 ítems se obtienen una correlación significativa al nivel ( $p < .05$ ) lo que confirma la validez de la escala, asimismo, mencionar que los valores de validez van desde ,535 hasta ,742 lo cual demuestra una solidez

**Tabla 20.**

*Validez mediante correlaciones ítems- dimensión relación con la autoridad*

ITEM	Rho de Spearman	P
6	,742**	0,000
12	,673**	0,000
20	,699**	0,000
27	,593**	0,000
31	,709**	0,000
36	,535**	0,000

La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.3.4. Validez mediante correlaciones ítems- dimensión relaciones sociales

En la tabla 21 de las correlaciones por ítems dimensión relaciones sociales que consta de 4 ítems se obtienen una correlación significativa al nivel ( $p < .05$ ) lo que confirma la validez de la escala, asimismo, mencionar que los valores de validez van desde ,345 hasta ,706 lo cual demuestra una solidez

**Tabla 21.**

Validez mediante correlaciones ítems- dimensión relaciones sociales

ITEM	Rho de Spearman	P
3	,706**	0,000
9	,600**	0,000
16	,345**	0,000
24	,633**	0,000
La correlación es significativa en el nivel 0,01		

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.4. Frecuencia total de las escalas SL-SPC y OIT-OMS

Como se puede observar en la tabla 22 donde se trabaja con una población de 150 colaboradores en la frecuencia total de la escala de satisfacción laboral SL-SPC muestra una media de 140,26. mediana de 140,0. moda de 136 desv. desviación 15,429 por otro lado, en la frecuencia de la escala de la OIT-OMS muestra una media de 77,3133, una mediana 74,00 una moda 70,0 y una desv. Desviación 30,28968, esto se puede observar en los siguientes gráficos

**Tabla 22.**

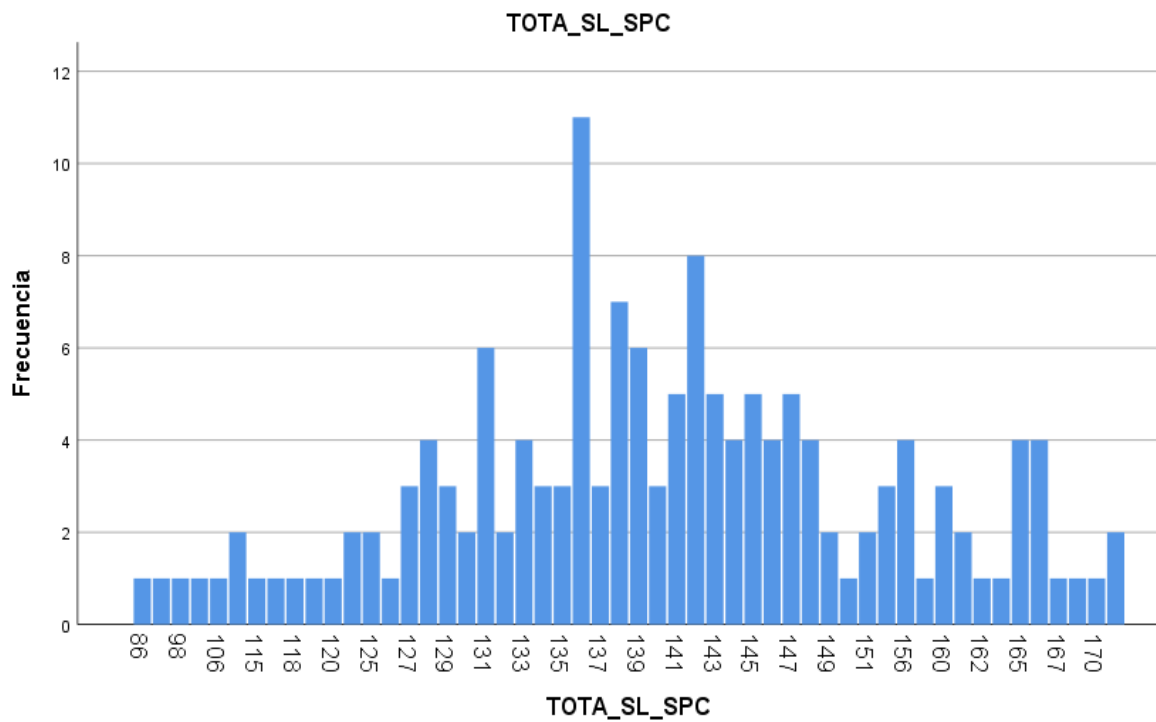
Frecuencia total de las escalas SL-SPC y OIT-OMS

	TOTAL SL-SPC	TOTAL OIT-OMS
N		
Valido	150	150
Perdidos	0	0
Media	140,26	77,3133
Mediana	140,00	74,0000
Moda	136	70,00
Desv. Desviación	15,429	30,28968

Fuente: Elaboración propia

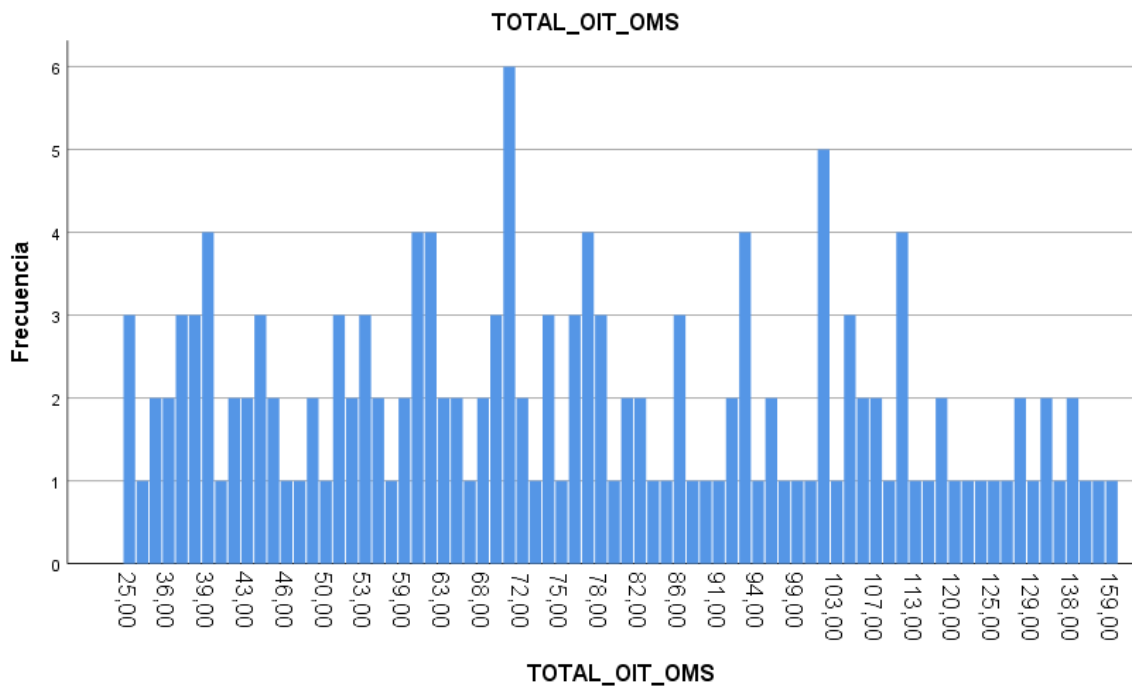


Grafico 1 Frecuencia Total de la escala SL-SPC



Fuente: Grafico 1 Frecuencia Total de la escala SL-SPC

Grafico 2 Frecuencia Total de la escala OIT-OMS



Fuente: Grafico 2 Frecuencia Total de la escala OIT-OMS

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### 4.3.1. Hipótesis general

Con referencia al resultado entre las variables presenta dentro del coeficiente rho de Spearman, donde el valor del coeficiente de correlación observado en la tabla es una relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral asume un valor de rho de Spearman =  $-,171$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). Existiendo una relación significativa negativa entre la estrés laboral y satisfacción laboral.

Asimismo, dentro de los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis nula  $H_0 =$  Existe relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.

**Tabla 23.**

*Correlación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral*

Correlaciones Bivariadas		
		SL SPC
	Correlación Rho de Sperman	$-,171$
OIT OMS	Sig. (bilateral)	$,036$
	N	150

Fuente: Elaboración propia

#### 4.3.2. Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

Con referencia al resultado entre las dimensiones presenta dentro del coeficiente rho de Spearman. donde el valor del coeficiente de correlación observado en la tabla entre las dimensiones clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales asume un valor de rho de Spearman=  $-,129$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). No existiendo una relación significativa entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales.

**Tabla 24.**

*Correlación entre la dimensión de clima organizacional de la escala OIT-OMS y las condiciones físicas y/o materiales de la escala SL-SPC*

Correlaciones Bivariadas		
		Condiciones Físicas y/o Materiales
	Correlación Rho de Spearman	-,129
Clima organizacional	Sig. (bilateral)	,116
	N	150

Fuente: Elaboración propia

### Hipótesis específica 2

Con referencia al resultado entre las dimensiones presenta dentro del coeficiente rho de Spearman. Donde el valor del coeficiente de correlación observado en la tabla que la relación entre las dimensiones influencia de líder y relación con la autoridad asume un valor de rho de Spearman = -,106 siendo significativa (sig.<0,05). No existiendo una relación significativa entre influencia de líder y relación con la autoridad.

**Tabla 25.**

*Correlación entre la dimensión de influencia de líder de la escala OIT-OMS y relación con la autoridad de la escala de SL-SPC*

Correlaciones Bivariadas		
		Relación con la Autoridad
	Correlación Rho de Spearman	-,106
Influencia del líder	Sig. (bilateral)	,198
	N	150

Fuente: Elaboración propia

### Hipótesis específica 3

Con referencia al resultado entre las dimensiones presenta dentro del coeficiente rho de Spearman. Donde el valor del coeficiente de correlación observado en la tabla que la relación entre las dimensiones respaldo de grupo y relaciones sociales asume un valor de rho de Spearman =  $-,154$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). No existiendo una relación significativa entre respaldo de grupo y relaciones sociales

**Tabla 26.**

*Correlación entre la dimensión de respaldo de grupo de la escala OIT-OMS y relaciones sociales de la escala SL-SPC*

Correlaciones Bivariadas		
		Relaciones Sociales
	Correlación Rho de Sperman	$-,154$
Respaldo del grupo	Sig. (bilateral)	$,059$
	N	150

Fuente: Elaboración propia

## V. DISCUSIÓN

Una de las primeras contribuciones del presente estudio son los resultados psicométricos obtenidos de los instrumentos aplicados, que se utilizaron para medir las variables. Uno de ellos fue la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma cuyo objetivo fue medir la satisfacción laboral la cual cuenta con una confiabilidad de ,929 según el alfa de Cronbach la cual se adecuó favorablemente a la muestra para que pueda medir de manera confiable y válida los datos obtenidos estos resultados indican una adecuada confiabilidad, asimismo, se muestra un rango de confiabilidad en la escala de estrés laboral OIT-OMS que van desde ,399 hasta ,824 la cual demostró una solidez con una correlación significativa al nivel ( $p < .05$ ) lo que confirmó la validez de la escala, a su vez en la escala de satisfacción laboral SL-SPC muestra que los valores de validez van desde -0,06 hasta ,720 lo cual demuestra una solidez, mostrando una correlación significativa al nivel ( $p < .05$ ) lo que confirma la validez de la escala. En cuanto a la escala de Estrés Laboral OIT-OMS de Ivancevich & Matteson que mide el nivel de estrés de los colaboradores que cuenta con una confiabilidad de ,961 según el alfa de Cronbach se estaría adecuando favorablemente a la muestra para que pueda medir de manera confiable y válida para los datos obtenidos con referencia a la escala de estrés laboral OIT-OMS y las dimensiones con las cuales se trabajó mostro una validez de ítems – test en la dimensión clima organizacional, mencionar que los valores de validez van desde ,569 hasta ,788 lo cual demuestra una solidez ,asimismo, también mostro una validez en la dimensión respaldo de grupo donde los valores de validez van desde ,882 hasta ,873 lo cual demuestra una solidez y en la dimensión Influencia del líder los valores de validez van desde ,805 hasta ,816 lo cual demuestra solidez como también en la escala de satisfacción laboral – SL-SPC y las dimensiones con las cuales se trabajó mostro una validez de ítems – test en la dimensión condiciones físicas y/o materiales cuenta con una validez van desde ,643 hasta ,784, además de la dimensión relaciones sociales, donde la valides van desde 345 hasta ,706 y la dimensión de relación con la autoridad la cual cuenta con valores de validez van desde ,535 hasta ,742 mostrando validez.

Tomando en cuenta los aspectos psicométricos mencionados y a su vez observando que los objetivos propuestos mantienen coherencia con el diseño de investigación planteado, podemos aseverar que los datos y resultados obtenidos en el presente trabajo son confiables y válidos. Entrando al análisis de los resultados de los objetivos de la presente investigación en la cual se trabajó con una población de 150 colaboradores.

Asimismo, vale mencionar que en el trabajo de investigación para obtener el título Albán y Pardo (2018) "Estudio de relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción de una industria de Tungurahua: caso Prodegel S.A." cuyo objetivo fue identificar el tipo de relación que existe entre estas dos variables y su influencia o determinación, para lo cual se aplicó el tipo de investigación descriptivo correlacional aplicando el corte transversal, donde se trabajó con una población de 76 colaboradores dando resultado obtenido fue de una correlación rho Spearman negativa de - 0,266 lo cual quiere decir que en ausencia de una variable, existe mayor presencia de la otra variable; en este caso, a menor presencia de estrés, mayor satisfacción laboral. Por consiguiente, se obtuvo una significancia (Sig.) de 0.026  $p < .05$ , obteniendo un resultado similar al del presente trabajo de investigación, cuyo objetivo fue evidenciar la relación entre el estrés laboral y la Satisfacción laboral, donde se trabajó con una población de 150 colaboradores, dando como resultado una correlación rho de Spearman = -,171 siendo significativa (sig.<0,05). Existiendo una relación significativa negativa. Como se puede apreciar en ambos trabajos de investigación se obtiene una correlación negativa entre las variables.

A su vez en el trabajo de investigación de la académica peruana Ilquimiche, Jennifer (2017) en su tesis para optar por el título "Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia, 2017" cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia, donde se aplicó el tipo de investigación no experimental, de corte transversal, de alcance descriptivo correlacional, para lo cual se trabajó con una población de 147 colaboradores, nos hace saber en su investigación donde su hipótesis general fue evidenciar si existe

una correlación significativa negativa entre estrés laboral y satisfacción, donde obtuvo como resultado el valor de una correlación negativa de Spearman = -0,267 demostrando que existe una correlación negativa y baja. Presentando un valor p (sig.) = 0,001, siendo menor a 0,05, por lo tanto, la correlación entre las variables es estadísticamente significativa y se acepta la hipótesis. Lo cual nos manifiesta que existe una correlación significativa entre estrés laboral y satisfacción laboral, viendo los resultados en comparación a los nuestros en la presente investigación donde la hipótesis general fue evidenciar si existe relación positiva entre el estrés laboral y la Satisfacción laboral, dio como resultado un valor de rho de Spearman = -,171 siendo significativa (sig.<0,05). Lo que quiere decir que existe relación significativa negativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral. Conllevando a apoyar nuestro resultado en la investigación con una población y variables similares.

Vale mencionar que Ángeles, Cecilia (2019) en su tesis de maestría "Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer" cuyo objetivo fue determinar la correlación existente entre la variable estrés laboral y la variable satisfacción laboral en el personal del Centro de Atención Residencial Renace, para lo cual se aplicó el tipo de investigación es descriptiva, de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, de corte transversal y responde a un diseño correlacional, se trabajó con una población de 72 colaboradores, donde la investigación se basó en las mismas variables y dimensiones donde aplico el test de la OIT OMS donde se evaluaron con las mismas dimensiones con la cual se trabajó en la presente investigación obtenido como resultado una correlación rho de Spearman -0,617, en la dimensión Influencia del Líder, siendo una correlación significativa negativa, asimismo, en la dimensión Respaldo de Grupo, obtuvo una correlación rho de Spearman -0,316 siendo una correlación significativa negativa y en la dimensión clima organizacional dio como resultado rho de Spearman -0,251 siendo una correlación significativa negativa, en comparación a los resultados obtenidos en la presente investigación donde se trabajó con las mismas variables y dimensiones fueron las siguientes en la dimensión relación con la autoridad e Influencia del líder se obtuvo una correlación rho de Spearman = -,106 siendo significativa (sig.<0,05). En la dimensión respaldo del grupo asume un valor de rho

de Spearman =  $-.154$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ), y en la dimensión clima organizacional se obtiene una correlación rho de Spearman =  $-.129$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ), lo que se puede apreciar es que a pesar de que se trabajó con diferentes poblaciones de diferentes ámbitos laborales, son dimensiones las cuales afectan a los colaboradores en relación a sus niveles de estrés y por consiguiente a su satisfacción laboral dentro de la organización en la cual se desarrollan.

Como también, Ferraz, Maria(2020) en su tesis doctoral "Factores laborales que inciden sobre el estado de bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria" cuyo objetivo fue poder medir aquellos factores derivados del trabajo que inciden sobre el estado del bienestar psicológico, satisfacción y estrés en el personal de enfermería dentro del área quirúrgica hospitalaria, la metodología que se aplicó fue cuantitativo, descriptivo/observacional de prevalencia (transversal) y retrospectivo. Se trabajó con una población de 143 colaboradores, dando como resultado en la relación de satisfacción laboral y estrés un rho- Spearman de  $-0.259$ , estos resultados, son muy similares a la de la presente investigación donde se trabajó con las mismas variables ya que la relación entre estrés laboral y satisfacción es una afección que impacta en toda realidad laboral y a nivel mundial, los resultados obtenidos fue una correlación Spearman=  $-.171$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ) lo que quiere decir que existe una correlación negativa, viéndose a que mayor estrés, menos satisfacción laboral y viceversa.

Como también en la investigación del tesista Talledo y Ugaz (2019) en su Tesis para obtener el título "Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate 2018" cuyo objetivo fue evidenciar que el estrés influye de manera negativa en la satisfacción laboral para una empresa call center en el año 2018, se aplicó el tipo de investigación correlacional descriptiva donde trabajo con las mismas variables y dimensiones correspondiente a la escala de estrés laboral OIT-OMS obteniendo la siguiente correlación en clima organizacional obtuvo una correlación negativa rho de Pearson ( $-.456$ ), estando dentro del nivel de significancia delimitado de  $.050$ , a su vez en la dimensión de Influencia del líder, se obtuvo una correlación negativa rho de Pearson negativa ( $-.440$ ); no obstante, no



es significativa, ya que el nivel de significancia es de .059 y supera el valor de .050. En otras palabras, no hay evidencia de que un cambio en el estrés vinculando a la influencia del líder tenga relación con cambios en el nivel de satisfacción laboral. y en la dimensión de respaldo de grupo se obtuvo una correlación negativa de Pearson (-,340), Asimismo, en los resultados de la presente la presente tesis realizada donde se trabajó con las mismas dimensiones se obtuvo el siguiente resultado en las dimensiones clima organizacional donde se obtuvo una correlación negativa de Spearman de  $\rho = -,129$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). No existe relación significativa, como también en la dimensión de Influencia del líder se obtuvo la siguiente correlación negativa de Spearman =  $-,106$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). Y en la dimensión de respaldo del grupo se obtuvo una correlación negativa de Spearman =  $-,154$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). Como se ha podido evidenciar que, al trabajar con el mismo tipo de población, nacionalidad y al giro de telecomunicaciones se obtiene una correlación negativa, lo conlleva apoyar los resultados obtenidos ya que son dimensiones que influyen en lo asesores de los contac center.

Por consiguiente, en la investigación Guerra, Santander y Rodríguez (2016) en su tesis para optar por el título “Relación entre satisfacción laboral y estrés en el personal que labora en una institución de educación superior de la ciudad de Quito” donde el objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés en el personal que labora en una institución de educación superior de la ciudad de Quito. aplicando el tipo de investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo y temporalidad transversal para lo cual trabajaron con una población de 128 colaboradores ,cuyo objetivo fue saber qué relación hay entre la satisfacción laboral y el estrés dio como resultado una correlación de Spearman  $r_s = - 0,20$ ,  $p = 0,01$  significativo al nivel 0,05 de una cola; lo cual indica que dentro de la muestra de estudio, el incremento de la satisfacción laboral está relacionado con la disminución del estrés. En comparación con los resultados obtenidos en la investigación la cual se trabajó con una población de 150 colaboradores, cuyo objetivo fue Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, se obtuvo como resultado una correlación de un valor de rho de Spearman =  $-,171$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). evidenciando que mientras una variable tiene una

mayor predominancia la otra disminuye, reflejando una relación significativa negativa entre el estrés laboral y satisfacción laboral apoyando el resultado de la presente investigación.

Conociendo los resultados de la presente investigación y los resultados de otras investigaciones similares al estudio, nos permite establecer la importancia del análisis de las variables estrés laboral y satisfacción laboral en las organizaciones, se sabe que, si los trabajadores tienen altos niveles de compromiso, desempeño, satisfacción, motivación y estas son directamente proporcionales entre sí, será un buen indicador para que la organización alcance sus objetivos trazados.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los hallazgos de esta investigación, se concluye lo siguiente:

- Primera.** En el objetivo principal de la presente investigación se determinó que existe una correlación negativa rho de Spearman de  $-0,171$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). Existiendo una relación significativa negativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral, lo que se puede interpretar que, a mayor estrés laboral, presentaría menos Satisfacción laboral y a menor estrés laboral, mayor satisfacción laboral en teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020
- Segunda.** Se concluyó que entre la dimensión clima organizacional de la escala oit-oms y las condiciones físicas y/o materiales de la escala SL-SPC presenta una correlación negativa de Spearman de  $-0,129$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). No existiendo una relación significativa entre condiciones físicas y/o materiales laboral y clima organizacional en los teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020
- Tercera.** En consonancia entre la dimensión de influencia de líder de la escala OIT-OMS y relación con la autoridad de la escala de SL-SPC presenta dentro del coeficiente rho de Spearman =  $-0,106$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). No existiendo una relación significativa entre relación con la autoridad e influencia del líder en los teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020
- Cuarta.** Se precisó entre la dimensión la dimensión de respaldo de grupo de la escala OIT-OMS y relaciones sociales de la escala SL-SPC Rho de Spearman =  $-0,154$  siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,05$ ). No existiendo una relación significativa entre relaciones sociales y respaldo del grupo en los teleoperadores comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Teniendo en consideración los resultados obtenidos en la presente investigación con referencia a la hipótesis general, se sugiere a la empresa que debe de mantener monitoreados los niveles de estrés debido a que terminan impactando la satisfacción laboral en los colaboradores como también, introducir el tema del estrés laboral y satisfacción laboral en las capacitaciones que reciben los colaboradores, para así ellos puedan identificar sus causas, consecuencias y puedan idear una forma de cómo afrontarlas, para que de esta manera no bajen sus indicadores laborales.
- Segunda.** Como también en clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales, se recomienda verificaciones paulatinas de las herramientas con las cuales se desempeña el colaborador con el fin de poder identificar si se requiere mantenimiento o cambio del mismo, como también el poder verificar las condiciones donde se desempeña con el objetivo de poder reducir aquellos factores que podrían propiciar el aumento de estrés.
- Tercera.** Asimismo, en Influencia de líder y relación con la autoridad se aconseja reforzar los nexos entre colaboradores de operaciones, con los de estructura realizando focus group, en los cuales se puedan brindar puntos de mejora por ambas partes, como también proponer pausas activas durante la gestión donde se permita realizar dinámicas de confraternización para que de esta manera se fortalezcan los lazos entre personal de estructura con operaciones, conllevando a que se genere un clima de apertura y confianza.
- Cuarta.** Finalmente, en respaldo del grupo y relaciones sociales se sugiere fomentar la camaradería y el trabajo entre miembros del equipo mediante talleres brindados por colaboradores antiguos en lo que resaltan en el área, como también, realizar campeonatos no únicamente de deporte, sino también en las tendencias de actualidad

que se puedan presentar para generar un mayor nivel de integración entre los mismos.

Si bien es cierto, las correlaciones entre las variables no han sido significativas en el presente trabajo de investigación, sin embargo, las presentes recomendaciones se presentan con el fin de poder reforzar las buenas prácticas, como también evitar los altos índices de estrés laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, Michael (2012). Psicología industrial/organizacional: Un enfoque aplicado. Santa Fé. Editorial Cengage Learning.
- Aamodt, Michael. (2012). Psicología industrial/organizacional: Un enfoque aplicado. Editores Cengage Learning. “En gran medida, este tipo de estrés se encuentra detrás de casi todas nuestras enfermedades” (Pérez, 2017, p.23).
- Albán, Ismael y Pardo Eleonor (2018) Estudio De Relación Entre El Estrés Laboral Y La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Área De Producción De Una Industria De Tungurahua: Caso Prodegel S.A. (Tesis Licenciatura) Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2556/1/Estr%c3%a9s%20y%20satisfacci%c3%b3n%20laboral%20Eleonor%20Ismael.pdf>
- Ángeles, Cecilia (2019) “Estrés laboral y satisfacción laboral del personal del centro de atención residencial Renacer” (Tesis de Maestra) Universidad Cesar Vallejo [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38418/Angeles\\_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38418/Angeles_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arizmendi, Lizette y Escudero Karina (2015) Estrés y Satisfacción laboral en profesores de educación básica (Tesis Licenciatura) Universidad Nacional Autónoma de México, México. <http://132.248.9.195/ptd2015/abril/0728487/0728487.pdf>
- Atalaya, Maria. (1999) Satisfacción laboral y productividad
- Azcona, José, Guillén, Clara., Meléndez, Antonio. y Pastrana, José. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Ediciones Sans Growing Brands. <https://www.diba.cat/documents/467843/84449103/GuiaManejoEstres.pdf/eaaa8855-d85c-40dc-8492-b998112989e0>
- Basualdo, Enzo (2018) “Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-

2018” (Tesis Maestría) [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo\\_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Berckemeyer, F (16 de diciembre del 2009). El 78% de los trabajadores peruanos confesó haber sufrido de estrés laboral. El Comercio. <https://archivo.elcomercio.pe/economia/negocios/78-trabajadores-peruanos-confeso-sufrido-estres-laboral-noticia-382259#comentarios>

Blaug, Ricardo., Kenyon, Amy., & Lekhi, Rohit. (2007). Stress and Work a Report Prepared for the Work Foundation’s Principal Partnes.

Brewer, Ernest y Shapard, Leslie (2004). Employee Burnout: A Meta-Analysis of the Relationship Between Age or Years of Experience. Human Resource Developmen. pp.102-123.

Cavanaugh, Marcie., Boswell, Wendy., Roehling, Mark., & Boudreau, John. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. Journal of Applied Psychology, 85, 65–74.

Certo, S., & Certo T., (2017). Modern management: Concepts and skills Administración Moderna: Conceptos y habilidades. Editorial Pearson Education Limited.

Comín, Enrique., De la Fuente, Ignacio. y García, Alfredo. (2017). El Estrés y el riesgo para la salud. España: <https://es.scribd.com/document/338173984/estres-pdf>

Dawis, Rene, & Lofquist, Keb. (1984). A psychological theory of work adjustment. Minneapolis: University of Minnesota Press.

Del Hoyo, Maria los Ángeles. (2004). Estrés Laboral. Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T.

Dellagi, Asma., & Bouslama, Neji. (2014). The burnout syndrome and the performance of sales persons: the case of the professional exhaustion of call center operators and its impact on their perceived performance. International Journal of Science Environment and Technology, 3(4), 1281-1302.

- Flores, Katty. (2018) El clima institucional y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados de una universidad privada acreditada de Lima. (Tesis de licenciatura), Universidad Esan, Perú. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1505>
- Fort, Guy (2018). La expansión del sector de contact centers permitirá que más jóvenes puedan acceder a un empleo formal. <http://www.callcenternews.com.ar/apec/33-entrevista/966-lexp>
- Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, (2019). Riesgos Laborales.<https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgopsicosociales/4-1-estres-2/4-1-6-efectos-y-consecuencias-del-sqt/>
- Gabel, Rachel, Shemueli, Peralta, Veronica, Paiva, Rosa., y Aguirre Gisella. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (58), 271-290. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf>
- Google Trends. (2020). Índice de Búsquedas de Empleo en Call Centers. <https://trends.google.com/trends/explore?cat=60&date=all&geo=PE&q=%2Fm%2F021wr>
- Hobfoll, Stevan. (1989). Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44: 513-524. <https://psycnet.apa.org/record/1989-29399-001>
- Holman. David (2005). *The Essential of the New Workplace: A Guide to the Human Impact of Modern Work Practices*. Chichester, UK: John Wiley & Sons (. p.32).
- Ilquimiche, Jennifer (2017) “Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de independencia, 2017” (Tesis Titulación) [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3308/Ilquimiche\\_MJMK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3308/Ilquimiche_MJMK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Karasek, Robert. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24: 285-308.



- Korman, A. K. (1978). *Psicología de la industria y de las organizaciones*. Editorial Marova.
- Landers, Daniel. y Boutcher, Stephen. (1991). *Relación entre el arousal y la ejecución*. Editorial Biblioteca Nueva.
- Lastra, José. (2011). *Los riesgos psicosociales y su tratamiento en el ordenamiento jurídico mexicano, en el Derecho del Trabajo y la Seguridad Social en la Globalización*. Editorial Porrúa.
- Lazarus, Richard. & Folkman, Judath (1986). *El Estrés y Procesos Cognitivos*. Editorial Martínez-Roca.
- Loehr, James (1990). *El juego Mental*. Ciudad de México. Editorial Tutor.
- López, Angel. y Ayensa, José. (2008). *Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist (I)*. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. <http://pdfs.wke.es/1/2/2/3/pd0000021223.pdf>
- Lozano, Jaida. (2019) *Estrés Y Satisfacción Laboral En Universitarios Que Realizan Prácticas Pre Profesionales” (Tesis de Bachiller)* Universidad San Ignacio de Loyola [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9310/1/2019\\_Lozano-Rodriguez.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9310/1/2019_Lozano-Rodriguez.pdf)
- Marchinares, Johana. (2016). *Clima laboral y satisfacción laboral en el teleoperador personal de la empresa Arvato Bertelsmann, 2016. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1198>
- Marr, Bernanrd., & Parry, James. (2004). *Performance management in call centres: lessons, pitfalls and achievements in Fujitsu Services*. *Measuring Business Excellence*, 8(4), (p.55-6)2.
- Marulanda, Isabel. (2007). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá. Editorial Uniandes-Ceso.
- Mateo, Pedro. (2013). *Control del estrés laboral*. Editorial Fundación Confemetal.

- Minsa (2015) Dirección de salud iv lima este y dirección ejecutiva de salud ambiental. Ministerio de Salud. <https://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-Laboral-en-Trabajadoresde-Salud-MINSA>
- Moreno, Jorge y Zuñiga Yesenia (2015) Relación entre estrés y Satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital san pedro de la ciudad de san juan de pasto (Tesis Licenciatura) Universidad de Nariño, Colombia <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/90728.pdf>
- Nachtigall, Pablo. (2018). Inteligencia emocional en la empresa: Cómo desarrollar un liderazgo óptimo. Editorial Ediciones Granica S.A.
- OIT. (2016). Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed\\_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Osorio, Julieth., y Cárdenas, Lucila. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversas perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90.
- Palma, Sonia. (2005). Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Lima.
- Pedrero, Eduardo. (2003). Modelo de conservación de los recursos de hobfoll y su potencial aplicación al tratamiento de drogodependencias. *Asociación para la Prevención e Investigación en Dependencias (APID)*, 7(2), [https://www.researchgate.net/publication/265166210\\_Modelo\\_de\\_conservacion\\_de\\_los\\_recursos\\_de\\_Hobfoll\\_y\\_su\\_potencial\\_aplicacion\\_al\\_tratamiento\\_de\\_drogodependencias](https://www.researchgate.net/publication/265166210_Modelo_de_conservacion_de_los_recursos_de_Hobfoll_y_su_potencial_aplicacion_al_tratamiento_de_drogodependencias)
- Pérez, José. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Redacción, G (15 de Abril del 2014) El Síndrome del Trabajo Quemado una enfermedad Silenciosa en las Empresa. *Gestión* <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-57500-noticia/>

- Robbins, Stephen., y Judge Timothy. (2017). Comportamiento organizacional. Editorial Pearson Educación.
- Rodríguez, Raquel., y Rivas, Sara. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. México. Medicina y seguridad del trabajo.
- Salancik, G., & Pfeffer, J. (1977). An examination of need-satisfaccion models of job attitudes. *Administrative Science Quarterly*, 22, pp. 427-456.
- Salazar, Pedro, Herrera, Isabel., Rueda, Samuel, y León, José. (2014). El efecto de la conservación de recursos sobre la intención emprendedora en el contexto de crisis económica: el rol moderador de la autoeficacia y la creatividad. *Anales de Psicología*, 30(2), 549-559. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.2.159281>
- Sánchez, Magda & De Lourdes, Elena. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-166.
- Siegrist, Benjamin. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology* <https://pdfs.semanticscholar.org/79da/fe09b439dff93d0cf4f4a0d231fff321e0a4.pdf>
- Slipack, Oscar. (1996). Estrés Laboral. *Alcmeon*, 19(4), 4. <https://www.alcmeon.com.ar/>
- Sofía, Paulina y Rodríguez Patricio (2016) La presente investigación tiene como objetivo identificar la relación entre satisfacción laboral y estrés en el personal que labora en una institución de educación superior de la ciudad de Quito (Tesis Licenciatura) Universidad Tecnológica Indoamérica, Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163719>
- Spector, Paul. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713. doi:10.1007/BF00929796

- Spector, Paul. (2011). Job Satisfaction Survey, JSS Page.[http:// shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html](http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html)
- Stavroula. Leka., Griffiths, Amanda. y Cox, Tom. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Talledo, Lizset y Ugaz Patricia (2018) “Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate, 2018” (Tesis Titulación) Universidad San Ignacio de Loyola [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019\\_Talledo-Falla.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019_Talledo-Falla.pdf)
- Vega, Sofía. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social.[https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_603.pdf](https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf)
- Velásquez Manuel. (2012) Comportamiento en las organizaciones. Editorial Limusa.
- Velázquez, Manuel. (2015). Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Ediciones Gestión 2000.
- Vieco, German. y Abello, Raimundo. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. Psicología desde el Caribe. 31(2).DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.31.2.5544>
- Woodcock, Jamie. (2017). Working the Phones: Control and Resistance in Call Centers. Pluto Press. doi: 10.2307/j.ctt1h64kww
- Yerkes, R. & Dodson, J. (1908). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit formation, *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, 18, 459–482. <http://dx.doi.org/10.1002/cne.920180503>

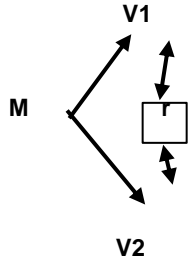
## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la Investigación: Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en Teleoperadores del Área de Ventas de la Empresa Eulen – Centro de Lima, 2020.

Autores: Bachiller Renzo Manuel Silva Ramírez

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral y satisfacción laboral en teleoperadores Comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>a)</b> ¿Cuál es la relación entre Clima organizacional y Condiciones físicas y/o Materiales en teleoperadores Comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima 2020?</p> <p><b>b)</b> ¿Cuáles la relación entre la Influencia de Líder y Relación con la autoridad en teleoperadores Comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima 2020?</p> <p><b>c)</b> ¿Cuáles la relación entre Respaldo del</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la Satisfacción laboral en teleoperadores Comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>a)</b> Determinar la relación entre Clima organizacional y Condiciones físicas y/o Materiales en teleoperadores Comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima 2020</p> <p><b>b)</b> Determinar la relación entre la Influencia de Líder y Relación con la autoridad en</p>	<p><b>HIPOTESIS PRINCIPAL</b></p> <p>Existe relación positiva entre el estrés laboral y la Satisfacción laboral en teleoperadores Comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p><b>a)</b> Existe relación positiva entre Clima organizacional y Condiciones físicas y/o Materiales en teleoperadores Comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.</p> <p><b>b)</b> Existe relación positiva entre la Influencia de Líder y Relación con la autoridad en teleoperadores Comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.</p> <p><b>c)</b> Existe relación positiva entre Respaldo</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b></p> <p>Es descriptiva, lo cual nos permite referir las características y propiedades de un fenómeno de estudio o un análisis, esto consiste en evidenciar la característica esencial del objeto de investigación sin alterar su curso de presentación (Amau, 1998).</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION</b></p> <p>Descriptivo-correlacional, quien según Carrasco (2017) mencionó que de acuerdo a la naturaleza de la investigación define que los estudios correlacionales permiten al investigador poder analizar y estudiar la relación que tienen las variables dependientes, con la finalidad de poder conocer la influencia o ausencia que existe entre las mismas (p41). Hernández et al. (2014) mencionaron que el estudio descriptivo “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p92). Es así que en la presente investigación se pretendió determinar La Relación Entre Estrés Laboral Y Satisfacción Laboral En Teleoperadores Del Área De Ventas De La Empresa Eulen en el Centro De Lima 2020.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b></p>	<p><b>V1:</b> Estrés Laboral</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <p><b>a)</b> Clima Organizacional.</p> <p><b>b)</b> Influencia del Líder.</p> <p><b>c)</b> Respaldo de Grupo.</p> <p><b>V2:</b> Satisfacción Laboral.</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <p><b>a)</b> Condiciones Físicas y/o Materiales.</p> <p><b>b)</b> Relaciones Sociales.</p> <p><b>c)</b> Relación con la autoridad.</p>	<p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p> <p>La población está constituida por 150 Teleoperadores Comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.</p> <p>Para la presente investigación se consideró una muestra de tipo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia, el cual está conformada por 109 Teleoperadores Comerciales de la empresa Eulen de ambos sexos, con edades que fluctúan entre los 18 años y 50 años.</p> <p><b>TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS</b></p> <p>El método que se aplicó para la obtención de los datos requeridos fue el cuestionario, el que nos sirvió para poder medir el estrés laboral, como la satisfacción de los asesores de ventas.</p> <p><b>PROCESAMIENTOS DE DATOS</b></p> <p>Una vez recolectada la información se procederá a codificarla para un mejor</p>

<p>Grupo y Relaciones Sociales en teleoperadores Comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima 2020?</p>	<p>teleoperadores Comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima 2020  <b>c) Determinar la relación entre Respaldo del Grupo y Relaciones Sociales en teleoperadores Comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima 2020</b></p>	<p>del Grupo y Relaciones Sociales en teleoperadores Comerciales de la Empresa Eulen en el Centro de Lima, 2020.</p>	<p>La presente investigación está enfocada en un diseño descriptivo correlacional, porque está orientada en encontrar las relaciones entre dos variables examinadas o la asociatividad para evidenciar si entre ambas hay alguna relación. De manera determinante, se puede encontrar en Deza y Muñoz (2008), que las investigaciones correlacionales procuran un análisis de correspondencia asociativa entre dos o más variables sin asignarle un valor causal a dichas relaciones.</p>  <p>Donde:  M: La muestra del estudio.  V1: Variable: Estrés Laboral.  V2: Variable: Satisfacción Laboral.  r: Relación que existe entre las variables de estudio.</p>		<p>orden y control con la finalidad de procesarlas, utilizando el paquete Estadístico SPSS Versión 25.0 para obtener una base de datos.</p> <p><b>PLAN DE ANALISIS</b>  <b>CONSIDERACIONES</b>  <b>ETICAS</b></p> <p>Los criterios éticos a tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El respeto y la privacidad de los Asesores de ventas de la empresa Eulen tienen derecho a ser informados para tomar su decisión en participar y se mantiene en todas las etapas de la investigación.</li> <li>• Consentimiento informado: Documento que establece que la persona participe voluntariamente y conozca sus derechos.</li> <li>• El anonimato: Se reserva la identificación de los participantes,</li> <li>• Principio de justicia: Todos los participantes tendrán oportunidad de participar con un trato justo, sin importar la edad, educación o estado socioeconómico,</li> </ul>
---	--	--	--	--	--

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Conceptual	Indicadores	Escala Índice Valorización
<b>Estrés Laboral</b>	Es la reacción que tiene un trabajador antes situaciones laborales donde no se encuentra capacitado, asimismo no cuenta con experiencia previa para afrontar diversas situaciones, poniendo su capacidad a prueba para afrontarla.	Comprendida por factores intrínsecos, estilos de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, tecnologías modernas, estructura y clima organizacional.	Clima organizacional	Característica positiva o negativa que se presentan dentro del entorno del trabajo.	Estrategia organizativa	Nunca (1)
			Estructura organizacional	Posicionamiento jerárquico que consta el colaborador dentro de la organización.	Intervención y efectividad	Raras veces(2)
			Territorio organización	Área o espacio que utiliza el colaborador para realizar todas sus funciones diarias.	Espacio privado de trabajo	Ocasionalmente (3)
			Tecnología	Recursos y materiales que brinda la organización para el desarrollo de las tareas encomendadas.	Uso adecuado de tecnología	Algunas veces(4)
			Influencia del líder	Manejo del líder, influyendo en los niveles de estrés del colaborador, es importante contar con el manejo de grupo y aliento constante por parte de este en busca de los objetivos.	Intervención y efectividad	Frecuentemente(5)
			Falta de cohesión	Falta de trabajo en equipo, se caracteriza por evidencia cierta desunión en el grupo de labor y es determinante el nivel de cooperación que tiene cada colaborador frente a una tarea encomendada por la organización.	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	Generalmente(6)
			Respaldo del grupo	El estrés que produce en el grupo de trabajo, con relación de la confianza y el apoyo incondicional que puede percibir un colaborador por parte de sus compañeros del área que pueden ser del mismo puesto o cargos superiores que representa un reconocimiento importante por todo lo que realiza.	Respaldo de metas	Siempre(7)



Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Conceptual	Indicadores	Escala Índice Valorización
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se define como los colaboradores se identifican y comprometen con la empresa, principalmente valorando, el estado emocional, físico y económico; generando un impacto en el desempeño laboral y su relación con el cumplimiento y permanencia en la empresa.	Comprende la satisfacción laboral como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de experiencia en la ocupación	Condiciones Físicas y/o Materiales	Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana.	-Ventilación e iluminación -Distribución física	-TA Totalmente de acuerdo. 5 Puntos
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza	-Remuneraciones -Expectativas económicas -Comodidad	-A De acuerdo. 4 Puntos
			Políticas Administrativas	El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador	-Valoración del servicio -Cumple con los horarios establecidos	-I Indeciso. 3 Puntos
			Relaciones Sociales	El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.	-Compañerismo -Solidaridad mutua	-D En desacuerdo. 2 Puntos
			Desarrollo Personal	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.	-Siente expectativas del puesto de trabajo -Reconocimiento por la labor de su trabajo	-TD Totalmente en desacuerdo. 1 Punto
			Desempeño de Tareas	La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.	-Motivación para realizar el trabajo encomendado	
			Relación con la Autoridad	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.	-Importancia del trabajo  -comprensión y reconocimiento	

### Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario para determinar estrés laboral de la OIT – OMS por ivancevich & matteson.

Nombres y Apellidos \_\_\_\_\_

Unidad Orgánica \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Genero: (M) (F)

Tiempo Promedio de Trabajo: \_\_\_\_\_

Tiempo en el Cargo Actual: \_\_\_\_\_

Área / Servicio en el que Labora: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

INSTRUCCIONES: El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde los niveles de las condiciones están representados de la siguiente manera:

Nº	CONDICIÓN
1	Si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.
2	Si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés.
3	Si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés.
4	Si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés.
5	Si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés.
6	Si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés.
7	Si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.

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

17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.									
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.									
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.									
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.									
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.									
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.									
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.									
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.									
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.									

Nº	Áreas	Núm. ítems	Rango de estrés
1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28
2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21

Niveles de Estrés	Puntuación
Bajo Nivel de Estrés	< 90
Nivel intermedio	91 – 117
Estrés	118 – 153
Alto nivel de estrés	> 154

FICHA TECNICA DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT_ OMS	
<b>Nombre del instrumento:</b>	Escala de Estrés Laboral OIT - OMS
<b>Autores:</b>	Ivancevich & Matteson (1989), Confiabilidad de 0,966, según el alfa de Cronbach
<b>Procedencia:</b>	Este Instrumento fue validado y elaborado por la OMS en conjunto con la OIT.
<b>Aplicación:</b>	Aplicación directa Individual o Colectivo
<b>Ámbito de aplicación</b>	Población laboral a partir de los 18 años.
<b>Particularidad:</b>	Instrumento de exploración Psicológica
<b>Duración:</b>	Tiempo estimado de 10 a15 minutos
<b>Finalidad:</b>	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
<b>Estructuración:</b>	La prueba consta de 7 áreas.
<b>Baremación:</b>	Tabla de cálculos de puntuaciones

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Escala De Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

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

<b>TA</b>	TOTALMENTE DE ACUERDO
<b>A</b>	ACUERDO
<b>I</b>	INDECISO
<b>D</b>	DESACUERDO
<b>TD</b>	TOTALMENTE DESACUERDO

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago se ajusta a mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis jefes son comprensivos conmigo					
7	No me siento satisfecho con mi remuneración mensual actual.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es cómodo.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	No estoy satisfecho con mi horario de trabajo.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					

27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Nro.	Áreas	Numero Ítems
1	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32
2	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22
3	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
4	Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24
5	Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
6	Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
7	Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

Nro.	Nivel de Satisfacción	Significación de Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje Total
1	Muy Satisfecho	37 o mas	41 o mas	24 o mas	20 o mas	117 o mas
2	Satisfecho	33 – 36	35 -40	21 - 23	16 – 19	103 – 116
3	Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 20	11 – 15	89 – 102
4	Insatisfecho	24- 27	20 – 26	dic-17	08-oct	75 – 88
5	Muy Insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

Escala De Satisfacción Laboral SL-SPC	
Autores	Sonia Palma Carrillo
Confiabilidad	0.92 según el alfa de Cronbach
Procedencia	Lima, Perú - 1999
Aplicación	individual, grupal y organizacional
Ámbito de aplicación Población laboral	a partir de los 18 años.
Particularidad	Instrumento de exploración Psicológico.
Duración	Aproximadamente 20 minutos
Finalidad	Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
Estructuración	La prueba consta de 7 Factores
Baremación	Tabla de cálculos de puntuaciones

## Anexo 4: Validación de instrumentos de recolección de datos

### ANEXO N° 03

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. CLIMA ORGANIZACIONAL</b>							
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	X		X		X		
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	X		X		X		
3	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen	X		X		X		
4	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	X		X		X		
	<b>II. RESPALDO DE GRUPO</b>							
6	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	X		X		X		
7	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	X		X		X		
8	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	X		X		X		
	<b>III. INFLUENCIA DE LIDER</b>							
9	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	X		X		X		
10	El que mi supervisor no me respete me estresa.	X		X		X		
11	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.	X		X		X		
12	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	X		X		X		

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION LABORAL

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES</b>							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis	X		X		X		
2	El ambiente donde trabajo es cómodo.	X		X		X		
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	X		X		X		
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X		X		X		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
	<b>II. RELACIONES SOCIALES</b>							
4	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
5	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
6	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	X		X		X		
7	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		
	<b>III. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>							
8	Mis jefes son comprensivos conmigo	X		X		X		
9	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	X		X		X		
10	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	X		X		X		
11	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X		X		X		
12	No me siento a gusto con mi jefe.	X		X		X		
13	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:**

**SHADIA SAMIRA SEGOVIA BOLUARTE**

**DNI: 10645773**

**Especialidad del validador: PSICOLOGO CLINICO**

**10 de Julio del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



---

SHADIA S. SEGOVIA BOLUARTE  
Psicóloga Cps.p. 19373

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE ESTILOS DE ESTRÉS**

Nº	Dimensiones / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. CLIMA ORGANIZACIONAL</b>							
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	X		X		X		
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	X		X		X		
3	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen	X		X		X		
4	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	X		X		X		
	<b>II. RESPALDO DE GRUPO</b>							
6	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	X		X		X		
7	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	X		X		X		
8	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	X		X		X		
	<b>III. INFLUENCIA DE LIDER</b>							
9	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	X		X		X		
10	El que mi supervisor no me respete me estresa.	X		X		X		
11	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.	X		X		X		
12	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Rosa Esther Chirinos Susano**

DNI: 08217185

Especialidad del validador: **Psicólogo Clínico Educativo**

12 de Julio del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.P. N°3090

Firma del Experto Informante.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

### VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE ESTILOS DE SATISFACCION LABORAL

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>I. CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES</b>							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
2	El ambiente donde trabajo es cómodo.	X		X		X		
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	X		X		X		
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X		X		X		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
	<b>II. RELACIONES SOCIALES</b>							
4	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
5	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
6	Prefero tener distancias con las personas con las que trabajo.	X		X		X		
7	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		
	<b>III. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>							
8	Mis jefes son comprensivos conmigo	X		X		X		
9	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	X		X		X		
10	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	X		X		X		
11	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X		X		X		
12	No me siento a gusto con mi jefe.	X		X		X		
13	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Rosa Esther Chirinos Susano**

DNI: 08217185

Especialidad del validador: **Psicólogo Clínico Educativo**

12 de Julio del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.P. N°3090

Firma del Experto Informante.

## Anexo 5: Matriz de datos

DATOS DEMOGRAFICOS 04.10.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
7	ITEM3	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	ITEM4	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	ITEM5	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	ITEM6	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	ITEM7	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	ITEM8	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	ITEM9	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	ITEM10	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	ITEM11	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	ITEM12	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	ITEM13	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	ITEM14	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	ITEM15	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	ITEM16	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	ITEM17	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	ITEM18	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	ITEM19	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	ITEM20	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	ITEM21	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	ITEM22	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	ITEM23	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	ITEM24	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	ITEM25	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	ITEM26	Númérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

14 : ITEM3 4 Visible: 73 de 73 vari

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15
130	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
131	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4
132	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
133	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	2	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	5	4	3	4
137	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3
138	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4
139	5	2	4	2	5	3	2	3	3	4	5	4	5	2	2
140	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4
141	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
142	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
143	5	3	5	3	3	4	3	5	5	5	3	5	5	3	4
144	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
145	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3
146	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
147	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
148	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
149	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
150	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4

	TOTA_SL_SPC	TOTAL_OIT_OMS	SL_SPC_CONDICIONES FISICAS	OIT_OMS_CLIMA_ORGANIZACIONAL	SL_SPC_RELACIONES SOCIALES	OIT_OMS_RESPALDO DE GRUPO	SL_SPC_RELACION CON LA AUTORIDAD	OIT_OMS_INFLUENCIA DEL LIDER
1	101	93.00	14.00	14.00	12.00	14.00	17.00	16.00
2	167	68.00	23.00	14.00	19.00	10.00	26.00	10.00
3	86	70.00	9.00	12.00	10.00	7.00	11.00	11.00
4	118	36.00	18.00	6.00	13.00	5.00	19.00	5.00
5	106	144.00	21.00	20.00	16.00	18.00	19.00	25.00
6	161	103.00	23.00	14.00	15.00	16.00	28.00	21.00
7	156	47.00	20.00	6.00	17.00	5.00	28.00	6.00
8	139	104.00	21.00	17.00	14.00	14.00	24.00	15.00
9	149	70.00	25.00	12.00	16.00	10.00	28.00	11.00
10	134	100.00	18.00	16.00	13.00	11.00	24.00	17.00
11	165	92.00	23.00	16.00	17.00	12.00	29.00	18.00
12	156	37.00	22.00	8.00	19.00	4.00	27.00	6.00
13	90	62.00	11.00	10.00	7.00	7.00	17.00	12.00
14	151	61.00	23.00	10.00	16.00	7.00	25.00	8.00
15	131	25.00	20.00	4.00	14.00	3.00	23.00	4.00
16	119	107.00	17.00	16.00	15.00	18.00	18.00	19.00
17	156	39.00	22.00	10.00	19.00	4.00	27.00	6.00
18	136	82.00	18.00	15.00	15.00	11.00	22.00	18.00
19	144	81.00	21.00	9.00	15.00	15.00	25.00	15.00
20	136	50.00	18.00	7.00	12.00	7.00	24.00	8.00
21	141	106.00	20.00	19.00	16.00	13.00	24.00	26.00
22	159	123.00	22.00	18.00	17.00	16.00	28.00	19.00
23	127	80.00	18.00	12.00	14.00	8.00	24.00	12.00
24	137	128.00	19.00	16.00	12.00	17.00	25.00	21.00
25	153	38.00	22.00	10.00	14.00	3.00	28.00	4.00
26	135	78.00	17.00	11.00	15.00	9.00	22.00	16.00
27	124	74.00	21.00	11.00	17.00	8.00	19.00	12.00
28	139	91.00	19.00	9.00	16.00	9.00	24.00	22.00
29	98	25.00	16.00	4.00	9.00	3.00	20.00	4.00
30	128	107.00	20.00	22.00	14.00	14.00	24.00	19.00
31	131	37.00	19.00	4.00	14.00	4.00	17.00	5.00
32	134	77.00	20.00	14.00	14.00	9.00	21.00	13.00
33	147	110.00	19.00	23.00	14.00	17.00	26.00	15.00
34	170	51.00	25.00	6.00	20.00	6.00	27.00	13.00
35	136	62.00	20.00	11.00	15.00	7.00	23.00	15.00
36	142	159.00	21.00	25.00	16.00	21.00	25.00	26.00
37	138	74.00	20.00	11.00	15.00	8.00	23.00	12.00
38	147	69.00	22.00	13.00	16.00	9.00	29.00	12.00
39	129	73.00	19.00	15.00	14.00	10.00	22.00	14.00
40	138	68.00	22.00	9.00	14.00	7.00	24.00	13.00
41	138	38.00	22.00	7.00	14.00	4.00	24.00	5.00
42	134	124.00	20.00	23.00	14.00	16.00	24.00	20.00
43	160	49.00	25.00	8.00	20.00	4.00	30.00	9.00
44	161	58.00	24.00	7.00	16.00	7.00	28.00	17.00
45	130	69.00	19.00	15.00	15.00	3.00	21.00	15.00
46	165	49.00	25.00	8.00	16.00	4.00	30.00	9.00
47	148	33.00	23.00	6.00	14.00	5.00	26.00	5.00
48	147	65.00	21.00	11.00	18.00	8.00	26.00	15.00
49	130	72.00	18.00	14.00	15.00	10.00	23.00	11.00
50	137	96.00	20.00	8.00	16.00	19.00	24.00	24.00
51	141	36.00	20.00	7.00	16.00	4.00	28.00	5.00
52	136	57.00	21.00	12.00	13.00	8.00	25.00	12.00
53	142	119.00	20.00	20.00	14.00	14.00	25.00	20.00
54	133	31.00	19.00	6.00	14.00	3.00	22.00	4.00
55	133	66.00	18.00	10.00	14.00	6.00	22.00	12.00
56	165	44.00	24.00	6.00	18.00	5.00	30.00	5.00
57	145	93.00	19.00	14.00	14.00	14.00	25.00	16.00
58	143	38.00	21.00	7.00	18.00	5.00	25.00	8.00
59	136	102.00	20.00	20.00	14.00	11.00	24.00	17.00
60	145	70.00	21.00	15.00	15.00	7.00	25.00	13.00
61	127	72.00	17.00	8.00	15.00	12.00	21.00	8.00
62	136	63.00	20.00	10.00	15.00	9.00	24.00	8.00
63	147	125.00	20.00	24.00	13.00	17.00	26.00	22.00
64	146	70.00	24.00	11.00	16.00	6.00	25.00	15.00
65	147	45.00	21.00	10.00	14.00	4.00	27.00	9.00
66	140	81.00	21.00	12.00	16.00	7.00	21.00	13.00

	TOTA_SL_SPC	TOTAL_OIT_OMS	SL_SPC_CONDICIONES_FISICAS	OIT_OMS_CLIMA_ORGANIZACIONAL	SL_SPC_RELACIONES SOCIALES	OIT_OMS_RESPALDO DE GRUPO	SL_SPC_RELACION CON LA AUTORIDAD	OIT_OMS_INFLUENCIA DEL LIDER
67	136	39,00	20,00	5,00	15,00	4,00	23,00	9,00
68	142	106,00	21,00	17,00	14,00	16,00	26,00	12,00
69	142	88,00	21,00	13,00	14,00	13,00	26,00	10,00
70	139	44,00	19,00	8,00	15,00	4,00	24,00	10,00
71	128	138,00	22,00	24,00	16,00	18,00	23,00	22,00
72	141	37,00	22,00	4,00	14,00	4,00	24,00	5,00
73	116	94,00	20,00	14,00	13,00	13,00	21,00	15,00
74	124	77,00	19,00	14,00	14,00	9,00	23,00	13,00
75	143	78,00	22,00	15,00	16,00	15,00	24,00	8,00
76	140	83,00	21,00	12,00	15,00	11,00	25,00	15,00
77	120	110,00	17,00	23,00	14,00	17,00	21,00	15,00
78	166	82,00	24,00	16,00	16,00	9,00	30,00	15,00
79	148	126,00	20,00	23,00	16,00	16,00	26,00	25,00
80	151	43,00	22,00	7,00	15,00	6,00	25,00	9,00
81	132	149,00	19,00	25,00	15,00	19,00	24,00	27,00
82	166	62,00	25,00	13,00	16,00	9,00	28,00	11,00
83	160	117,00	23,00	18,00	16,00	14,00	27,00	21,00
84	115	59,00	14,00	9,00	11,00	7,00	20,00	14,00
85	143	61,00	21,00	11,00	16,00	6,00	25,00	10,00
86	136	86,00	20,00	13,00	14,00	11,00	24,00	15,00
87	153	52,00	22,00	8,00	18,00	3,00	26,00	10,00
88	162	120,00	24,00	20,00	18,00	15,00	25,00	19,00
89	166	25,00	25,00	4,00	18,00	3,00	29,00	4,00
90	135	53,00	18,00	6,00	14,00	6,00	22,00	8,00
91	127	113,00	16,00	18,00	14,00	15,00	21,00	20,00
92	169	41,00	24,00	4,00	16,00	4,00	30,00	8,00
93	145	65,00	18,00	13,00	16,00	6,00	24,00	9,00
94	125	131,00	18,00	20,00	12,00	17,00	22,00	19,00
95	131	57,00	19,00	8,00	16,00	6,00	22,00	12,00
96	165	102,00	24,00	16,00	17,00	12,00	28,00	16,00
97	148	77,00	22,00	11,00	16,00	10,00	27,00	16,00
98	148	128,00	20,00	20,00	18,00	20,00	25,00	26,00
99	145	109,00	21,00	23,00	15,00	8,00	26,00	21,00
100	141	45,00	19,00	7,00	15,00	5,00	23,00	8,00
101	144	69,00	21,00	8,00	16,00	8,00	27,00	13,00
102	131	110,00	19,00	18,00	15,00	13,00	23,00	17,00
103	145	87,00	21,00	11,00	15,00	13,00	26,00	17,00
104	142	129,00	20,00	22,00	14,00	18,00	23,00	19,00
105	136	102,00	17,00	14,00	14,00	10,00	24,00	16,00
106	133	85,00	18,00	14,00	13,00	7,00	22,00	17,00
107	138	86,00	19,00	18,00	14,00	10,00	24,00	9,00
108	142	51,00	22,00	8,00	17,00	8,00	24,00	10,00
109	178	92,00	25,00	18,00	20,00	10,00	29,00	16,00
110	139	44,00	24,00	6,00	17,00	5,00	28,00	8,00
111	108	70,00	15,00	10,00	12,00	6,00	20,00	12,00
112	136	76,00	20,00	14,00	13,00	9,00	24,00	12,00
113	138	97,00	20,00	12,00	14,00	9,00	24,00	19,00
114	146	53,00	22,00	7,00	17,00	6,00	27,00	12,00
115	149	43,00	19,00	7,00	15,00	6,00	26,00	9,00
116	146	110,00	21,00	19,00	15,00	15,00	27,00	22,00
117	166	77,00	25,00	12,00	17,00	8,00	29,00	16,00
118	128	99,00	17,00	16,00	13,00	18,00	21,00	18,00
119	126	102,00	14,00	19,00	14,00	6,00	24,00	23,00
120	135	51,00	18,00	11,00	15,00	5,00	24,00	8,00
121	150	137,00	23,00	26,00	15,00	12,00	26,00	26,00
122	129	74,00	21,00	15,00	13,00	9,00	24,00	12,00
123	131	104,00	18,00	16,00	13,00	13,00	25,00	15,00
124	143	93,00	20,00	15,00	16,00	10,00	25,00	17,00
125	137	39,00	20,00	5,00	16,00	5,00	24,00	5,00
126	143	76,00	20,00	13,00	16,00	9,00	25,00	14,00
127	140	78,00	20,00	13,00	15,00	7,00	23,00	16,00
128	133	52,00	19,00	7,00	16,00	6,00	21,00	8,00
129	156	61,00	23,00	9,00	14,00	6,00	29,00	13,00
130	139	39,00	20,00	7,00	17,00	7,00	23,00	5,00
131	142	46,00	22,00	8,00	14,00	7,00	27,00	8,00
132	129	119,00	19,00	23,00	12,00	11,00	24,00	23,00
133	142	63,00	20,00	13,00	14,00	10,00	26,00	10,00
134	178	41,00	25,00	7,00	20,00	5,00	29,00	6,00
135	144	61,00	21,00	13,00	16,00	5,00	24,00	15,00
136	138	33,00	17,00	4,00	16,00	4,00	26,00	7,00
137	146	75,00	23,00	8,00	14,00	7,00	25,00	12,00
138	138	102,00	23,00	15,00	14,00	13,00	22,00	17,00
139	128	138,00	23,00	24,00	15,00	18,00	22,00	23,00
140	164	104,00	24,00	16,00	17,00	14,00	29,00	17,00
141	132	93,00	20,00	22,00	14,00	16,00	22,00	17,00
142	139	59,00	22,00	12,00	15,00	8,00	24,00	12,00
143	131	76,00	23,00	11,00	15,00	9,00	22,00	12,00
144	141	62,00	22,00	11,00	13,00	7,00	25,00	15,00
145	144	86,00	21,00	15,00	15,00	9,00	24,00	16,00
146	125	70,00	20,00	13,00	13,00	9,00	23,00	13,00
147	160	53,00	25,00	10,00	15,00	6,00	29,00	11,00
148	153	40,00	24,00	8,00	16,00	5,00	29,00	9,00
149	136	131,00	18,00	22,00	14,00	16,00	23,00	27,00
150	108	96,00	12,00	16,00	12,00	10,00	19,00	22,00

## Anexo 6: Propuesta de valor

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	
<b>Estrés laboral</b>	<b>satisfacción laboral</b>
<p>Brindar formación en primeros auxilios y bienestar específicamente orientados a la salud mental, para que todos puedan tener una mayor comprensión de los problemas de salud mental. En particular, mejorar y educar sobre las diferencias entre los niveles saludables y no saludables de estrés, así como la forma de detectar indicios de estrés laboral. Como también proporcionar información sobre dónde pueden buscar ayuda para los problemas de salud mental, si ocurren y cuando suceden.</p>	<p>Establecer buenas relaciones entre los colaboradores permite acudir a sus labores con mayor motivación y ganas de trabajar, ya que un mal ambiente influye de manera negativa en los asesores como también en la empresa por lo que se sugiere crear relaciones favorables, incluso empleando el humor, sin dejar de lado los objetivos de la empresa. Esto permitirá que se incremente la satisfacción de los trabajadores.</p>

<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	
<b>Clima organizacional</b>	<b>Condiciones físicas y/o Materiales</b>
<p>Facilitar salas de bienestar donde los empleados pueden desconectarse un rato, permitiendo que los empleados tomen un respiro en el trabajo –sea a través de una siesta o alguna práctica de meditación– puede ayudarles a recuperar esa energía y reducir los efectos del estrés.</p>	<p>Fomentar y vigilar que el lugar de trabajo sea el adecuado, manteniendo una distribución, buena iluminación, con un orden definido y limpio, esto permitirá al equipo trabajar correctamente y mejorará su bienestar y su rendimiento dentro de la empresa, como también, que los equipos y herramientas de trabajo no estén actualizados y no funcionen correctamente puede llegar a ser frustrante, además de dificultar que los colaboradores no puedan hacer su trabajo de manera eficiente, un factor influyente también a decoración del lugar de trabajo puede ser una ayuda para crear un ambiente agradable. Pizarras donde los integrantes del equipo puedan compartir ideas y comentarios, cuadros inspiradores y sensación de marca a través de diferentes atributos son algunas posibles ideas.</p>

<b>Influencia de Líder</b>	<b>Relación con la autoridad</b>
<p>Reforzar el liderazgo ya que de esta manera se podrá manejar de forma apropiada las crisis del día a día, llegando a mantener la calma, el orden, transmitir el mensaje adecuado mostrando seguridad en la gestión ya que de esta manera los colaboradores tendrán absoluta confianza en su líder, lo que permitiría el reducir considerablemente el absentismo laboral o el bajo rendimiento.</p>	<p>Capacitar a los líderes con respecto al salario emocional, ya que esto hace referencia al trato que recibe el colaborador por parte de sus superiores jerárquicos, le brinda la sensación de sentirse valorado dentro de la empresa, aplicando medidas como: La flexibilidad “personal” propiciando el uso de permisos “personales” cuando sea necesario, dejando claro que los derechos de ausencia laboral pueden incluir citas con médicos o terapeutas. también puede permitir que los empleados pidan ausentarse durante pequeños periodos de tiempo sin tener que tomarse todo el día libre, teletrabajo, ya que</p>
<b>Respaldo del Grupo</b>	<b>Relaciones Sociales</b>
<p>Incentivar el team building promoviendo las buenas relaciones personales entre los diferentes miembros del equipo, realizando dinámicas de participación e integración lo que conllevara una comunicación horizontal, ya que es una de las mejores maneras de que los empleados se sientan escuchados y se refuerce el compromiso con su equipo.</p>	<p>Fomentar una cultura de comunicación abierta mediante reuniones donde se generen dinámicas, en donde un personal proponga un tema y capacite basado en su experiencia y conocimiento, generando también retos en equipos laborales incentivando sinergia y creatividad del equipo laboral.</p>