



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DE LA EMPRESA MERCADOTECNIA DIRECTA
Y CONTACT CENTER, MAGDALENA DEL MAR. LIMA – 2016**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. ROJAS CHUMBIPUMA, LIZET

LIMA – PERÚ

2017

ASESOR DE TESIS

.....
Mgtr. Ollais Rivera, Néstor

JURADO EXAMINADOR

.....
Dra. Marcela Rosalina Barreto Munive
Presidente

.....
Dra. Luzmila Vargas Granados
Secretario

.....
Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada
Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios por haberme permitido concluir de manera satisfactoria esta meta, a mis padres Roberto y Olga, por el apoyo constante que me brindaron, a mi hijo Piero, por ser el motor y motivo para continuar mi desarrollo profesional y a mis hermanos Patricia, Harlex, Wilder, Roberto por ser un ejemplo para salir adelante y seguir superándome.

AGRADECIMIENTO

A mis padres y a mi hijo por su apoyo y motivación para la culminación satisfactoria del presente trabajo de investigación, a mi asesor de tesis y a todos aquellos que de alguna u otra manera me brindaron su apoyo para culminar este trabajo de manera exitosa.

RESUMEN

Se realizó el estudio de investigación sobre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016. El objetivo general fue determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016. En cuanto a la metodología, el tipo de estudio fue aplicativo, con un nivel correlacional, y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por todos los trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mdy Contact Center, la muestra finalmente estuvo integrada por 30 sujetos. Los instrumentos empleados fueron la Escala de opiniones de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma (2000) y la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS. En cuanto a los resultados obtenidos, destacan que no existe correlación entre las variables: satisfacción laboral y estrés laboral en los trabajadores examinados. Así mismo, se demostró que no existe correlación entre la satisfacción laboral y los factores: significación de la tarea y condiciones de trabajo, en tanto existe correlación moderada y es significativa en las dimensiones: reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos con respecto al nivel de estrés laboral. Se recomienda realizar talleres de capacitación para el manejo del estrés.

Palabras clave: satisfacción laboral; estrés laboral; trabajador.

ABSTRACT

A research study on job satisfaction and work stress in workers of the Direct Marketing and Contact Center company, Magdalena del Mar - 2016. The general objective was to determine the relationship between job satisfaction and work stress in workers in the recruitment and selection area Of Direct Marketing and Contact Center, Magdalena del Mar - 2016. Regarding the methodology, the type of study was application, with a correlation level, and a non-experimental cross-sectional design. The population was constituted by all the workers of the area of recruitment and selection of the company Mdy Contact Center, the sample finally was integrated by 30 subjects. The instruments used were the SL-SPC Labor Satisfaction Scale of Sonia Palma (2000) and the ILO-WHO Occupational Stress Scale. Regarding the obtained results, they emphasize that there is no correlation between the variables: job satisfaction and work stress in the workers examined. Likewise, it was shown that there is no correlation between job satisfaction and the factors: task significance and working conditions, while there is moderate correlation and is significant in the dimensions: personal and / or social recognition and economic benefits with respect to the Level of work stress. It is recommended to conduct training workshops for stress management.

Keywords: job satisfaction; work stress; workers.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE DE CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema General.....	17
1.2.2 Problemas Específicos.....	17
1.3 Justificación del estudio.....	18
1.4 Objetivos de la Investigación.....	19
1.4.1 Objetivo General.....	19
1.4.2 Objetivos específicos.....	19
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	20
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	22
2.2 Bases teóricas de la variable:.....	25
2.2.1 Definición de satisfacción laboral.....	25
2.2.2 Factores de satisfacción laboral.....	25
2.2.3 Modelos teóricos de la satisfacción laboral.....	27
2.2.3.1 Teoría bifactorial de Herzberg.....	27
2.2.3.2 Teoría de las necesidades de David Mc Clelland.....	28
2.2.3.3 Teoría de la equidad J. Stacy Adams.....	29
2.2.4 Efectos de la satisfacción laboral.....	29
2.2.5 Tipos de satisfacción laboral.....	30
2.3 Bases Teóricas de la Variable:.....	31
2.3.1 Definición de estrés.....	31
2.3.2 Fases del estrés.....	31
2.3.3 Síntomas del estrés.....	32
2.3.4 Definición de estrés laboral.....	33
2.3.5 Factores estresores en el trabajo.....	34
2.3.6 Causas de estrés laboral.....	34

2.3.7	Consecuencias del estrés	35
2.3.8	Tipos de estrés laboral	36
2.3.9	Modelos de estrés laboral.....	37
2.3.10	Estrategias de afrontamiento al estrés laboral	38
2.4	Definición de términos básicos	39
III.	MARCO METODOLÓGICO.....	40
3.1	Hipótesis de la investigación	40
3.1.1	Hipótesis general.....	40
3.1.2	Hipótesis específicas	40
3.2	Variables de estudio.	41
3.2.1	Variable de estudio 1: Satisfacción laboral.....	41
3.2.2	Variable de estudio 2: Estrés Laboral.....	42
3.3	Tipo y Nivel de la investigación	43
3.3.1.	Tipo de investigación	43
3.3.2.	Nivel de investigación	43
3.4	Diseño de la investigación.....	43
3.5	Población y muestra	44
3.5.1	Población	44
3.5.2	Muestra de estudio	44
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.6.1	Técnicas de recolección de datos	44
3.6.2	Instrumentos de recolección de datos	44
3.6.2.1.	Escala de Opiniones de Satisfacción laboral SL-SPC.	44
3.6.2.2.	Escala de estrés laboral de la OIT – OMS	47
3.7	Método de análisis de datos	49
IV.	RESULTADOS.....	50
4.1.	Resultados descriptivos	50
4.1.2.	Satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea y estrés laboral.	50
4.1.3.	Satisfacción laboral, dimensión condiciones de trabajo y estrés laboral	56
4.1.4.	Satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social y estrés laboral	62
4.1.2	Resultados inferenciales.....	70
4.1.2.1	Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov.....	70
4.1.3	Satisfacción laboral y estrés laboral.....	70
V.	DISCUSIÓN	74
VI.	CONCLUSIONES	76
VII.	RECOMENDACIONES	77
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78

IX. ANEXOS	82
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	82
Anexo 2. Operacionalización de la variable 1	84
Anexo 3. Operacionalización de la variable 2	85
A nexa 4. Escala de satisfacción laboral (SI-Spc)	86
A nexa 5. Escala de estrés laboral de la Oit - Oms	87
Anexo 6. Hoja de tabulación de datos de satisfacción laboral.....	88
Anexo 7. Hoja de tabulación de datos de estrés laboral.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacion de variables satisfacción laboral	41
Tabla 2. Operación de variables estrés laboral.....	42
Tabla 3. Categorías diagnosticas escala sl-spc.....	45
Tabla 4. Confiabilidad escala sl-spc	46
Tabla 5. Matriz correlaciones por factores	46
Tabla 6. Adecuación para análisis factorial	47
Tabla 7. Kmo y prueba de barlett para el modelo original	48
Tabla 8. Varianza total explicada del análisis factorial	48
Tabla 9. Índice de alfa de crombach.....	49
Tabla 10. Índices de confiabilidad general mediante la técnica de evaluación de mitades	49
Tabla 11. Nivel de satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	50
Tabla 12. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	52
Tabla 13. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, dimensión significación de la tarea, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center.....	55
Tabla 14. Nivel de satisfacción laboral, dimensión condiciones de trabajo, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	56
Tabla 15. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, condición de trabajo, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	61
Tabla 16. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, condiciones de trabajo, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	61
Tabla 17. Nivel de satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	62
Tabla 18. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	63
Tabla 19. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	65
Tabla 20. Nivel de satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center.	66
Tabla 21. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	67

Tabla 22. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, dimensión beneficios económicos, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	69
Tabla 23. Prueba de normalidad para las variables satisfacción laboral y estrés laboral	70
Tabla 24. Nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	70
Tabla 25. Nivel de estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	71
Tabla 26. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	43
Figura 2. Nivel de satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	51
Figura 3. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	54
Figura 4. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, dimensión significación de la tarea, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center.....	55
Figura 5. Nivel de satisfacción laboral, dimensión condiciones de trabajo, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center...	57
Figura 6. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión condición de trabajo, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	60
Figura 7. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, dimensión condiciones de trabajo, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	61
Figura 8. Nivel de satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center	62
Figura 9. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center.	64
Figura 10. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center.....	65
Figura 11. Nivel de satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y contact center...	66
Figura 12. Hoja de tabulación de datos donde se colocaron los resultados de cada uno de los sujetos que fueron evaluados con la prueba de escala de satisfacción laboral – (sl-spc)	88
Figura 13. Hoja de tabulación de datos donde se colocaron los resultados de cada uno de los sujetos que fueron evaluados con la prueba de escala de estrés laboral de la oit – oms.	89

INTRODUCCIÓN

En el escenario laboral es frecuente que sucedan acontecimientos que producen malestar y desencuentros entre la empresa y los trabajadores. Estos acontecimientos tienen diferentes factores y condiciones que se convierten en aceleradores de la crisis. Usualmente suelen clasificarse como externos e internos. Entre los primeros pueden suceder las condiciones políticas del entorno o la situación socioeconómica del país. Mientras que, en el plano interno, se suelen considerar a una serie de factores que se encuentran en el trabajador como procesos psicológicos tales como: la satisfacción, el estrés, entre otros; los cuales pueden generar, a su vez, actitudes favorables o desfavorables hacia la función laboral.

Es indudable que, en el momento actual, las condiciones socio laborales han producido una serie de desajustes en los trabajadores tanto en cuanto a su nivel de satisfacción laboral como en relación al aumento de casos de estrés laboral elevado. Estas circunstancias dificultan la productividad de los trabajadores y pueden generar situaciones de conflicto, los cuales deberían de alertar a la empresa en la toma de decisiones hacia la prevención o la intervención precoz. De manera particular, la presente investigación procura estudiar la relación que hay entre la satisfacción y el estrés laboral a sabiendas que son dos procesos recurrentes en la vida de las empresas, cuya repercusión económica debe promover acciones rápidas y sistemáticas.

El contenido del presente informe de investigación contiene un primer capítulo sobre planteamiento del problema donde se aborda el problema de investigación, la justificación y objetivos principales de la investigación. El capítulo II se refiere al marco teórico que fundamenta el estudio, donde se habla sobre los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, así como la definición a profundidad de cada una de las variables de la investigación. Por su parte, el capítulo III contiene el marco metodológico de la investigación donde se trata la hipótesis general y específica del trabajo, así como la población, muestra y los instrumentos que se utilizarán en la investigación.

En el capítulo IV, se plantean los resultados de la investigación mediante cuadros estadísticos, los cuales fueron aplicados a una población determinada, en el capítulo V se realiza la discusión a la luz de los objetivos iniciales y otras investigaciones similares al de nuestro trabajo de investigación. Finalmente, en el capítulo VI y VII se precisan las conclusiones y recomendaciones derivadas del presente estudio, luego de haber obtenido los resultados de la investigación, para tomar acciones que permitan mejorar y ayudar a la población a la cual fue sometida el estudio.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad uno de los principales problemas laborales que afectan a los trabajadores son la insatisfacción laboral y el estrés laboral, debido a la sobrecarga laboral y las condiciones o beneficios laborales poco atractivos que ofrecen las empresas a sus trabajadores. Es muy importante que los trabajadores se sientan satisfechos en sus puestos, para que de esta manera se pueda prevenir el ausentismo y rotación de los colaboradores en la organización, los cuáles son piezas fundamentales en una institución y por ende generan pérdidas a la empresa.

Las organizaciones constituyen en el mundo moderno la institución dominante de la sociedad. A través de ellas, las personas pueden alcanzar metas que individualmente no podrían lograr, como producir y distribuir la mayoría de los bienes y servicios que la sociedad necesita para poder subsistir. De allí deriva la importancia del estudio de las organizaciones, su estructura, su funcionamiento y su impacto sobre la conducta de los individuos. (Arnedo & Castillo, 2009)

El área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center, sede Magdalena del Mar - 2016, la cual pertenece al departamento de Recursos Humanos, cuenta con un extenso equipo de trabajadores, los cuales se encuentran conformados por estudiantes y profesionales de la carrera de Psicología, teniendo como función principal el reclutar y seleccionar a personas que cumplan un perfil determinado, ofreciendo a los postulantes una remuneración poco atractiva y competente a nivel del mercado laboral, cabe resaltar también que a nivel general el personal que se recluta y contrata, presenta un alto porcentaje de rotación y ausentismo, lo cual exige la constante solicitud de puestos vacantes al área de reclutamiento y selección, lo cual genera una total responsabilidad en los colaboradores, ya que si no son cubiertas las vacantes en fechas determinadas por gerencia general, generan grandes pérdidas a la empresa y por ende amonestaciones al personal de reclutamiento y selección.

Los principales problemas que se tiene en el área de reclutamiento y selección son: la remuneración y beneficios que se ofrece al personal, ya que no se encuentra acorde al mercado para los trabajadores de área de reclutamiento y selección, el horario de trabajo que es de lunes a sábado, y en la semana los trabajadores realizan horas extras, las cuales no son reconocidas por la empresa. Además, no hay reconocimiento personal ni grupal por cumplimiento de objetivos para el equipo de colaboradores; sin embargo, la exigencia y carga laboral es bastante alta.

Por último, las personas del área no son capacitadas y no cuentan con un manual de funciones que les permita conocer sus funciones determinadas en el área, ya que de forma imprevista y permanente hay cambios que muchas veces generan diversos errores en el flujo de trabajo que realizan los colaboradores, motivo por el cual constantemente el personal es sancionado con amonestaciones. También en el área no se cuenta con las herramientas de trabajo necesarias para realizar sus labores con condiciones y espacios adecuados, ya que hay deficiencias que no son tratadas de inmediato y que complican el día a día de los trabajadores.

Durante el último año, en el periodo 2016, los trabajadores del área de reclutamiento y selección han tenido diversos cambios en cuanto al liderazgo del equipo, ya que los jefes de área han permanecido en la empresa menos de un año, debido a la misma presión que el puesto exige; se ha visto afectada la permanencia de muchos de ellos, debido a la inestabilidad que se tiene cuando no se cuenta con un líder que les pueda guiar y apoyar en el área.

Asimismo, muchos de los trabajadores del área de reclutamiento y selección, no acuden a sus puestos de trabajo frecuentemente por diversos problemas de salud, muchos de estos son problemas gastrointestinales y/o respiratorios, dolores de cabeza y musculares, también se quejan regularmente por el sueldo, los beneficios, el horario que la empresa les ofrece a ellos y al personal que estos contratan, haciendo comparaciones con otras entidades y justificando por qué la empresa no tiene un crecimiento a nivel local y nacional.

Todo lo mencionado anteriormente genera que los trabajadores no se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo y por lo tanto no cumplan con sus funciones productivamente, por el estrés laboral que les produce las diferentes condiciones de trabajo que se les ofrece, es por ello que en el presente trabajo se investigará la relación que existe entre satisfacción laboral y estrés laboral.

A nivel Internacional se tomó como referencia el trabajo de Arnedo y Castillo (2009), quienes realizaron una investigación sobre satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente en Sucre – Venezuela, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados, se realizó un diseño de investigación de campo, la muestra estuvo constituida por 30 trabajadores, el instrumento aplicado fueron cuestionarios aplicados al personal de la empresa. Los resultados obtenidos demuestran que el personal se encuentra insatisfecho, lo cual indica que hay factores que no están funcionando de manera óptima. (Arnedo & Castillo, 2009)

A nivel nacional se tomó como referencia el trabajo de Alba y Juárez (2014), quienes realizaron una investigación sobre la relación entre el nivel de satisfacción laboral y nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Agropecuaria del distrito de Trujillo, el tipo de investigación utilizada fue descriptiva, la muestra estuvo conformada por 80 colaboradores de la empresa, los instrumentos utilizados fueron la encuesta y análisis documental. Entre los resultados más relevantes se entiende que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. (Alba & Juárez, 2014)

A nivel regional se tomó como referencia el trabajo de Alfaro, Leyton y Sáenz (2012), quienes realizaron una investigación sobre satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales entre municipalidades de Lima, cuyo objetivo principal fue medir la satisfacción laboral y analizar la relación con las variables. La investigación es de tipo descriptiva, correlacional con un enfoque cuantitativo, la muestra que se utilizó es de 82,126 y 161 de cada una de las tres municipalidades, el instrumento utilizado fue el cuestionario Escala de opiniones SL-SPC. Los resultados obtenidos determinan que no hay diferencia significativa en el de satisfacción laboral media de los trabajadores y que este puede considerarse promedio. (Alfaro, Leyton & Sáenz, 2012)

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Existe relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar - 2016?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Existe relación entre satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar - 2016?

¿Existe relación entre satisfacción laboral, dimensión condiciones de trabajo, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar - 2016?

¿Existe relación entre satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar - 2016?

¿Existe relación entre satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar - 2016?

1.3 Justificación del estudio

La presente investigación tiene una justificación social, institucional y personal.

En el ámbito social, las personas viven y trabajan en un medio complicado lleno de exigencias y apremios, los cuales influyen negativamente sobre sus relaciones interpersonales y sobre su ajuste hacia los contextos en que vive. Cuando una empresa tiene satisfechos a sus empleados, entonces sucede una mayor integración e identidad organizacional lo cual expresa una mejor imagen como organización frente a los demás.

Por los motivos antes expuestos, el presente trabajo busca desarrollar un enfoque integral que nos ayude desde el área de Psicología a diagnosticar y prevenir el Estrés laboral en las empresas que permita generar un adecuado desempeño laboral de sus colaboradores y con ellos el éxito de las empresas.

Es para que, de manera institucional, se realicen estudios sobre las posibles relaciones entre la satisfacción laboral y el estrés laboral ya que las empresas pueden verse perjudicadas si se produjese una disminución en el ámbito de la productividad laboral, los altos costos que produce la rotación de personal; ya que las renunciadas de los trabajadores ocasionan pérdida de habilidades y adiestramiento en los colaboradores que el área requiere para su funcionamiento adecuado. Adicionalmente, los altos costos y el tiempo que se toma por el entrenamiento del nuevo personal que ingresa a la institución, lo cual perjudicaría a la empresa económicamente y a su imagen como organización responsable.

Asimismo, a nivel personal, en el presente trabajo se pretende identificar el nivel de satisfacción laboral y estrés laboral de los trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center en la Sede Magdalena del Mar, con el propósito de tomar decisiones para diagnosticar y reducir el nivel de estrés laboral, de manera que los trabajadores se sientan más a gusto con su labor desempeñada y con una mejor disposición de cumplir con sus funciones y actividades cotidianas, ya que los colaboradores de una organización, son un pilar muy importante para el éxito de una empresa y si se sienten a gusto en la empresa donde trabajan, podrán colaborar y sentirse comprometidos para alcanzar un mejor desarrollo personal y profesional que traerá mayores beneficios laborales para los colaboradores y la empresa.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016.

1.4.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016.

Establecer la relación entre satisfacción laboral, dimensión condiciones de trabajo, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016.

Identificar la relación entre satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016.

Establecer la relación entre satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Según Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz (2012); en su tesis de la Universidad Pontificia Universidad Católica de Lima en Perú, titulada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales entre municipalidades”. Que resume: una investigación sobre satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales entre municipalidades, cuyo objetivo principal fue medir la satisfacción laboral y analizar la relación con las variables ocupacionales como condición laboral, género y tiempo de servicio, en cada una de las municipalidades.

La investigación es de tipo descriptiva, correlacional con un enfoque cuantitativo, la muestra que se utilizó es de 82,126 y 161 de cada una de las tres municipalidades en estudio, el instrumento utilizado fue el cuestionario Escala de opiniones SL-SPC.

Los resultados obtenidos de la investigación determinan que no hay diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las municipalidades y que este puede considerarse promedio, además que si existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

Según Alba & Juárez (2014); en su tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en Perú, titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo” que resume : una investigación sobre la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo, cuyo objetivo principal fue establecer una relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores.

El tipo de investigación utilizado es descriptivo, la muestra estuvo conformada por 80 colaboradores de la empresa, los instrumentos de recolección de datos fueron la encuesta y análisis documental.

Entre los resultados más relevantes se entiende que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular.

Se recomienda hacer mediciones de satisfacción laboral periódicamente, además se recomienda la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Según Salirrosas & Rodríguez (2015); en su tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en Perú, titulada “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú” que resume: una investigación sobre estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, cuyo objetivo fue demostrar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los asesores de banca por teléfono que laboran en el BCP – Sede La Esperanza.

La investigación es de diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por un total de 121 asesores a los cuales se les aplicó el Cuestionario de Karasek.

Entre los resultados más relevantes se establece que existe una relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral lo que implica que existe un alto nivel de estrés laboral lo que repercute en un deficiente desempeño laboral.

Según Dávila & Díaz (2015); en su tesis de la Universidad Privada Juan Mejía Baca de Chiclayo en Perú, titulada “Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una institución educativa nacional de Chiclayo” que resume: una investigación sobre los factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una institución educativa nacional de Chiclayo, cuyo objetivo fue determinar los niveles de estrés laboral y los factores asociados.

La investigación es de tipo cuantitativa descriptiva simple. La población muestral fue de 40 docentes y se utilizó la escala de estrés laboral de Hernández Gonzales.

Los resultados obtenidos revelan que el estrés laboral se encuentra en un nivel medio. Según Chávez, L. (2016); en su tesis de la Universidad Privada de Tacna en Perú, titulada “Estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el 2015”. Que resume: una investigación sobre el estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015, cuyo objetivo fue determinar el efecto que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos.

El tipo de investigación es descriptiva. La muestra la conforman 32 trabajadores administrativos y operativos a los cuales se les administró un cuestionario para la recolección de datos.

Se obtuvo como resultados que el Estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial y que esto se debe a distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño. También se encontró que el estrés laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos del área de Gestión Comercial de ELS es ocasionado por una recarga laboral ya que 59,4% de los trabajadores encuestados tienen esa percepción y 78,1% de los trabajadores encuestados perciben que existe bastante exigencia en el desempeño laboral.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Según Arnedo & Castillo (2009); en su tesis de la Universidad de Oriente en Venezuela, titulada “Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente en Sucre – Venezuela”. Que resume: una investigación sobre satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente en Sucre - Venezuela, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la UDO.

Se realizó un diseño de investigación de campo, la muestra estuvo constituida por 30 trabajadores de las diferentes áreas de la empresa, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue cuestionarios aplicados al personal de la empresa.

Los resultados obtenidos de la investigación demuestran que el personal se encuentra insatisfecho, lo cual indica que hay factores que no están funcionando de manera óptima.

De modo particular, el factor retribución económica está generando insatisfacción entre los empleados del IPSPUDO, debido a que las dimensiones correspondencia entre salario y esfuerzo, superioridad del salario en comparación con otros cargos y capacidad del salario para cubrir necesidades, fueron percibidas por los empleados como insatisfactorias. Por otra parte, las condiciones físicas del entorno de trabajo están generando satisfacción, ya que los empleados del IPSPUDO consideran que la distribución, las condiciones y la limpieza y orden del espacio de trabajo son satisfactorias.

Según Sánchez, F. (2011); en su tesis de la Universidad Abierta Interamericana en Argentina, titulada “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”. Que resume: una investigación sobre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, cuyo objetivo fue identificar la relación entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores.

La investigación tuvo un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres.

Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros; el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá; y el BIEPS-A de M. Casullo.

Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores; a su vez, la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés; lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva.

Según Fuentes, S. (2012); en su tesis de la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en el área de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”. Que resume: una investigación sobre satisfacción laboral y su influencia en la productividad en el área de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, cuyo objetivo fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad.

El tipo de investigación utilizada fue el descriptivo, la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la delegación de recursos humanos, el instrumento que se utilizó fue una escala de Likert que permitió establecer el nivel de satisfacción de que tiene los empleados.

Los resultados que se obtuvieron demuestran que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (67 de 100 puntos) en tanto que son reconocidos por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acorde a cada trabajador y el organismo judicial es un buen patrono.

Según Ríos, F. (2014); en su tesis de la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, titulada “Satisfacción laboral y su influencia en el clima laboral del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango” que resume: una investigación sobre la satisfacción laboral y su influencia en el clima laboral del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango, cuyo objetivo principal fue determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional.

El tipo de investigación que se utilizó es descriptivo correlacional, la población del estudio fue conformada por personal del área administrativa con un total de 28 colaboradores, de los cuales 15 son género femenino y 13 género masculino, en edades de 22 a 25 años.

Los instrumentos para la recolección de datos fueron el Cuestionario de Satisfacción Laboral, que contiene tres factores, identificación con la empresa, reconocimiento laboral y desarrollo laboral; el siguiente instrumento aplicado fue la Escala de Clima Organizacional.

Los resultados obtenidos demuestran que en general la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentran en niveles apropiados, por un alto porcentaje afirma estar satisfecho y con un buen nivel de clima, concluyendo que existe una relación alta mente significativa entre nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, demostrándose que existe una correlación positiva.

Según Gonzales, M. (2014); en su tesis de la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, titulada “Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de Serviteca Altense S.A”, que resume: una investigación sobre estrés y desempeño laboral, cuyo objetivo fue identificar la relación entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

El estudio presenta un diseño de investigación explicativo. La muestra estuvo conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años a las cuales se les aplicó la Escala de Apreciación de Estrés (EAE) y una evaluación de desempeño de Selección forzada.

Se obtuvo, entre otros resultados, que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral.

2.2 Bases teóricas de la variable 1:

2.2.1 Definición de satisfacción laboral

La satisfacción dentro del ámbito de los centros laborales es una constante preocupación para los profesionales del campo organizacional. La satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada. Davis & Newstrom (2003); precisan que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados perciben a su centro laboral, haciendo referencia al estado emocional del trabajador con respecto a sus actividades laborales. Por otro lado, Landy y Conte (2005); afirman que la satisfacción laboral es una actitud positiva o estado emocional del individuo que es consecuencia de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Las vivencias del centro laboral serán determinantes para la estimación que el trabajador tenga sobre su actividad laboral. La satisfacción laboral también se puede entender como las expectativas que tenga un trabajador de su trabajo dependerán de su experiencia laboral.

Shermerhurn, Hunt y Osborn (2005); definen la satisfacción laboral como el estado en el cual las personas experimentan sentimientos negativos o positivos hacia su trabajo. Esta situación emocional que experimenta el trabajador está caracterizada por dos sentimientos: positivo, satisfacción propiamente dicha, o negativo, insatisfacción; además, el estado emocional puede tener diferentes niveles de intensidad. Fernández (1999) considera que la satisfacción laboral es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la percepción que los trabajadores muestran sobre las condiciones en las que laboran.

Por esta razón, se entiende que la satisfacción laboral tiene causales internos y externos, los internos son las actitudes o comportamientos que el individuo manifieste y los externos son las condiciones materiales donde se realiza el trabajo y de acuerdo con estas condiciones se genera satisfacción o insatisfacción en el trabajador (Shermerhurn, Hunt y Osborn ,2005).

2.2.2 Factores de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se encuentra afectada por una serie de condiciones o factores determinantes. De manera prioritaria, la satisfacción se entiende como un sentimiento de un individuo, que es causado por factores externos. Estas condiciones se encuentran en el entorno del trabajador, de modo que los centros laborales que no las brinden pueden producir problemas de insatisfacción en el trabajador.

Robbins, S. (1998) considera que los principales factores de la satisfacción laboral son: reto al trabajo, sistema de recompensas, condiciones favorables y colegas que brinden apoyo; los cuales se describen a continuación:

a. Reto al trabajo.

Un gran porcentaje de trabajadores prefieren empleos que les ofrezcan la oportunidad de utilizar sus conocimientos, habilidades y capacidades, que el trabajo brinde una gran variedad de actividades, libertad y retroalimentación de cómo están cumpliendo con sus responsabilidades. Un reto moderado causa placer y satisfacción, por lo que un reto grande causaría frustración y un nivel bajo de desempeño laboral (Robbins, S. 1998).

b. Sistema de recompensas justas

En un centro laboral, las recompensas justas constituyen un sistema de salarios y normativas de ascenso que tiene que deben ser percibidas como justas por los empleados con el fin de producir satisfacción acorde con sus expectativas. Así mismo, en la percepción de justicia laboral influyen determinados elementos como la comparación social, las habilidades del individuo, y los estándares de salario, de una comunidad (Robbins, S. 1998).

- **Satisfacción con el salario.** Los incentivos y los salarios son la compensación que el empleador le ofrece a cambio de su trabajo al empleado, la administración de los recursos humanos a través de esta condición vital, es una garantía para obtener, mantener y retener la fuerza de trabajo productiva. Se ha demostrado en diferentes estudios que la compensación es la característica con mayor incidencia que determina la satisfacción o insatisfacción de un empleado. Sin embargo, en algunos centros laborales la importancia de tener un líder considerado y tolerante se mas importante para los empleados con condiciones individuales o laborales negativas (Robbins, S. 1998).
- **Colegas que brinden apoyo.** Las relaciones interpersonales dentro de una organización son aspecto importante para los individuos, ya que el apoyo que existe entre compañeros de trabajo es determinante en la satisfacción o insatisfacción. Además, House y Mitchell (1974) afirmo que el comportamiento del jefe es un principal condicionante de la satisfacción, sin embargo, se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, brinda halagos por los logros, escucha las opiniones de sus empleados y muestra interés en ellos (Robbins, S. 1998).
- **Condiciones favorables de trabajo.** A los trabajadores le importa más su ambiente de trabajo tanto por el bienestar personal como para facilitar la realización de sus labores.

Las investigaciones han demostrado que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos, la temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales que no deberían estar al extremo. (Robbins, S. 1998)

Por otro lado, Fernández, M. (1999) señala que existen siete factores determinantes de la satisfacción laboral: retribución económica, condiciones físicas, seguridad y estabilidad en el trabajo, relaciones con los compañeros, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional. En ese sentido, como se puede apreciar, la satisfacción laboral se puede afectar por múltiples y cambiantes condiciones que pueden abordarse para el logro de los objetivos de las empresas (Fernández, M. 1999).

2.2.3 Modelos teóricos de la satisfacción laboral.

2.2.3.1 Teoría bifactorial de Herzberg

Herzberg (citado en Alva y Juárez, 2014) propuso la teoría de los dos factores para dar una explicación del comportamiento de las personas en el ámbito laboral, se plantean dos factores que direccionan el comportamiento de los individuos.

La satisfacción es resultado de los factores de motivación, mientras que la insatisfacción es, principalmente, el resultado de los factores de higiene.

a. Factores de higiene

- **Sueldo y beneficios:** es la compensación que el individuo recibe como retorno por la ejecución de sus tareas organizacionales, se entiende que es la relación de intercambio entre un individuo y el centro laboral (Chiavenato, I. 2000).
- **Ambiente físico:** Dessler y Varela (2011) afirman que las condiciones de trabajo consisten en aspectos como el nivel de ruido o calor, circunstancias peligrosas entre otros, que tienden a involucrarse en la satisfacción a nivel extrínseco. Por consiguiente, mantener un ambiente físico adecuado es importante para no generar situaciones de insatisfacción en los centros laborales (Dessler y Varela, 2011).
- **Supervisión:** El éxito de la labor supervisora de un centro laboral por lo general resulta convertir en éxito para una empresa, siendo esta una función principal (Mercado, S. 2002).

- **Seguridad laboral:** es una serie de medidas técnicas educativas, psicológicas, médicas, empleadas para prevenir accidentes en el área laboral, además de eliminar condiciones inseguras del ambiente, cultiva en las personas la importancia de las practicas preventivas (Chiavenato, I. 2000).
- **Oportunidad de progreso o promoción:** término referido al cambio de una persona a un puesto de nivel más alto dentro de su organización (Mondy y Noe, 2005). Las oportunidades de ascenso que brinda la organización son importantes para mantener satisfecho y motivado al trabajador (Mondy y Noe, 2005).
- **Comunicación:** Robbins, S. (1996) señala que es importante ya que permite que controles el comportamiento de los miembros en varias formas, los centros laborales tienen una estructura jerárquica de autoridad, lineamientos formales donde se requiere que los trabajadores cumplan (Robbins, S. 1996).

b. Factor de motivación

- **Valores:** se consideran como convicciones básicas de que un modo específico de conducta o estado final de existencia es personal o socialmente preferible a un modo de conducta o estado final de existencia inverso (Robbins, S. 1996).
- **Actitudes:** son opiniones, creencias y sentimientos que predisponen a responder de una forma determinada ante objetos, personas y acontecimientos (Robbins, S. 1996).
- **Percepciones:** consisten en el proceso de organizar e intentar comprender la estimulación sensorial que se recibe (Davis y Palladino, 2008).
- **Motivación:** se considera como conjunto de factores que dirigen y activan el comportamiento de los seres humanos (Feldman, R. 2006). Por otro lado, se entiende que es el impulso interno que experimenta una persona para emprender libremente una acción determinada, siempre y cuando exista apoyo total de todos los niveles gerenciales y en especial de los están en la cúpula directiva (Werther y Davis, 2000).

2.2.3.2 Teoría de las necesidades de David Mc Clelland.

a. Necesidad de logro

Hace referencia al esfuerzo que hace el individuo por sobresalir en determinados contextos, el logro está en relación con un grupo de estándares que determinan si se lograron ciertos objetivos o desarrollaron tareas de forma eficiente. La lucha por el éxito individual (Werther y Davis, 2000).

b. Necesidad de poder

Se refiere a la necesidad de un individuo de conseguir que un grupo de personas se comporten de una manera que no lo harían, de esta forma hace referencia al deseo de tener un impacto, de influir y controlar a los demás (Werther y Davis, 2000).

c. Necesidad de afiliación

Hace referencia al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de establecer relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

2.2.3.3 Teoría de la equidad J. Stacy Adams.

Esta teoría se centraliza en los sentimientos de una persona respecto al grado de equidad con que se le trata en comparación a otras personas, esta comparación le permitirá discernir si está siendo tratado de la misma manera que los demás y de no ser así, se desmotiva. El individuo cuando percibe la inequidad se le genera una insatisfacción e intenta corregir la situación y para eso puede disminuir su tiempo y esfuerzo que dedica a su labor (Palma, S. 2000).

Se abarca tres categorías: el otro, que se hace referencia a los individuos que realizan las mismas actividades en una organización, o también puede ser amigos, vecinos u otras personas con la cual el individuo tienda a compararse debido a sus vínculos personales o similares; el sistema, hace referencia a las políticas y procedimientos normativos de compensación en una organización; y la persona misma, hace referencia a los niveles de aportes y resultados únicos para individuos (Werther y Davis, 2000).

2.2.4 Efectos de la satisfacción laboral

El trabajo conjunto de las personas que pertenecen a una organización a través de sus conocimientos, habilidades y capacidades colabora en el logro de sus objetivos. Por consecuencia, el área de recursos humanos de las organizaciones está preocupado por conocer cuáles son los factores que afectan el rendimiento de los empleados en sus funciones.

De esta forma se podrán evitar los problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros, de igual manera pueda mejorar la productividad lo que garantizaría el éxito de la organización (Arnedo y Castillo, 2009).

La productividad es un factor importante en los centros laborales, que los empleados sean productivos es una de las prioridades de las organizaciones. Chiavenato (2000) plantea que las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas.

En consecuencia, el éxito de las organizaciones depende mucho de la satisfacción de sus miembros (Chiavenato, I. 2000).

Así mismo, el ausentismo es un efecto negativo para la empresa que genera costos, debido que la ausencia de un trabajador en sus funciones paraliza el proceso de producción. Chiavenato (2000) define el ausentismo como las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. Por lo general, es inevitable el ausentismo debido a problemas personales, organizacionales o ambientales, por lo que se puede decir que no todo ausentismo es por causa de la insatisfacción laboral. Sin embargo, Flores (2000) señala que el factor más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo.

Mientras que la satisfacción y la rotación en el trabajo están relacionadas negativamente, generalmente los índices de rotación son generados por insatisfacción de los trabajadores. La sensación de esfuerzo que no está siendo bien retribuido, la falta de beneficios socioeconómicos que aseguren una vida digna y la sobre calificación de un trabajador en un puesto de trabajo, entre otros, generan que los trabajadores consideren la posibilidad de renunciar al trabajo (Flores, 2000).

2.2.5 Tipos de satisfacción laboral

Se llegan a establecer dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral.

a. Satisfacción general

Indicador promedio que puede percibir el empleado ante las diversas fases de su trabajo.

b. Satisfacción por facetas

Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables.

El análisis de estas relaciones permite conocer con que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción. La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa. A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación.

Las personas con nivel ocupacional alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos le permitan aprovechar plenamente sus capacidades.

2.3 Bases Teóricas de la Variable 2:

2.3.1 Definición de estrés

Muchas veces el estrés es definido como un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en su vida. Conde (citado en Chávez, 2016), define el estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. La vida humana se da en un mundo en que el estrés es un fenómeno común y familiar; lo que resulta negativo y llega a ser nocivo es que esa experiencia sea excesiva, incontrolada o incontrolable.

Por otro lado, Lazarus & Folkman (1986) afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. Por consecuencias el estrés es un estado emocional que con el adecuado tratamiento puede tener consecuencias positivas en la vida de las personas.

Peiró (1992) ha definido el estrés como “el esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro. La situación peligrosa en el sujeto experimenta una serie de estados emocionales que no le permitirán desarrollarse en sus actividades diarias, sin embargo, su reacción por mantener la funcionalidad de su organismo le producirá el estrés.

2.3.2 Fases del estrés

Selye (citado en Sánchez, 2011) hace referencia a tres fases del síndrome general de adaptación:

- a. Alarma:** Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés.

Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, de la actividad de Sistema nervioso simpático, por la medula suprarrenal. Síndromes de cambios de lucha o huida. Y se presenta una baja resistencia a los estresantes.

- b. Resistencia:** La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Se normalizan, la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de NA. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.
- c. Agotamiento:** El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, pero finalmente hay un marcado descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estómago y duodeno). Pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte.

2.3.3 Síntomas del estrés

El estrés al tener reacciones psicósomáticas afecta órganos y funciones de todo el organismo, causando los siguientes síntomas:

- Depresión o ansiedad
- Dolores de cabeza
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos
- Disfunción sexual
- Nerviosismo
- Palpitaciones rápidas
- Diarrea o estreñimiento

Uno de los primeros síntomas en aparecer es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales. Su causa más común es el consumo de tabaco, o de alcohol y café u otras sustancias estimulantes.

La ansiedad también suele ser punto común en personas que se sienten estresadas, comienza afectando a la mente, pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable (alternancias entre estreñimiento y diarrea), entre otros aspectos.

2.3.4 Definición de estrés laboral

Debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, es casi imposible que no exista presión en el trabajo. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos de que disponga y de sus características personales. El estrés aparece cuando esta presión se hace excesiva o difícil de controlar.

La Organización Internacional del Trabajo define el estrés laboral como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Existen varios aspectos de la definición científica acerca del estrés laboral, que es importante tener en cuenta para lograr alcanzar una adecuada comprensión del mismo.

- El estrés tiene un componente situacional, es decir, este nivel depende de las condiciones de trabajo.
- Diferencias individuales. Existen características singulares asociadas con mayores posiciones de estrés y variables de la persona que nos protegen de él, es decir, el nivel de estrés experimentado depende de manera decisiva de los recursos psicológicos disponibles para hacerle frente.
- Inestabilidad temporal. El nivel de estrés laboral que se experimenta cambia a lo largo del tiempo. Es el resultado de la continua interacción entre el individuo y la situación, y por lo tanto puede variar de un momento a otro.
- Dimensionalidad. Desde esta perspectiva se entiende el nivel de estrés laboral al que se está sometido en cada momento como una dimensión.

- La posición donde se sitúa cada persona en esa posición se encuentran diferencias individuales y variaría a lo largo del tiempo.

2.3.5 Factores estresores en el trabajo

Según Robbins (2004) menciona que existen dos categorías causantes potenciales de estrés, y estas son ambientales y organizacionales.

- a. Factores ambientales. Se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores es fundamental para la estructura de la organización, por ello es una gran influencia en el estrés los cambios económicos (que pueden crear una inestabilidad en el trabajador pues si se toca la economía las causas de estrés se elevaran por no saber qué pasará con su puesto en la empresa), los cambios en las políticas (ya sea si las leyes que amparan a los trabajadores cambian o la estabilidad laboral pelagra por los cambios en las instituciones gubernamentales) y las innovaciones tecnológicas (por el desconocimiento de nuevas estrategias).
- b. Factores organizacionales. Como el cumplimiento de metas que se fijan en determinados periodos de tiempo, y deben de ser cumplidos ya que se corre el riesgo de despido. También está el trabajo en equipo el cual puede perjudicar, en cuanto a quién y cómo se ejerce el liderazgo.

2.3.6 Causas de estrés laboral

Aunque es necesario incidir en una multiplicidad causal, suelen suceder factores vinculados a una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas añadidos una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias, pueden hacer que el trabajador no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

De manera más específica, Stora (2000) presenta las principales causas del estrés laboral, entre las cuales destacan las siguientes:

- Exceso y falta de trabajo.
- Confusión de trabajos o puesto a desempeñar.
- Falta de recompensas por un buen rendimiento laboral.
- No tener oportunidad de exponer las quejas.

- Responsabilidades múltiples, con poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Falta de control o de la satisfacción del trabajador por el producto terminado.
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.
- Verse expuesto a perjuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, amenazas o intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- Posibilidad de que un pequeño error tenga consecuencias serias o incluso desastrosas.
- Exigir demasiado de uno mismo.
- Adicciones.

Al respecto de estos factores, hay que tener en cuenta que algunos de estos pueden ocurrir de manera excluyente o, en otros casos, de manera complementaria lo cual puede agudizar el estado de tensión y estrés en el trabajador.

2.3.7 Consecuencias del estrés

Dolan (2005) afirma que el estrés se manifiesta de varias maneras y clasifica sus efectos en dos ámbitos principalmente:

a. En el ámbito personal:

- Salud física: Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.
- Salud Mental (emocional/cognitivo): Frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.
- Aspectos Conductuales: Irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad y apatía.
- Dimensión Social: Distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

b. En el ámbito Laboral: Se relaciona a la falta de cooperación entre compañeros, aumento de quejas y conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades); aumento de ausentismo. Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, entre otros.

Robbins (2004), comenta que casi todos saben el problema creciente generado por el estrés en las organizaciones. El estrés se asocia con restricciones y demandas, las primeras impiden hacer lo deseado y las segundas se refieren a la carencia de algo que se quiere. Se necesitan dos condiciones para potenciar el estrés y este se haga real: debe percibirse una incertidumbre sobre los resultados y estos deben ser importantes. Cualquiera que sean las condiciones, solo se manifiesta el estrés si hay incertidumbre sobre si será posible aprovechar la oportunidad, vencer las restricciones o evitar la carencia.

El estrés es mayor entre individuos cuando están seguros sobre si van a ganar o a perder y menor a quienes piensan que su victoria o derrota es segura. Pero la importancia también es crucial: si el resultado ganador o perdedor no es importante, no hay estrés. Si a las personas no les importa conservar el puesto o conseguir un ascenso, no hay razones para sentirse estresado o pasar por la revisión del desempeño.

2.3.8 Tipos de estrés laboral

Dependiendo del trabajador o individuo, y según como sea su carácter y otros aspectos personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

Existen dos tipos de estrés laboral, según Slipack (citado en Campos, 2006):

- El episódico: es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.
- El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos y responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés desaparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

2.3.9 Modelos de estrés laboral

Dos modelos de estrés laboral han dado origen a numerosas investigaciones. Se trata del modelo demanda-control, propuesto por Karasek y Theorell (1990, citado por Calnan, Wainwright & Almond, 2000) y del modelo esfuerzo y recompensa de Siegrist (Siegrist & Marmot, 2004).

El modelo demanda-control ha sido desarrollado para describir situaciones laborales con estresores crónicos y propone dos aspectos que generan estrés en el trabajo. Por un lado, las exigencias demandantes que se imponen al trabajador, tanto psicológicas como físicas y, por el otro, el escaso control que el individuo puede ejercer sobre éstas, entendido como el grado de libertad que tenga un trabajador para tomar decisiones sobre su tarea y utilizar sus habilidades (Tsutsumi & Kawakami, 2004).

Posteriormente se incorporó un tercer componente, el apoyo social, que, según Calnan et al. (2000) brinda la protección necesaria contra el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control.

El modelo de esfuerzo y recompensa, propuesto por Siegrist enfatiza la importancia que tiene el trabajo para ofrecer opciones que contribuyan a aumentar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales. El modelo postula que la falta de reciprocidad o percepción de injusticia entre la inversión que el trabajador considera haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), generan las consecuencias del estrés.

Pese a contar con estos modelos de investigación, la OIT (2008) menciona que en América Latina no se han dado las suficientes investigaciones sobre el estrés laboral, con la finalidad de analizar las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro, para conocer con exactitud el nivel de estrés laboral de los trabajadores de una determinada organización; trayendo como consecuencia el poco conocimiento de las causas, efectos y consecuencias del estrés laboral, así como tampoco instrumentos necesarios para su investigación.

2.3.10 Estrategias de afrontamiento al estrés laboral

Según Salirrosas & Rodriguez (2015); consideran que los centros laborales disponen de varios medios para disminuir la insatisfacción y el estrés en sus empleados, las principales son:

- **Enriquecimiento del trabajo:** La naturaleza de la tarea ejerce enorme influencia en la insatisfacción y el estrés de las personas. Algunas formas de mitigar el estrés están en las tareas que la organización le deja a los empleados. El enriquecimiento es una técnica que se utiliza para aumentar la complejidad y el significado del trabajo a fin de disminuir la monotonía y las labores simple y repetitivas, y aumentar gradualmente su variedad y sus desafíos.
- **Rotación de puestos:** Muchas organizaciones optan por la rotación de personal en varios puestos con el objeto de reducir la insatisfacción y el estrés. La posibilidad de ocupar diferentes cargos de complejidad equivalente es una manera de huir de la rutina y de estancamiento, variar las actividades y desarrollar habilidades personales, además de ofrecer nuevos conocimientos.
- **Análisis de puestos:** Sirve para aclarar al ocupante de un puesto las expectativas de la función que desempeña. Ello implica mejorar la comunicación con supervisores, colegas, subordinados e incluso, clientes. las actividades de comunicación son importantes para fortalecer las relaciones entre los subordinados y los supervisores.
- **Entrenamiento de habilidades:** Es una manera de ayudar a las personas a cambiar lo que genera insatisfacción en su trabajo. La idea es aprender a definir metas, identificar obstáculos para el desempeño exitoso, buscar colaboración de colegas para alcanzar meta e incluso definir los valores más importantes del trabajo o de la administración del tiempo.
- **Oportunidad para hablar sobre el trabajo:** La capacidad para manejar positivamente las expectativas laborales estresantes o insatisfactorias aumenta cuando la persona tiene la oportunidad de hablar de sus problemas e 22 inconformidades; presentar quejas verbalmente y formalizar opiniones son medios que garantizan una expresión activa y constructiva de las frustraciones del trabajo.
- **Participación de la toma de decisiones:** La oportunidad de entrar en acción o tomar decisiones con base en las propias opiniones proporciona a las personas mayor seguridad para manejar el estrés y la insatisfacción. La participación en las decisiones que afectan el trabajo sea en reuniones ocasionales o periódicas, o en juntas formales con los superiores permite reducir los conflictos, el estrés emocional y el ausentismo.

2.4 Definición de términos básicos

a. Satisfacción laboral. Se define como el sentimiento de bienestar que tienen los trabajadores sobre su desempeño y clima laboral, en la institución donde labora, además es el resultado de las percepciones sobre el trabajo relativos al contexto laboral donde desempeñan sus funciones, existen otros factores que influyen de esta sensación de placer, como el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, las condiciones laborales, económicos, beneficios y oportunidades de ascenso, entre otros (Gibson & cols., 1996).

b. Estrés laboral. Se define como aquellas demandas laborales que influyen y afectan al trabajador tanto físicas como psicológicas y dependiendo de las respuestas adaptativas del individuo este responderá rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren (Cano, 2002).

c. Significación de la tarea. Se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo, sentido de esfuerzo, realización, equidad y aporte material (Palma, 2000; p.3).

d. Condiciones de trabajo. Se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2000; p.3).

e. Reconocimiento personal y/o social. Se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2000; p.4).

f. Beneficios económicos. Este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativas o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2000; p.5).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016.

3.1.2 Hipótesis específicas

Hipótesis 1

Existe relación entre satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016.

Hipótesis 2

Existe relación entre satisfacción laboral, dimensión condiciones de trabajo, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016.

Hipótesis 3

Existe relación entre satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016.

Hipótesis 4

Existe relación entre satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016.

3.2 Variables de estudio.

3.2.1 Variable de estudio 1: Satisfacción laboral.

a. Definición conceptual.

Según Landy y Conte (2005) afirman que la satisfacción laboral es una actitud positiva o estado emocional del individuo que es consecuencia de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral.

b. Definición operacional.

Conjunto de respuestas dadas hacia la Escala de Satisfacción Laboral, organizadas en cuatro factores o dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social; y beneficios económicos.

c. Operacionalización de la variable 1

Tabla 1. Operación de variables Satisfacción laboral

Variable	de	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Investigación 1					
Satisfacción Laboral		Significación tarea	Valoración y asociación de tareas	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)
		Condiciones de trabajo	Infraestructura y labor cotidiana	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	
		Reconocimiento personal y/o social	Apreciación con la empresa y el jefe	6, 11, 13, 19, 24	
		Beneficios económicos	Incentivo regular o adicional	2, 5, 9, 10, 16	

En la tabla N° 1 se puede ver las dimensiones, indicadores e ítems del instrumento Escala de satisfacción laboral (SL-SPC).

3.2.2 Variable de estudio 2: Estrés Laboral

a. Definición conceptual.

Según Cano (2002), hay estrés al ocurrir una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente. En efecto, aparece el estrés cuando las exigencias del entorno laboral son muy altas para el trabajador.

b. Definición operacional.

Conjunto de respuestas emitidas por los sujetos examinados ante Escala de estrés laboral de la OIT- OMS, constituida por dos dimensiones: hacia superiores y recursos; y hacia la organización y equipo de trabajo.

c. Operacionalización de la variable 2

Tabla 2. Operación de variables estrés laboral

Variable	de	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Investigación 2					
Estrés Laboral		Superiores y recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración estrecha • Espacio privado • Comprensión de metas y misión • Control de actividades • Equipo limitado 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24	Escala de estrés laboral de la OIT –OMS.
		Organización y equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Carecer de dirección y objetivos. • Políticas afectan el desempeño. • Equipo de trabajo • Desorganización • Control personal • Tecnología adecuada • Conocimiento tecnológico • Respaldo de equipo • Bienestar del personal 	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25	

En la tabla N° 2 se puede ver las dimensiones, indicadores e ítems del instrumento Escala de Estrés Laboral (OIT-OMS).

3.3 Tipo y Nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Se enmarca dentro del tipo de investigación aplicada porque su interés principal es identificar el nivel de satisfacción laboral y estrés laboral de los trabajadores de un área que brinda soporte en una empresa privada

Por otro lado, el estudio se realizó dentro del enfoque de la investigación cuantitativa pues se recogerá información de una muestra representativa de nuestra población de estudios, constituida por los trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center en Magdalena del Mar - 2016 y que se agruparon para hacer un análisis estadístico-matemático que proporcione una información numérica sobre la posible relación entre las variables de estudio (Hernández S., R. y otros, 2002).

3.3.2. Nivel de investigación

La investigación pertenece al nivel descriptivo – correlacional; debido a que el interés del investigador es descubrir las posibles relaciones entre las variables más significativas; se intenta contrastar a nivel teórico, por la naturaleza del problema porque no hay muchos estudios con las variables asociadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010; Ato y Benavente, 2013).

3.4 Diseño de la investigación

La presente investigación corresponde al diseño no experimental – descriptivo correlacional.

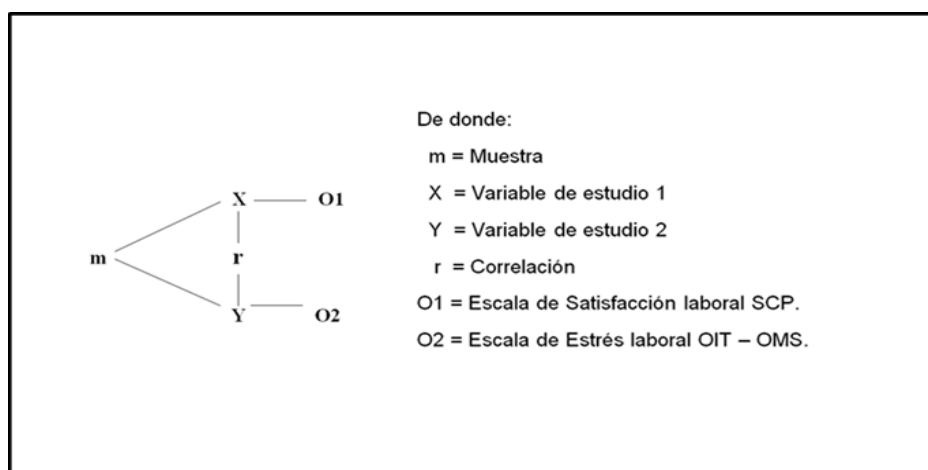


Figura 1. Diseño de la investigación

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo (2003), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

En el caso particular del presente estudio, la población estuvo constituida por todos los trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center, cuyo número asciende a 30 personas.

3.5.2 Muestra de estudio

En la medida que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno de manera sistemática, la muestra puede ser de modo intencional (Tamayo y Tamayo, 1997; Salcedo, 1990). En el presente estudio, la muestra estuvo constituida por la totalidad de los trabajadores, los cuales fueron examinados con los instrumentos de investigación.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

En el presente estudio, se usaron pruebas psicométricas, lo cual es un procedimiento estandarizado compuesto por ítems organizados, concebidos para provocar en el individuo reacciones registrables (Nunnally y Bernstein, 1995).

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

3.6.2.1. Escala de Opiniones de Satisfacción laboral SL-SPC.

a. Ficha técnica

- Nombre: Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)
- Autora: Sonia Palma Carrillo
- Procedencia: Perú
- Administración: Individual o colectiva / formato físico o computarizado

- Duración de la prueba: 15 minutos en formato físico
- Grupos de aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia
- Significación: Factor general satisfacción
- Dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos.

Se aplicó como instrumento la Escala de Opiniones SL-SPC, de Palma (2000), constituido por 27 ítems tipo Likert, y cuatro dimensiones:

- Factor I: Significación de tarea, los ítems son: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.
- Factor II: Condiciones de trabajo, los ítems son: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27.
- Factor III: Reconocimiento personal, los ítems son: 6, 11, 13, 19, 24.
- Factor IV: Beneficios económicos, los ítems son: 2, 5, 9, 10, 16.

Tabla 3. Categorías diagnosticas Escala SL-SPC

Nivel de satisfacción	Significación Tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento Personal y/o social	Beneficios económicos	Puntaje total
Muy satisfecho	37 ó mas	41 ó mas	24 ó mas	20 ó más	117 ó mas
Satisfecho	33 – 36	35 – 40	21 – 23	16 – 19	103 -116
Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 20	11 – 15	89 – 102
Insatisfecho	24 – 27	20 – 26	12 – 17	8 – 10	75 – 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 ó menos	11 ó menos	7 ó menos	74 ó menos

Fuente: Palma (2000)

En la tabla N° 3, La calificación del instrumento corresponde a las indicaciones de la técnica Likert, siendo de 1 a 5 y en función a si el ítem es positivo o negativo, las puntuaciones oscilan entre 27 a 135 puntos.

b. Confiabilidad y validez

En la tabla N° 4 representa para efectos de la confiabilidad, ésta se estimó con el método de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach y el método de mitades con el coeficiente de Guttman. Los coeficientes obtenidos avalan la confiabilidad del instrumento (Palma, 2000; p.37).

Tabla 4. Confiabilidad Escala SL-SPC

Método /Coeficiente	Correlación
Consistencia interna /Alfa de Cronbach	.84*
Mitades /Guttman	.81*

* ≤ 0.05

Fuente: Palma (2000)

La selección de los ítems que se consideraron para determinar el puntaje de inconsistencias, fueron 6 pares de ítems con mayor grado de correlación entre si y cuyos contenidos similares deberían corresponder puntuaciones similares.

En la tabla N° 4, visualizamos de la validez de contenido trabajada con el método de jueces para efectos del ajuste contenido de los ítems, se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman Brown los que evidenciaron correlaciones positivas y significativas (Palma, 2000; p.37).

Tabla 5. Matriz correlaciones por factores

	Factor II Condiciones de trabajo	Factor III Reconocimiento personal y/o social	Factor IV Beneficios económicos	Puntaje Total
Factor I Significación de Tarea	.418**	.314**	.158**	.750**
Factor II Condiciones de trabajo	----	.227**	.291**	.799**
Factor III Reconocimiento personal y/o social	----	----	.133**	.538**
Factor IV Beneficios económicos	----	----	----	.543**

Fuente: Palma (2000)

En la tabla N° 5, se realizó el análisis factorial con la finalidad de evaluar la viabilidad del análisis factorial se sometieron los datos al análisis del Test de Kaiser y Meyer Okin es .852 nos refiere que los datos pueden ser considerados buenos para el análisis factorial (Palma, 2000; p.39).

Tabla 6. Adecuación para análisis factorial

Indicadores	Coefficientes
Medida de adecuación Kaiser. Meyer	.852
Test de Esfericidad de Barlett	10161.46
Nivel de significación	.000

Fuente: Palma (2000)

En la tabla N° 6, de acuerdo al análisis de esfericidad de Barlett, el valor obtenido de 10161.40 con un nivel de significación de .00 evidencia que no se trata de una matriz de identidad (Palma, 2000; p.39).

3.6.2.2. Escala de estrés laboral de la OIT – OMS

El instrumento utilizado fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. La escala tiene como autores a la OIT-OMS; fue sustentada por Ivancevich & Matteson y adaptada y validada en Perú por Suarez (2013). Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos. Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas. Consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, si el valor es fuente de estrés: 1 (Nunca), 2 (Raras veces), 3 (Ocasionalmente), 4 (Algunas veces), 5 (Frecuentemente), 6 (Generalmente) y 7 (Siempre).

a. Validez y confiabilidad

En la tabla N° 7 y N°8, para la validez y confiabilidad Suarez (2013) adaptó la Escala de estrés laboral de la OIT – OMS en 203 trabajadores de 25 a 35 años de edad, 89 trabajadores del área de atención al cliente y 114 del área de ventas, de un Contact Center en Lima. En ese sentido, se aplicó una evaluación de jueces expertos, solicitando la valoración de un grupo de 5 jueces. Se obtuvo como resultado que el índice de KMO de la Tabla 4 resulta en 0,953 y la prueba de esfericidad de Barlett muestra un índice Chi-cuadrado significativo (Chi=4413,926) lo que significa que la estructura matricial se encuentra apta para ser analizada mediante el análisis factorial Solo se consideró cargas factoriales mayores a 0,5.

Tabla 7.KMO y prueba de Barlett para el Modelo original

Medida de adecuación muestral de Kaiser – Meyer - Olkin		0,953
Prueba de esfericidad de Barlett	Chi – cuadrado aproximado	4413,926
	Gl	300
	Sig.	0,000

Fuente: Suarez (2013).

Tabla 8.Varianza total explicada del análisis factorial

Dimensiones	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
Superiores y recursos	8,457	33,829%	33,829%
Organización y equipos de trabajo	7,722	30,886%	64,715%

Fuente: Suarez (2013).

Para la validez del instrumento las dos dimensiones aportan el 64,715% de la varianza explicada esto es un buen indicador. La dimensión 1 fluctúa entre 0,548 y 0,811 y la dimensión 2 de 0,554 y 0,705 esto indica que los ítems están fuertemente correlacionados con la dimensión donde se agrupan.

En la tabla N° 9, para la confiabilidad, la correlación ítem-total corregidas para los 25 reactivos del cuestionario, su fiabilidad se sometió a la prueba Alfa de Crombach su índice general resulta 0,966 el cual es considerado un nivel de confiabilidad muy alto. Las correlaciones positivas fluctúan entre 0,68 y 0,82 esto indica alta capacidad discriminativa al evaluar el estrés laboral.

Tabla 9. Índice de Alfa de Crombach

Alfa de Crombach	N° de ítems
,966	25

Fuente: Suarez (2013).

En tabla N° 10, se muestran los índices de fiabilidad para las dimensiones superiores y recursos y Organización y equipo de trabajo, el cual presenta índices cercanos a 1. Mediante el análisis de confiabilidad de 2 mitades se realizó una correlación entre el Alfa de Crombach de las dos mitades. Por otra parte, se calculó el coeficiente de Spearman Brown y se usó el Método de dos mitades de Guttman, donde la primera mitad puntúa 0,932 para un total de 13 ítems, mientras que la segunda mitad puntúa 0,944 para un total de 12 ítems. De esta forma, el coeficiente de Spearman – Brown nos indica una alta correlación, por lo que se concluye que la prueba alcanza un alto nivel de confiabilidad por mitades.

Tabla 10. Índices de confiabilidad general mediante la técnica de evaluación de mitades

Estadísticos de fiabilidad			
		Valor	,932
Alfa de Crombach	Parte 1	N° de elementos	13 _a
		Valor	,944
	Parte 2	N° de elementos	12 _b
		N° total de elementos	25
		Correlación entre formas	,908
Coeficiente de Spearman-Brown		Longitud igual	,952
		Longitud desigual	,952
		Dos mitades de Gutman	,948

Fuente: Suarez (2013).

3.7 Método de análisis de datos

Se aplicó un paquete estadístico SPSS versión 23 para ordenar los datos en tablas y gráficas como para realizar las interpretaciones pertinentes a los objetivos de investigación trazados en el presente estudio.

IV. RESULTADOS

La presente investigación fue aplicada a 30 sujetos que laboran en el área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, para determinar si existe relación entre satisfacción laboral y estrés laboral, a continuación, se detallan los resultados.

4.1. Resultados descriptivos

4.1.2. Satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea y estrés laboral.

Tabla 11. Nivel de satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

Nivel de significación de la tarea	n	%
Muy satisfecho	3	10
Satisfecho	12	40
Promedio	9	30
Insatisfecho	5	16.7
Muy insatisfecho	1	3.3
Total	30	100

Se observa en la Tabla 11, que el 40% de los empleados presentan un nivel de satisfacción laboral favorable sobre la significación de la tarea y 10% se consideran muy satisfechos, en tanto el 30% de los trabajadores presentan un nivel promedio de satisfacción, finalmente 16.7% de los trabajadores del área de reclutamiento y selección presentan insatisfacción en la dimensión sobre significación de la tarea, en la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center de Magdalena del Mar, 2016.

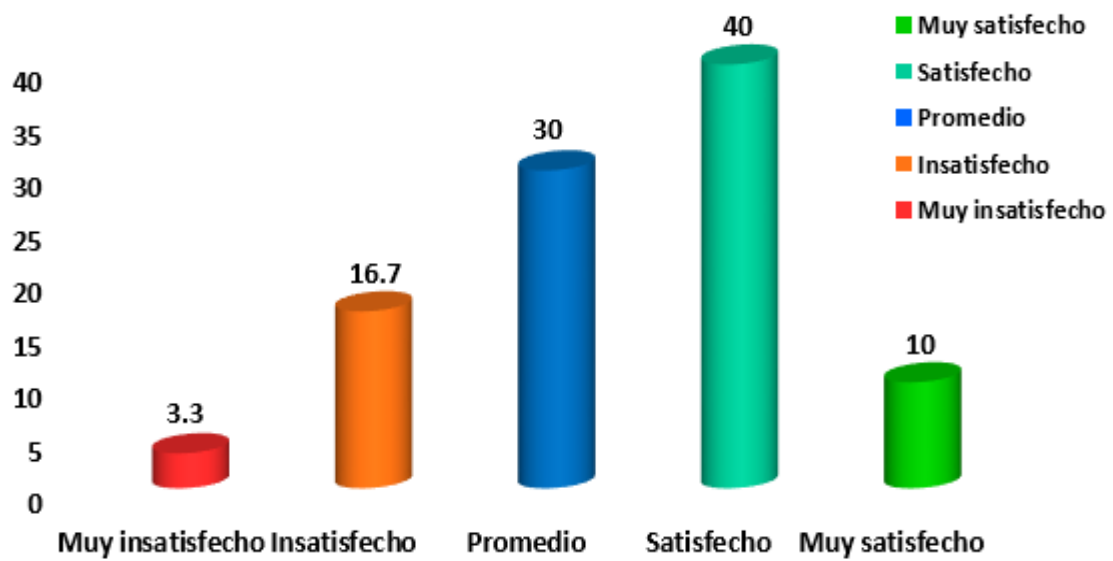


Figura 2. Nivel de satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

En la figura N° 2 demuestra que el 40% de los empleados presentan un nivel de satisfacción laboral favorable sobre la significación de la tarea y 10% se consideran muy satisfechos, en tanto el 30% de los trabajadores presentan un nivel promedio de satisfacción, finalmente 16.7% de los trabajadores presentan insatisfacción en la dimensión significación de la tarea.

Tabla 12. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia Directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

	Nivel de Frecuencia: significación de tarea											
	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ítem 3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	3	10	5	16.7	5	16.7	16	53.3	1	3.3	30	100
Ítem 4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	2	6.7	0	0	2	6.7	11	36.7	15	50	30	100
Ítem 7. Me siento útil con la labor que realizo	0	0	0	0	1	3.3	9	30	20	66.7	30	100
Ítem 18. Me complace los resultados de mi trabajo	3	10	1	3.3	0	0	17	56.7	9	30	30	100
Ítem 21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	5	16.7	5	16.7	5	16.7	7	23.3	8	26.7	30	100
Ítem 22. Me gusta el trabajo que realizo.	4	13.3	1	3.3	3	10	13	43.3	9	30	30	100
Ítem 25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	0	0	0	0	3	10	14	46.7	13	43.3	30	100
Ítem 26. Me gusta la actividad que realizo.	0	0	0	0	3	10	16	53.3	11	36.7	30	100

Se observa en la Tabla N°12, el nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea, en trabajadores de la empresa mercadotecnia directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016.

El 66.7% de trabajadores están en total acuerdo de sentirse útil con la labor que realizan (Ítem 7). Por su parte, el 50% de personas están en total acuerdo que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otro (Ítem 4).

En tanto, el 56.7% de empleados están de acuerdo que les complace los resultados de su trabajo (Ítem 18). El 53.3% de trabajadores están de acuerdo que el trabajo que hacen es justo por su manera de ser (Ítem 3).

Por su parte, el 53.3% de la muestra están de acuerdo que les gusta la actividad que realizan (Ítem 26). En tanto, el 46.7% de trabajadores están de acuerdo que al hacer su trabajo se sienten bien conmigo mismo (Ítem 25). El 43.3% de empleados están de acuerdo que les gusta el trabajo que realizan (Ítem 22). Finalmente, el 26.7% de trabajadores están en total acuerdo su trabajo que les hacen sentir realizado como persona (Ítem 21).

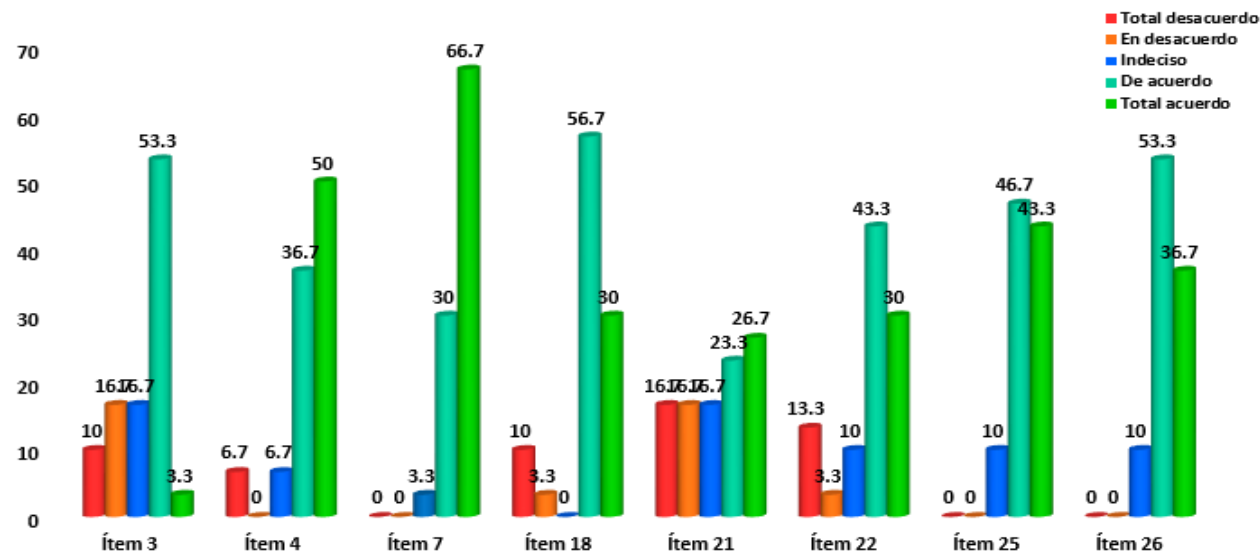


Figura 3. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

En la figura N° 3 ,el 66.7% de trabajadores están en total acuerdo de sentirse útil con la labor que realizan (Ítem 7). Por su parte, el 50% de personas están en total acuerdo que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otro (Ítem 4). En tanto, el 56.7% de empleados están de acuerdo que les complace los resultados de su trabajo (Ítem 18). El 53.3% de trabajadores están de acuerdo que el trabajo que hacen es justo por su manera de ser (Ítem 3). Por su parte, el 53.3% de la muestra están de acuerdo que les gusta la actividad que realizan (Ítem 26). En tanto, el 46.7% de trabajadores están de acuerdo que al hacer su trabajo se sienten bien conmigo mismo (Ítem 25). El 43.3% de empleados están de acuerdo que les gusta el trabajo que realizan (Ítem 22). Finalmente, el 26.7% de trabajadores están en total acuerdo su trabajo que les hacen sentir realizado como persona (Ítem 21).

Tabla 13. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, dimensión significación de la tarea, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

Satisfacción laboral: significación de la tarea		
	r	p.
Estrés laboral	-,310	,096

De acuerdo a la tabla N° 13, se aprecia que la prueba de correlación entre satisfacción laboral dimensión significación de la tarea y estrés laboral arroja un nivel $p = ,096$; el cual no es significativo en la medida que es mayor a 0.05; además presenta un nivel de correlación baja e inversa ($r = -,310$) por lo tanto no existe correlación entre las variables: satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

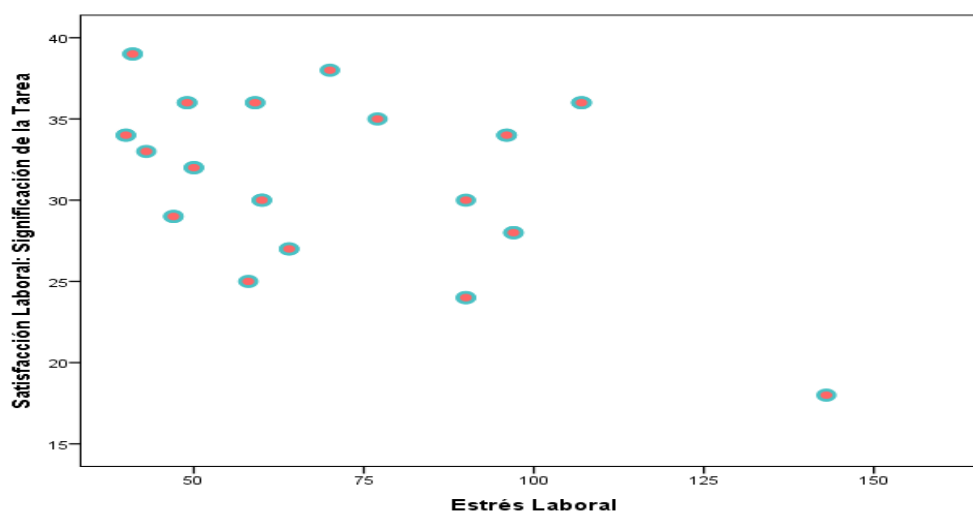


Figura 4. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, dimensión significación de la tarea, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

En la figura N° 4, la prueba de correlación entre satisfacción laboral dimensión significación de la tarea y estrés laboral arroja un nivel $p = ,096$; el cual no es significativo en la medida que es mayor a 0.05; además presenta un nivel de correlación baja e inversa ($r = -,310$) por lo tanto

no existe correlación entre las variables: satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea, y estrés laboral.

4.1.3. Satisfacción laboral, dimensión condiciones de trabajo y estrés laboral

Tabla 14. Nivel de satisfacción laboral, dimensión condiciones de trabajo, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

Nivel de condiciones de trabajo	n	%
Muy satisfecho	0	0
Satisfecho	7	23.3
Promedio	21	70
Insatisfecho	1	3.3
Muy insatisfecho	1	3.3
Total	30	100

Se puede apreciar en la Tabla N° 14, el nivel de satisfacción laboral, dimensión condiciones de trabajo, en colaboradores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016. El 70% de los empleados presentan un nivel de promedio de satisfacción laboral sobre las condiciones de trabajo y 23.3% se consideran satisfechos, en tanto el 3.3% de los trabajadores presentan un nivel de insatisfacción y 3.3 están muy insatisfechos respecto a las condiciones de trabajo.

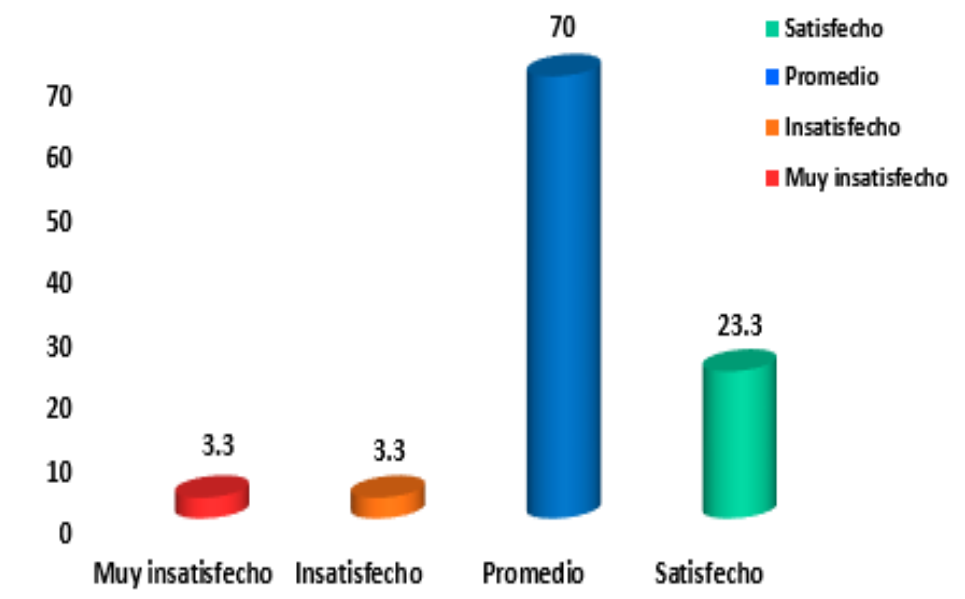


Figura 5. Nivel de satisfacción laboral, dimensión condiciones de trabajo, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

En la figura N° 5, el 70% de los trabajadores presentan un nivel de promedio de satisfacción laboral sobre las condiciones de trabajo y 23.3% se consideran satisfechos, en tanto el 3.3% de los trabajadores presentan un nivel de insatisfacción y 3.3 están muy insatisfechos respecto a las condiciones de trabajo.

Tabla15. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión condición de trabajo, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

		Nivel de Frecuencia: condición de trabajo											
		Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total acuerdo		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ítem 1.	Distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	1	3.3	2	6.7	4	13.3	18	60	5	16.7	30	100
Ítem 8.	El ambiente donde trabajo es confortable.	1	3.3	1	3.3	2	6.7	19	63.3	7	23.3	30	100
Ítem 12.	Me disgusta mi horario	11	36.7	5	16.7	9	30	5	16.7	0	0	30	100
Ítem 14.	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	0	0	1	3.3	2	6.7	13	43.3	14	46.7	30	100
Ítem 15.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	1	3.3	5	16.7	4	13.3	9	30	11	36.7	30	100
Ítem 17.	El horario de trabajo me resulta incómodo	5	16.7	9	30	9	30	7	23.3	0	0	30	100
Ítem 20.	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	3	10	1	3.3	6	20	10	33.3	10	33.3	30	100
Ítem 23.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	1	3.3	1	3.3	5	16.7	18	60	5	16.7	30	100
Ítem 27.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	0	0	3	10	5	16.7	15	50	7	23.3	30	100

En la Tabla N°15 se puede apreciar el nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión condición de trabajo, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

Según los hallazgos el 63.3% de trabajadores están de acuerdo que el ambiente donde el trabajan es confortable (Ítem 8). El 60% de sujetos manifiestan que están de acuerdo que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (Ítem 23), por su parte el 60% de la muestra consideran estar de acuerdo que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores (Ítem 1), en tanto el 50% de trabajadores están de acuerdo que su jefe valora el esfuerzo que ponen en su trabajo (Ítem 27); el 46.7% de la muestra están en total acuerdo en llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo (Ítem 14); por su parte el 36.7% de los empleados consideran estar en total acuerdo a que la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable (Ítem 15); en tanto que el 33.3% de la muestra están en total de acuerdo que en el ambiente físico en el que laboran, se sienten cómodos (Ítem 20); el 36.7% de empleados están en total desacuerdo que les disgusta su horario (Ítem 12); finalmente el 30% de trabajadores están indecisos de que el horario de trabajo les resulta incómodo (Ítem 17).

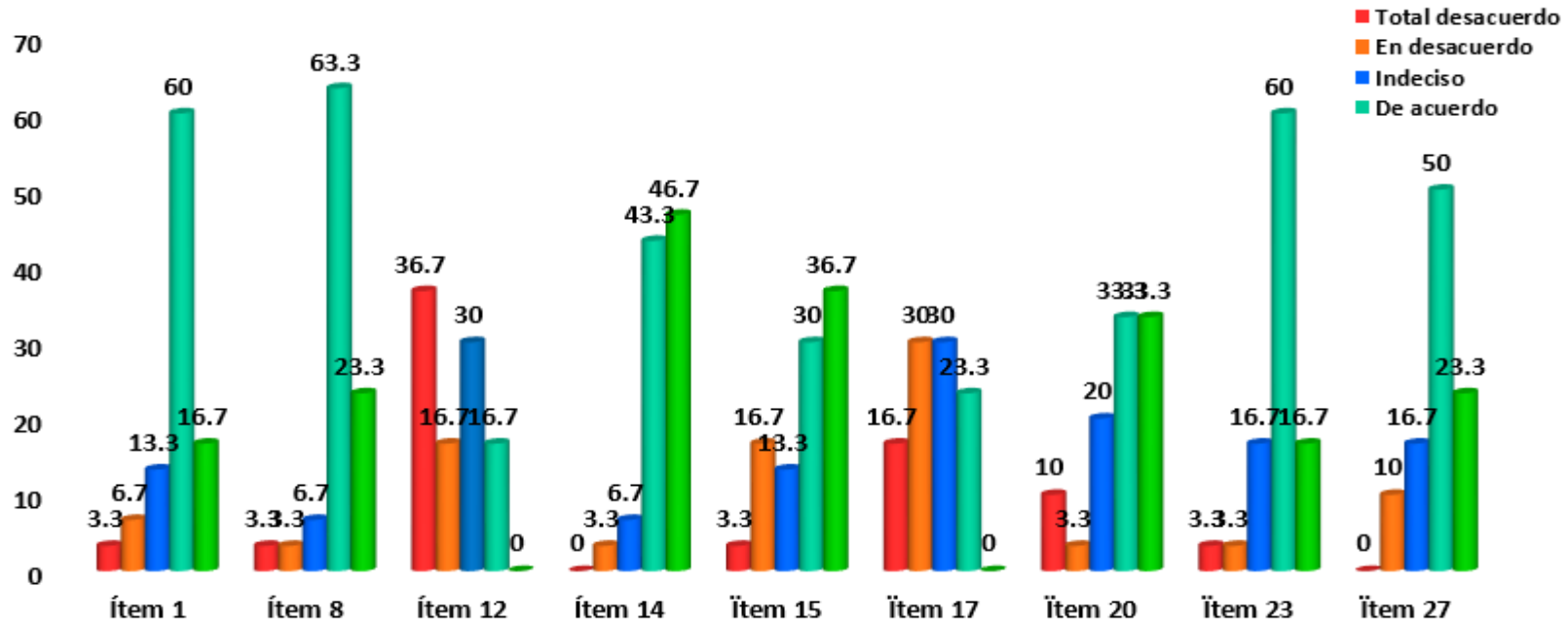


Figura 6. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión condición de trabajo, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

En la figura N° 6, el 60% de sujetos manifiestan que están de acuerdo que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (Ítem 23), por su parte el 60% de la muestra consideran estar de acuerdo que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores (Ítem 1), en tanto el 50% de trabajadores están de acuerdo que su jefe valora el esfuerzo que ponen en su trabajo (Ítem 27); el 46.7% de la muestra están en total acuerdo en llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo (Ítem 14); por su parte el 36.7% de los empleados se encuentran en total acuerdo a que la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable (Ítem 15); en tanto que el 33.3% de la muestra están en total de acuerdo del ambiente físico en el que laboran, (Ítem 20); el 36.7% de empleados están en total desacuerdo que les disgusta su horario (Ítem 12); finalmente el 30% de trabajadores están indecisos de que el horario de trabajo les resulta incómodo (Ítem 17).

Tabla 16. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, condiciones de trabajo, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

Satisfacción laboral: condiciones de trabajo		
	R	p.
Estrés laboral	-,350	,058

Por su parte, en la Tabla 16, se observa que la prueba de correlación entre satisfacción laboral dimensión condiciones de trabajo arroja un nivel $p = ,058$; el cual no es significativo en la medida que es mayor a 0.05; además presenta un nivel de correlación baja e inversa ($r = -,350$) por lo tanto no existe correlación entre las variables: satisfacción laboral, dimensión condiciones de trabajo, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

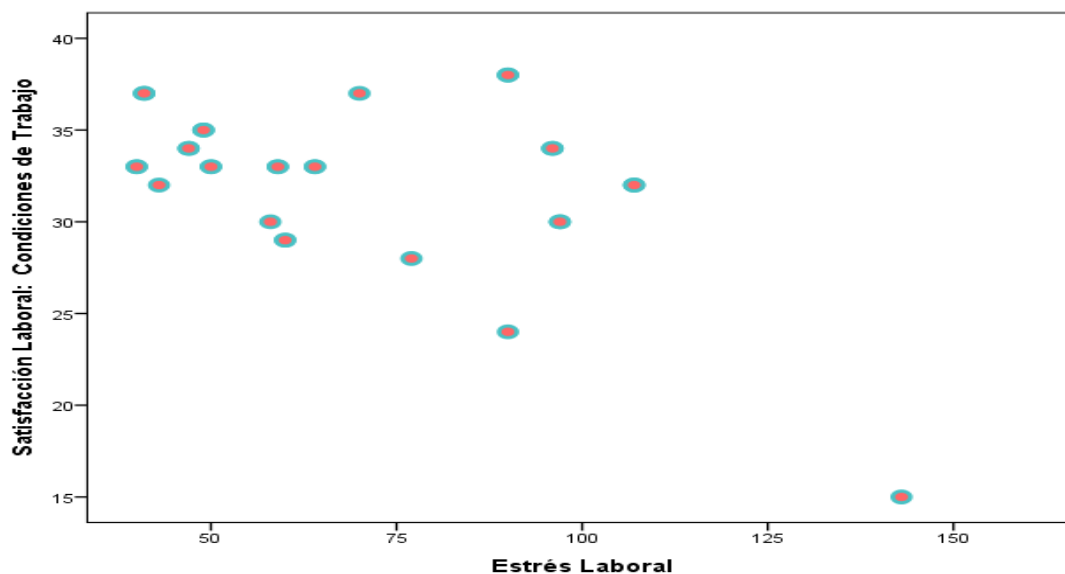


Figura 7. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, dimensión condiciones de trabajo, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016

En la figura N° 7, la prueba de correlación entre satisfacción laboral dimensión condiciones de trabajo arroja un nivel $p = ,058$; el cual no es significativo en la medida que es mayor a 0.05; además presenta un nivel de correlación baja e inversa ($r = -,350$) por lo tanto no existe correlación entre las variables: satisfacción laboral, dimensión condiciones de trabajo y estrés laboral.

4.1.4. Satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social y estrés laboral

Tabla 17. Nivel de satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016

Nivel de reconocimiento personal y/o social	n	%
Insatisfecho	12	40
Muy insatisfecho	18	60
Total	30	100

Se observa en la Tabla N° 17, que el 60% de los empleados se sienten muy insatisfechos respecto a la satisfacción laboral en la dimensión de reconocimiento personal y/o social y 40% de trabajadores están insatisfechos en esta dimensión, quienes laboran en el área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

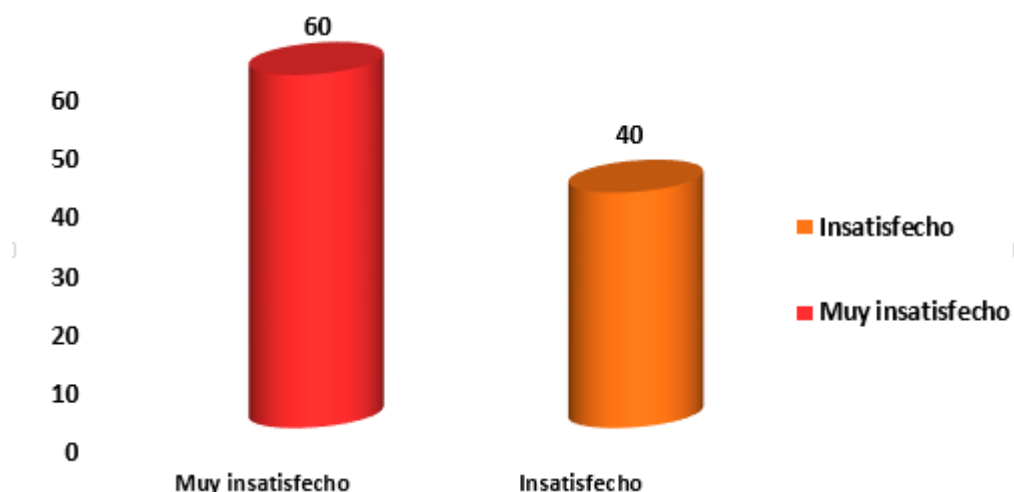


Figura 8. Nivel de satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016

En la figura N° 8, el 60% de los empleados se sienten muy insatisfechos respecto a la satisfacción laboral en la dimensión de reconocimiento personal y/o social y 40% de trabajadores están insatisfechos en esta dimensión.

Tabla 18. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

	Nivel de Frecuencia: reconocimiento personal y/o social											
	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total acuerdo		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ítem 6. Siento que recibo de parte de la empresa #mal trato”.	13	43.3	13	43.3	0	0	4	13.3	0	0	30	100
Ítem 11. Prefiero tomar distancias con las personas con las que trabajo.	13	43.3	16	53.3	1	3.3	0	0	0	0	30	100
Ítem 13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	9	30	20	66.7	1	3.3	0	0	0	0	30	100
Ítem 19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	12	40	13	43.3	0	0	1	3.3	4	13.3	30	100
Ítem 24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	2	6.7	1	3.3	15	50	6	20	6	20	30	100

En la Tabla N° 18, se observa el nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

El 66.7% de trabajadores están en desacuerdo que las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia (Ítem 13); por su parte, el 53.3% de empleados están en desacuerdo que prefieren tomar distancias con las personas con las que trabajan (Ítem 11); el 50% de trabajadores están indeciso que les desagrada que limiten su trabajo para no reconocer las horas extras (Ítem 24); el 43.3% de empleados están en desacuerdo que compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido (Ítem 19); finalmente, el 43.3% de la muestra están en desacuerdo que sienten que reciben de parte de la empresa mal trato (Ítem 6).

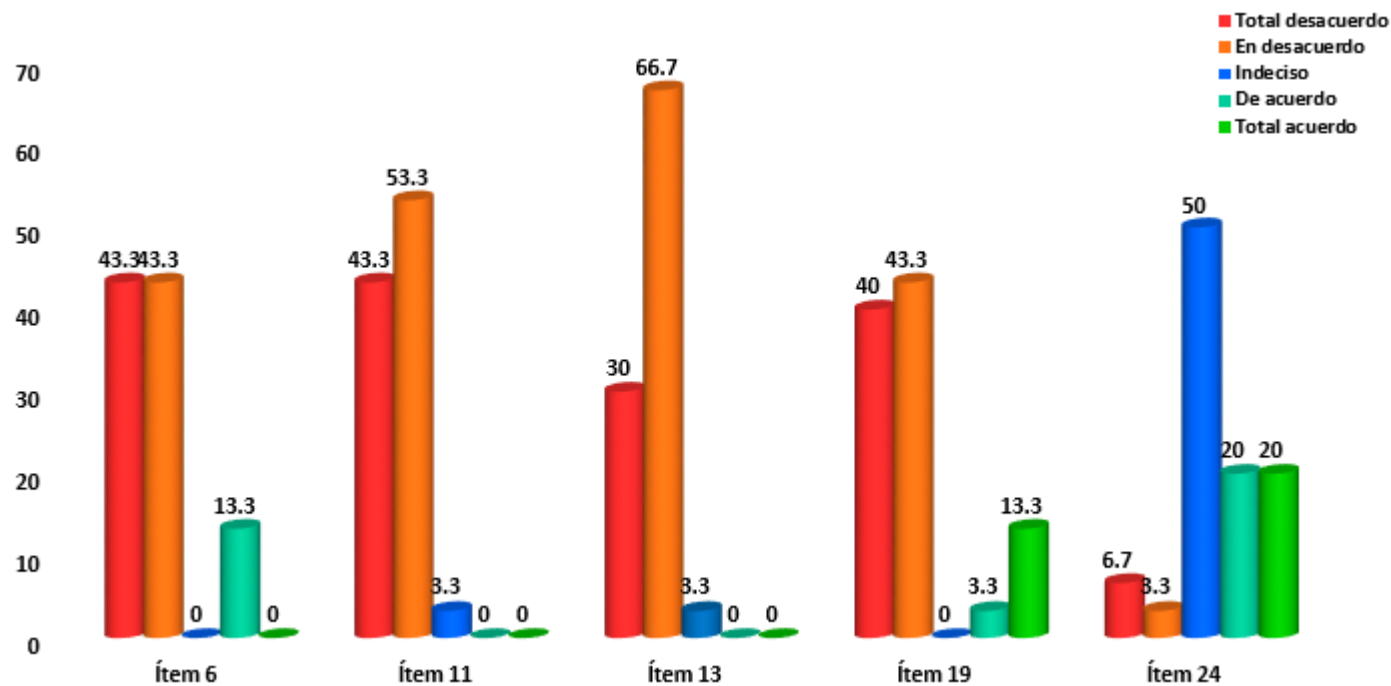


Figura 9. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

El 66.7% de trabajadores están en desacuerdo que las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia (Ítem 13); por su parte, el 53.3% de empleados están en desacuerdo que prefieren tomar distancias con las personas con las que trabajan (Ítem 11); el 50% de trabajadores están indeciso que les desagrada que limiten su trabajo para no reconocer las horas extras (Ítem 24); el 43.3% de empleados están en desacuerdo que compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido (Ítem 19); finalmente, el 43.3% de la muestra están en desacuerdo que sienten que reciben de parte de la empresa mal trato (Ítem 6).

Tabla 19. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

	Satisfacción laboral: reconocimiento personal y/o social	
	r	p.
Estrés laboral	,463**	,010

**La correlación es significativa en el nivel 0.01

En la Tabla 19, se puede apreciar, que la prueba para establecer si existe o no correlación entre satisfacción laboral dimensión reconocimiento personal y/o social, y estrés laboral arroja un nivel $p = ,010$; el cual es significativo en la medida que es menor a 0.05; además presenta un nivel de correlación moderada y directa ($r = ,463$) por lo tanto no existe correlación entre las variables: satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

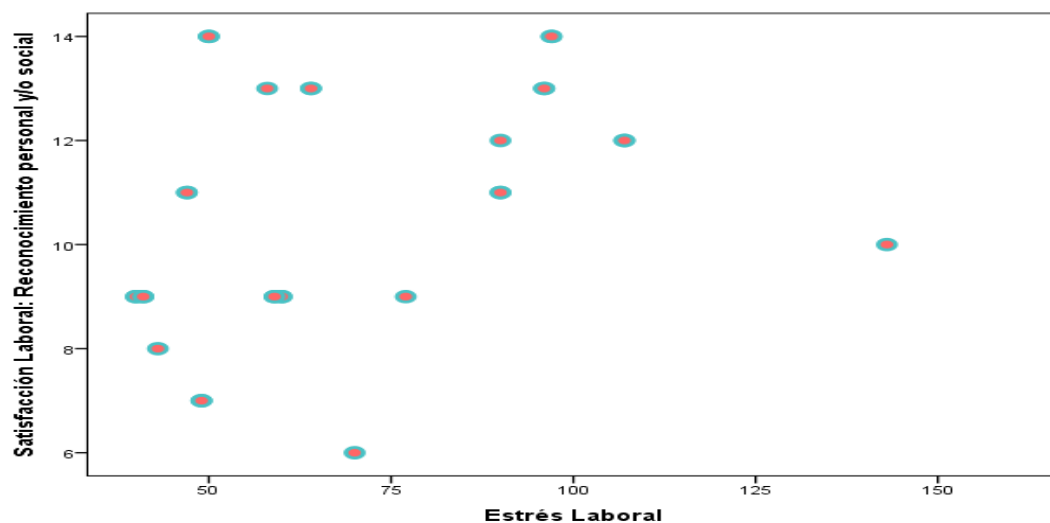


Figura 10. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016

En la Figura N° 10, la prueba para establecer si existe o no correlación entre satisfacción laboral dimensión reconocimiento personal y/o social, y estrés laboral arroja un nivel $p = ,010$; el cual es significativo en la medida que es menor a 0.05; además presenta un nivel de correlación moderada y directa ($r = ,463$) por lo tanto no existe correlación entre las variables: satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, y estrés laboral.

4.1.5. Satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos y estrés laboral

Tabla 20. Nivel de satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

Nivel de beneficios económicos	n	%
Satisfecho	8	26.7
Promedio	22	73.3
Total	30	100

En la Tabla N° 20 se puede observar, que el 73.3% de los empleados presentan un nivel promedio de satisfacción laboral respecto a la dimensión beneficios económicos, por su parte 26.7% de trabajadores están satisfechos en esta dimensión, quienes laboran en el área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

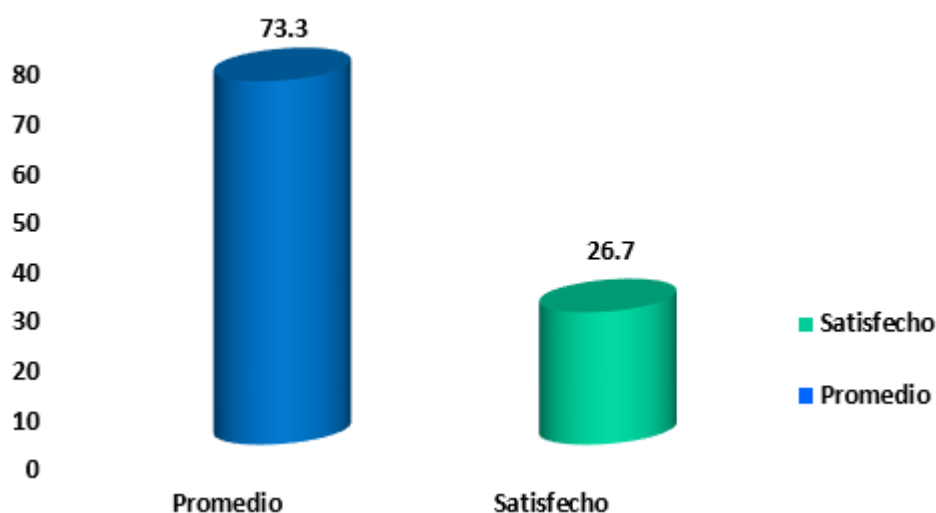


Figura 11. Nivel de satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

En la figura N° 11, el 73.3% de los empleados presentan un nivel promedio de satisfacción laboral respecto a la dimensión beneficios económicos, por su parte 26.7% de trabajadores están satisfechos en esta dimensión.

Tabla 21. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

	Nivel de Frecuencia: beneficios económicos											
	Total desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ítem 2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	2	6.7	1	3.3	6	20	16	53.3	5	16.7	30	100
Ítem 5. Me siento mal con lo que gano.	3	10	14	46.7	7	23.3	5	16.7	1	3.3	30	100
Ítem 9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	3	10	9	30	9	30	9	30	0	0	30	100
Ítem 10. La sensación que tengo en mi trabajo, es que me están explotando	4	13.3	17	56.7	1	3.3	7	23.3	1	3.3	30	100
Ítem 16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	13.3	13	43.3	8	26.7	3	10	2	6.7	30	100

En la Tabla N° 21, se puede apreciar el nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

En tanto el 56.7% de trabajadores están en desacuerdo que la sensación que tienen en su trabajo, es que los están explotando (Ítem 10); el 53.3% de la muestra están de acuerdo que el sueldo es muy bajo para la labor que realizan (Ítem 2); el 46.7% de trabajadores están en desacuerdo de sentirse mal con lo que ganan (Ítem 5); por su parte el 43.3% de empleados están en desacuerdo que su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas (Ítem 16); finalmente el 30% de la muestra están de acuerdo que el sueldo que tienen es bastante aceptable (Ítem 9).

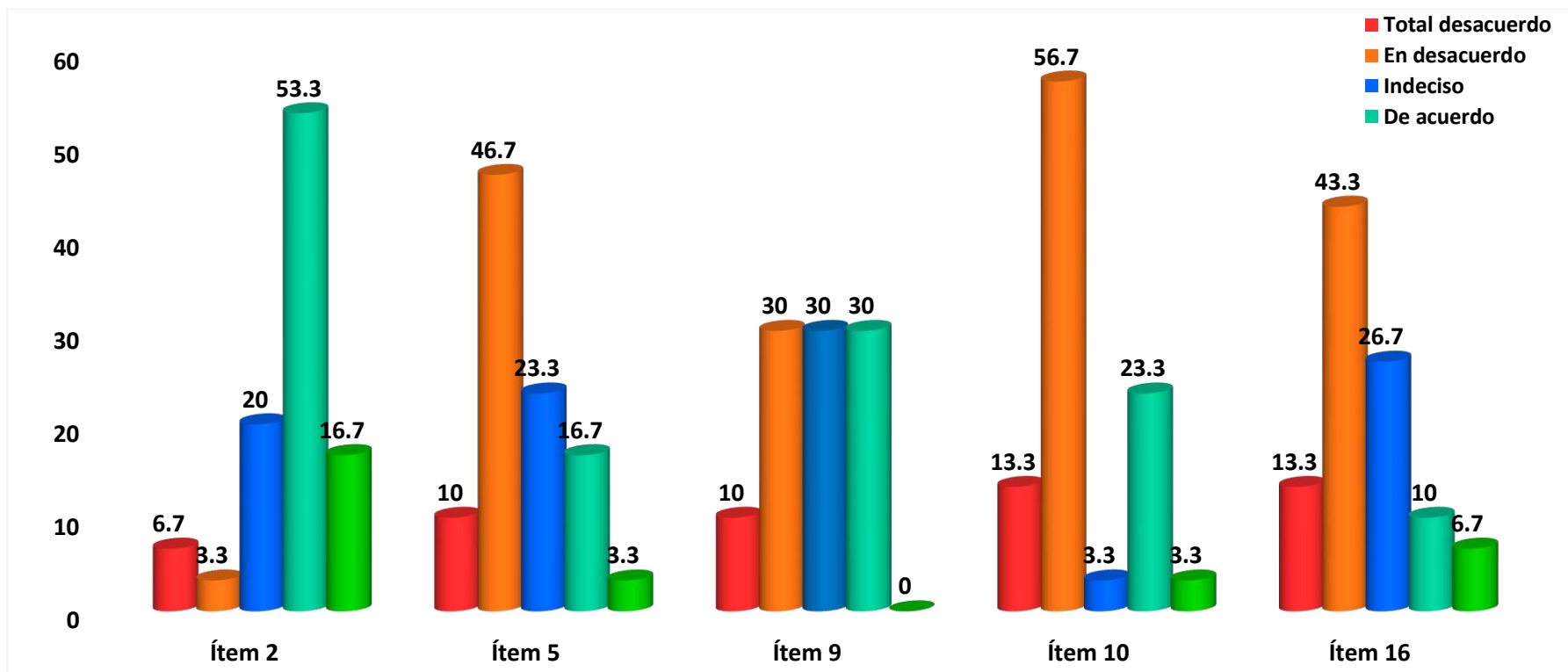


Figura 12. Nivel de frecuencia en satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

En la figura N° 12, el 56.7% de trabajadores están en desacuerdo que la sensación que tienen en su trabajo, es que los están explotando (Ítem 10); el 53.3% de la muestra están de acuerdo que el sueldo es muy bajo para la labor que realizan (Ítem 2); el 46.7% de trabajadores están en desacuerdo de sentirse mal con lo que ganan (Ítem 5); por su parte el 43.3% de empleados están en desacuerdo que su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas (Ítem 16); finalmente el 30% de la muestra están de acuerdo que el sueldo que tienen es bastante aceptable (Ítem 9).

Tabla 22. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, dimensión beneficios económicos, en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

Satisfacción laboral:		
beneficios económicos		
	r	p.
Estrés laboral	,399*	,029

*La correlación es significativa en el nivel 0.05

En la Tabla 22, se observa la correlación entre satisfacción laboral dimensión beneficios económicos, y estrés laboral, cuyo hallazgo arroja un nivel $p = ,029$; el cual es significativo en la medida que es menor a 0.05; además presenta un nivel de correlación moderada e inversa ($r = -,399$) por lo tanto no existe correlación entre las variables: satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia Directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

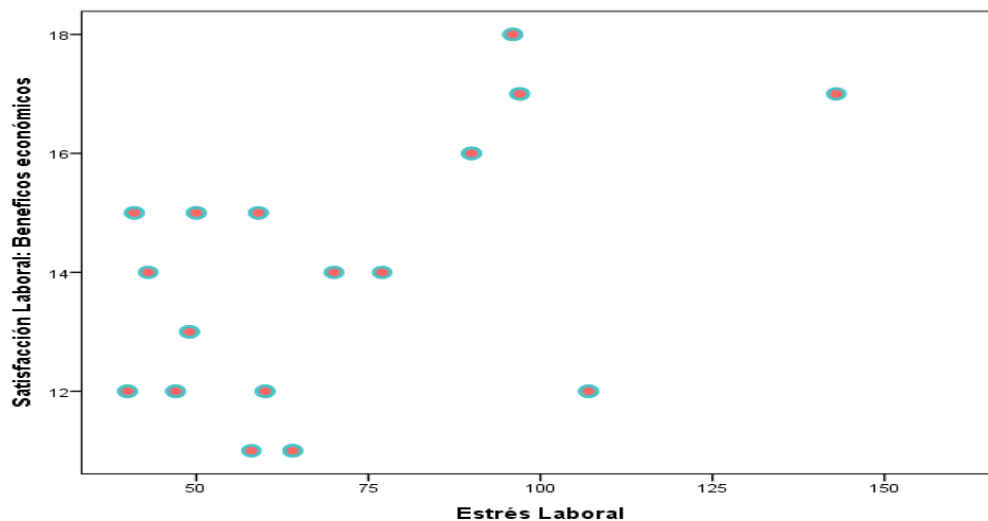


Figura 13. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral, dimensión beneficios económicos en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016

La correlación entre satisfacción laboral dimensión beneficios económicos, y estrés laboral, cuyo hallazgo arroja un nivel $p = ,029$; el cual es significativo en la medida que es menor a 0.05; además presenta un nivel de correlación moderada e inversa ($r = -,399$) por lo tanto no existe correlación entre las variables: satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, y estrés laboral.

4.1.2 Resultados inferenciales

4.1.2.1 Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov

Tabla 23. Prueba de normalidad para las variables Satisfacción laboral y estrés laboral

	Estadístico Kolmogorov – Smirnov	gl	Sig.
Factor I. Significación de la tarea	,147	30	,095
Factor II. Condiciones de trabajo	,210	30	,002
Factor III. Reconocimiento personal y/o social	,195	30	,005
Factor IV. Beneficios económicos	,195	30	,005
Satisfacción laboral en general	,136	30	,886
Estrés laboral	,192	30	,013

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aplicó la prueba de Kolmogorov de Smirnov, para muestras igual o mayores a 30 sujetos con el fin de establecer si los datos presentan o no distribución normal. Como se observa en la Tabla 9, el nivel de significancia llega en algunos casos a ser mayor a 0.05 ($p > 0,05$, por ejemplo: Significación de la tarea $p = ,095$) y en algunos otros es menor a 0.05 ($p < 0,05$, por ejemplo Reconocimiento personal y/o social $p = ,005$); por lo tanto, cuando todos los casos son mayores de 0.05 se concluye que se trata de distribución normal.

En el presente caso no se presenta distribución normal, por lo cual se aplicaron estadísticos no paramétricos para el análisis de datos y el contraste de hipótesis, como Rho de Spearman para investigaciones correlacionales.

4.1.3 Satisfacción laboral y estrés laboral

Tabla 24. Nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

Nivel de satisfacción laboral	N	%
Promedio	17	56.7
Insatisfecho	12	40
Muy insatisfecho	1	3.3
Total	30	100

Se observa en la Tabla N° 24, que el 56.7% de los empleados presentan un nivel promedio de satisfacción laboral, en tanto el 40% de los trabajadores presentan un nivel de insatisfacción, finalmente sólo el 3.3% de los trabajadores del área de reclutamiento y selección están muy insatisfechos con la empresa Mercadotecnia directa y contact center de Magdalena del Mar, 2016.

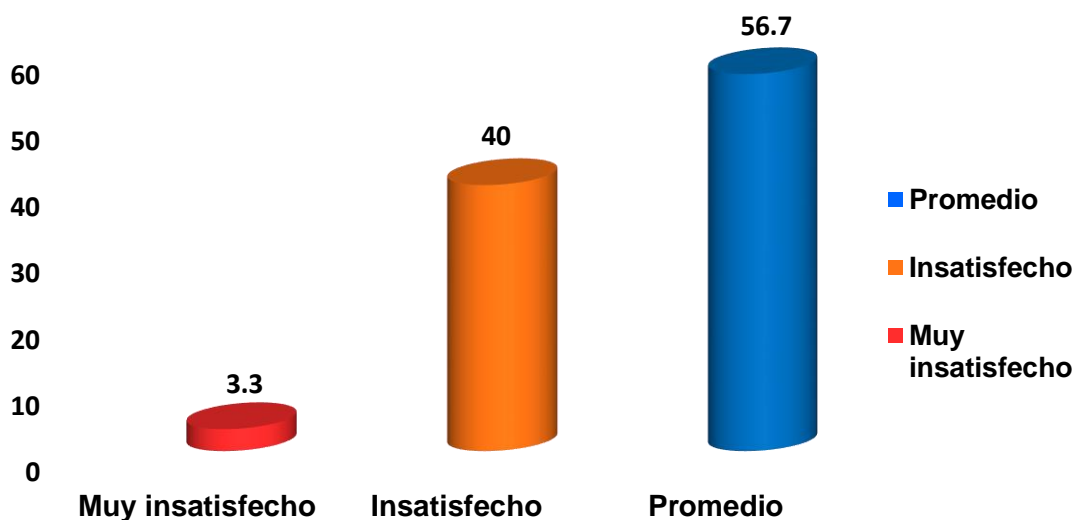


Figura 14. Nivel de satisfacción laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

En la figura N° 14, el 56.7% de los empleados presentan un nivel promedio de satisfacción laboral, en tanto el 40% de los trabajadores presentan un nivel de insatisfacción, finalmente sólo el 3.3% de los trabajadores del área de reclutamiento y selección están muy insatisfechos con la empresa.

Tabla 25. Nivel de estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

Nivel de estrés laboral	n	%
Alto	1	3.3
Promedio bajo	2	6.7
Bajo	27	90
Total	30	100

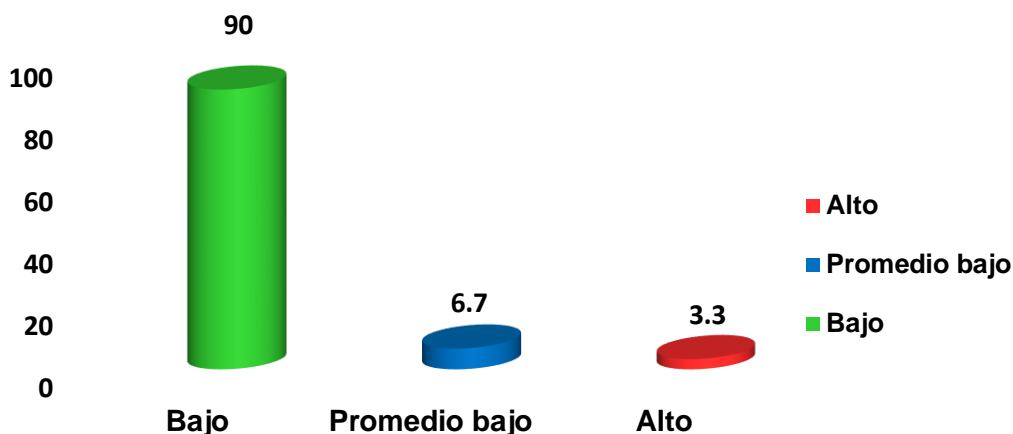


Figura 15. Nivel de estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

El nivel de estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016; el 90% presentan niveles bajos de estrés laboral, el 6.7% presentan nivel promedio de estrés laboral y solo el 3.3% de trabajadores presentan un nivel alto de estrés.

Tabla 26. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa mercadotecnia directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016.

	Satisfacción laboral	
	R	p.
Estrés laboral	-,072	,705

De acuerdo a la tabla 12, se aprecia que la prueba de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral arroja un nivel $p = ,705$; el cual no es significativo en la medida que es mayor a 0.05; además presenta un nivel de correlación muy baja e inversa ($r = -,072$) por lo tanto no existe correlación entre las variables: satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

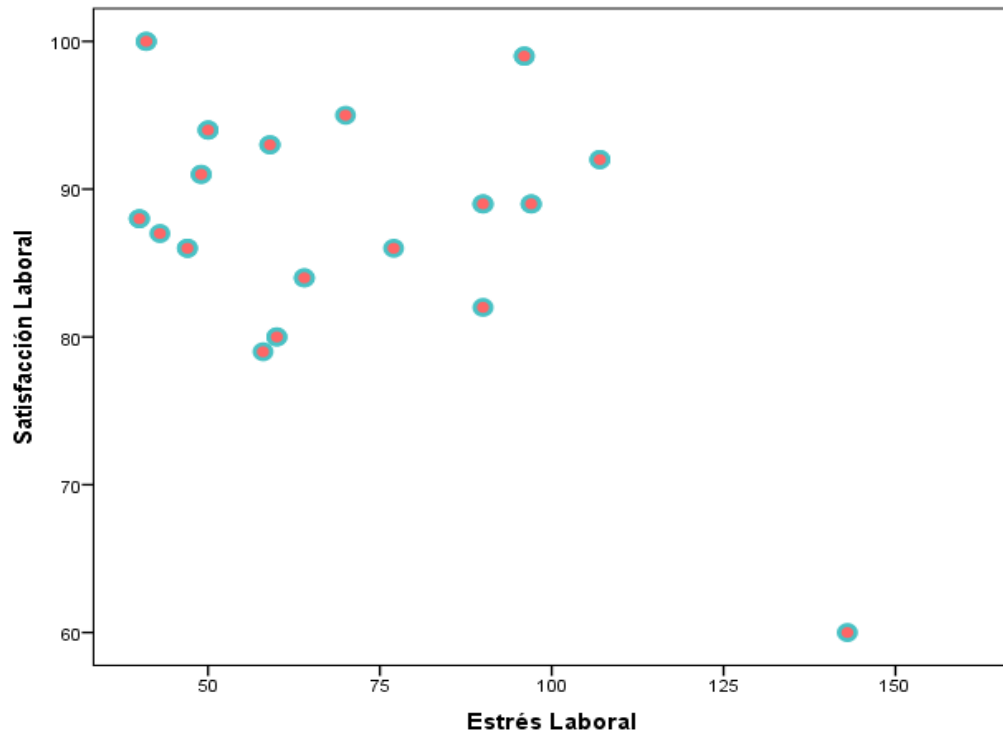


Figura 16. Nivel de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de la empresa Mercadotecnia directa y contact center, Magdalena del Mar – 2016.

La prueba de correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral arroja un nivel $p = ,705$; el cual no es significativo en la medida que es mayor a 0.05 ; además presenta un nivel de correlación muy baja e inversa ($r = -,072$) por lo tanto no existe correlación entre las variables: satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de la empresa.

V. DISCUSIÓN

5.1 Análisis de discusión de resultados

Con relación al análisis y discusión de resultados del presente trabajo, se puede afirmar que, en términos generales no existe relación entre ambas variables. Sin embargo, cuando se hace un análisis de los factores o dimensiones ligados a reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos, si existe relación moderada entre esas dimensiones de la satisfacción laboral con respecto a la variable estrés laboral.

El propósito de esta investigación es realizado con el fin de realizar un diagnóstico sobre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de una determinada empresa, cabe resaltar que la muestra estuvo conformada por 30 sujetos y se utilizaron la escala de satisfacción laboral y la escala de estrés laboral de la OIT – OMS, los cuales permitieron contar con los resultados obtenidos en el presente trabajo.

En el análisis de las dimensiones ligadas a reconocimiento de beneficios económicos si existe relación moderada entre la dimensión satisfacción laboral con respecto a la variable estrés laboral. Al respecto, Arnedo y Castillo (2009) encontraron que el personal está insatisfecho, de modo particular con el factor retribución económica el cual está generando insatisfacción en los empleados con énfasis en la capacidad del salario para cubrir necesidades, fueron percibidas por los empleados como insatisfactorias. Estos datos también fueron confirmados por la presente investigación ya que el nivel de satisfacción e insatisfacción está muy cercano entre los trabajadores examinados.

Por su parte, Sánchez (2011) encontró que existe algún grado de estrés en los trabajadores; a su vez, la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Dicho resultado también se verifica en el presente estudio, por lo cual se puede apreciar la existencia de una correlación inversa moderada entre ambas variables.

En cuanto a la satisfacción laboral, los trabajadores mostraron un nivel promedio, aunque la insatisfacción llega a más del 40% entre los trabajadores.

Ríos (2014) demuestra que, en general la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentran en niveles apropiados, porque un alto porcentaje afirma estar satisfecho y con un buen nivel de clima, concluyendo que existe una relación significativa entre nivel de satisfacción laboral y clima organizacional, demostrándose que existe una correlación positiva.

Gonzales (2014) realizó una investigación sobre estrés y desempeño laboral, y encontró que si existe una relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral; lo cual significa que la variable estrés tiene un mayor nivel de relación con el desempeño laboral, situación que no ocurre con la satisfacción laboral, según los resultados de la presente investigación.

Alba y Juárez (2014) realizaron una investigación sobre la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de un grupo de trabajadores encontrando que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Estos resultados son semejantes a los obtenidos en el presente estudio, lo cual sería un criterio apropiado para investigar la posible relación entre estrés y productividad laboral.

En la medida que el presente estudio, reafirma la existencia de una correlación con tendencia negativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral; Salirrosas y Rodriguez (2015) realizaron una investigación cuyo objetivo fue demostrar la influencia del estrés laboral sobre el desempeño de los asesores de banca y encontraron una relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral lo que implica que cuando existe un alto nivel de estrés laboral ello repercute en un bajo desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

De acuerdo a los objetivos dados a conocer al inicio, se obtienen las siguientes conclusiones:

- En términos generales, no existe relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016, a un nivel de confianza del 95% y NS 0.05, sin embargo se debe considerar que en las dimensiones reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos existe relación con el estrés laboral.
- No existe relación entre satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016, ya que el 66.7% de los empleados se encuentran en total acuerdo de sentirse útil con la labor que realizan.
- No existe relación entre satisfacción laboral, dimensión condiciones de trabajo, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016, ya que el 60% de los empleados refiere que se encuentra de acuerdo que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
- Existe relación entre satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016, ya que el 53.3 % de los empleados está de acuerdo con tomar distancia de las personas que trabajan.
- Existe relación entre satisfacción laboral, dimensión beneficios económicos, y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar – 2016, ya que el 53.3% de empleados se encuentran de acuerdo que el sueldo es muy bajo para la labor que realizan.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Recomendaciones

- Planificar y ejecutar talleres de capacitación con los trabajadores del área para promover un mejor desenvolvimiento en las actividades encomendadas y en las responsabilidades compartidas, esta actividad se realizará por parte de la Psicóloga del departamento de Desarrollo Humano de la Empresa con la finalidad de obtener resultados de satisfacción laboral y disminuir el estrés laboral que, por diversos factores, se podría presentar en los colaboradores del área.

- Realizar una actualización del manual de operaciones y funciones para cada puesto del área de reclutamiento, y reforzar a cada colaborador cuáles son sus funciones y responsabilidades en el área, esta actividad se realizará por parte de la Psicóloga y jefe del departamento de Desarrollo Humano de la Empresa.

- Aplicar encuestas mensuales sobre las condiciones laborales en las cuales los colaboradores se encuentran realizando sus labores, asimismo se debe implementar el área de salud ocupacional en la empresa, para que los trabajadores continúen realizando sus labores de manera adecuada y para prevenir posibles riesgos en su salud.

- Organizar y realizar programas de motivación, talleres vivenciales, dinámicas grupales que permitan la cohesión como equipo de trabajo y reconocimiento personal y grupal al equipo de reclutamiento y selección, para reducir los niveles de estrés laboral procurando que dicho nivel sea moderado y no interfiera de manera negativa sobre el desempeño laboral, estas actividades se deben realizar semanalmente y estarán a cargo de la Psicóloga y jefe del departamento de Desarrollo Humano de la Empresa.

- Elaborar una estrategia salarial, realizando un análisis de mercado con los sueldos que otorgan a sus colaboradores del mismo rubro que permitan a los trabajadores obtener remuneraciones más elevadas, asimismo se debe motivar con premios y promociones que genere un mayor nivel de satisfacción laboral, esta actividad se realizará por parte de la Psicóloga y jefe del departamento de Desarrollo Humano de la Empresa.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis Magister en Administración Estratégica de Empresas. Escuela de Posgrado. Pontificia Universidad Católica del Perú.
2. Alva, J. y Juárez, J. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo. Tesis Licenciado en Administración. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
3. Arnedo, B. y Castillo, M. (2009). Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docentes y de investigación de la universidad de oriente. Tesis Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos. Escuela de Ciencias Sociales. Universidad de Oriente Núcleo de Sucre. Recuperado de: [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/216/1/TE SIS%20BAyMC.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/216/1/TE%20SIS%20BAyMC.pdf)
4. Calnan, M., Wainwright, D. & Almond, S. (2000). Job strain, effortreward imbalance and mental distress: a study of occupations in general medical practice. *Work and Stress*, 14(4), 297-311.
5. Campos, M. A. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química
6. Cano, A. (2002). La naturaleza del estrés. Recuperado de: http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
7. Chávez, L. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015. Tesis para optar el título profesional de ingeniera industrial. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Privada de Tacna. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
8. Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (5ª. Ed.) México: Editorial McGraw Hill.

9. Dávila, J. y Diaz, M. (2015). Factores asociados al estrés laboral en docentes de educación básica en una institución educativa nacional de Chiclayo. Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología. Facultad de Psicología. Universidad Privada Juan Mejía Baca Recuperado de: http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/60/1/Tesis%20Davila%20Sobrino%20_%20Diaz%20Valladolid.pdf
10. Davis, K. y Newstrom, J. (1999) Comportamiento en las Organizaciones. México D.F.: Mc Graw Hill.
11. Davis, K. y Newstrom, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo (11ª ed). México: McGraw-Hill
12. Davis, S. y Palladino, J. (2008). Psicología (5ª. Ed.). México: Editorial Pearson.
13. Dessler, G. y Varela, R. (2011). Administración de Recursos Humanos: enfoque latinoamericano. (5ta. Ed.). México: Editorial Pearson.
14. Dolan, S. (2005). Autoestima, estrés y trabajo. Madrid: McGraw-Hill, interamericana de España. (Tesis, Universidad Abierta Interamericana) Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files.pdf>
15. Feldman, R. (2006). Psicología. (6ª. Ed.). México: Editorial McGraw Hill.
16. Fernández, M. (1999). Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.
17. Flores, I. (2000). Confianza en el factor Humano, estrategias para enfrentar la nueva década. Documento en línea, recuperado de: <http://www.sht.com.ar/archivo/diario/confianzaenelfactorhumano.htm>
18. Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en el área de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Tesis Licenciada en Psicología Industrial. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
19. Gibson, J. (1996). Las organizaciones. (8ª. ed.). Madrid: Mc Graw-Hill.
20. Gonzales, M. (2014). Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología Industrial/Organizacional. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
21. Hernández, R., Fernández C. & Baptista P. (2010). Metodología de la Investigación (5ª Ed). México: McGraw-Hill.

22. Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. (1ª. Ed.). México: Editorial McGraw Hill.
23. Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company
24. Mercado S. (2002). *Administración Aplicada, Teoría y Práctica, Segunda parte*. (2ª.Ed.). México: Editorial LIMUSA.
25. Mondy R. y Noe R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª. Ed.). México: Editorial Pearson.
26. Münch, L. (1998). *Más allá de la excelencia y la calidad total*. México: Trillas.
27. Organización Internacional de Trabajo - OIT (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleados y representantes de los Trabajadores*. Recuperado de: http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf
28. Palma, S. (2000). *Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. Lima: Editora y Comercializadora. Cartolán. EIRL.
29. Peiró, J. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. 1ª Ed. Madrid: Edudema, S.A. Tesis, Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files.pdf>
30. Rios, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima laboral del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Tesis Licenciada en Psicología Industrial. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>
31. Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional: teoría y práctica*. (7ª. Ed.). México D.F: Prentice-Hall.
32. Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México D.F: Prentice Hall.
33. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional 10 Edición*. En S. Robbins, *Comportamiento Organizacional*. México D.F: Pearson Educación.
34. Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza*. Tesis Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desempe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf

35. Sanchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Tesis Licenciado en Psicología. Facultad de Psicología y relaciones humanas. Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
36. Schermerhorn, J; Hunt, J y Osborn, R. (2005). Comportamiento organizacional. México D.F: Limusa.
37. Siegrist, J. y Marmot, M. (2004). Health inequalities and the psychosocial environment – two scientific challenges. *Social Science & Medicine*, 58, 1463-1473.
38. Stora, B. (2000). Factores del estrés. Recuperado de: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/219/2/LeydiHernandezLazaro.pdf>
39. Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés laboral de la OIT – OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, (2); 1, pp. 33 -50
40. Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación. México: Limusa
41. Tsutsumi, A. y Kawakami, N. (2004). A review of empirical studies on the model of effort-reward imbalance at work: reducing occupational stress by implementing a new theory. *Social Science & Medicine*, 59, 2335-2359
42. Werther, Jr. y W. Davis, K. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. México D.F: Trillas.

IX. ANEXOS

Anexo 1. Matriz De Consistencia

Título: “Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar - 2016”

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLE DE INVESTIGACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES DE VARIABLE	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA
<p>Pregunta General:</p> <p>¿Existe relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar - 2016?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar - 2016.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores del área de reclutamiento y selección de Mercadotecnia Directa y Contact Center, Magdalena del Mar - 2016.</p>	<p>Variable de investigación 1:</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Según Landy y Conte (2005) afirman que la satisfacción laboral es una actitud positiva del individuo que es consecuencia de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral.</p>	<p>Significación de la tarea.</p> <p>Condiciones de trabajo.</p> <p>Reconocimiento personal y/o social.</p> <p>Beneficios económicos.</p>	<p>Valoración y asociación de tareas.</p> <p>Infraestructura y labor cotidiana.</p> <p>Apreciación con la empresa y el jefe.</p> <p>Incentivo regular o adicional.</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental – Descriptivo correlacional.</p>	<p>Población:</p> <p>Estuvo constituida por todos los trabajadores del área de reclutamiento y selección, cuyo número asciende a 30 personas.</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>Muestreo de tipo censal:</p> <p>N = n=30</p>

PREGUNTAS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	VARIABLE DE INVESTIGACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES DE VARIABLE	TIPO	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p>¿Existe relación entre sl, dimensión significación de la tarea, y estrés laboral?</p> <p>¿Existe relación entre sl, dimensión condiciones de trabajo, y estrés laboral?</p> <p>¿Existe relación entre sl, dimensión reconocimiento personal y/o social, y estrés laboral?</p> <p>¿Existe relación entre sl, dimensión beneficios económicos, y estrés laboral?</p>	<p>Identificar la relación entre sl, dimensión significación de la tarea y estrés laboral.</p> <p>Establecer la relación entre sl, dimensión condiciones de trabajo y estrés laboral.</p> <p>Identificar la relación entre satisfacción laboral, dimensión reconocimiento personal y/o social, y estrés laboral.</p> <p>Establecer la relación entre sl, dimensión beneficios económicos, y estrés laboral.</p>	<p>Existe relación entre satisfacción laboral, dimensión significación de la tarea y estrés laboral.</p> <p>Existe relación entre sl, condiciones de trabajo, y estrés laboral.</p> <p>Existe relación entre sl, reconocimiento personal y/o social, y estrés laboral.</p> <p>Existe relación entre sl, beneficios económicos, y estrés laboral.</p>	<p>Variable de investigación 2:</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Según Cano (2002), hay estrés al ocurrir una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente.</p> <p>En efecto, aparece el estrés cuando las exigencias del entorno laboral son muy altas para el trabajador.</p>	<p>Superiores y recursos.</p> <p>Organización y equipo de trabajo.</p>	<p>Colaboración estrecha.</p> <p>Espacio privado.</p> <p>Comprensión de metas y misión.</p> <p>Control de actividades.</p> <p>Equipo limitado.</p> <p>Carecer de dirección y objetivos.</p> <p>Políticas afectan el desempeño.</p> <p>Equipo de trabajo.</p> <p>Desorganización.</p> <p>Control personal.</p> <p>Tecnología adecuada.</p> <p>Conocimiento tecnológico.</p> <p>Respaldo del equipo.</p> <p>Bienestar del personal.</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <p>Tipo de investigación aplicada.</p> <p>Enfoque de la investigación cuantitativa.</p> <p>Nivel de la investigación:</p> <p>Descriptivo correlacional.</p>	<p>Escala de satisfacción laboral (SL – SPC) de Sonia Palma Carrillo.</p> <p>Escala de estrés laboral de la OIT – OMS.</p>

Anexo 2. Operacionalización de la variable 1

Variable de Investigación 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Satisfacción Laboral	Significación tarea	Valoración y asociación de tareas	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)
	Condiciones de trabajo	Infraestructura y labor cotidiana	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	
	Reconocimiento personal y/o social	Apreciación con la empresa y el jefe	6, 11, 13, 19, 24	
	Beneficios económicos	Incentivo regular o adicional	2, 5, 9, 10, 16	

Anexo 3. Operacionalización de la variable 2

Variable de Investigación 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Estrés Laboral	Superiores y recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración estrecha • Espacio privado • Comprensión de metas y misión • Control de actividades • Equipo limitado 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24	Escala de estrés laboral de la OIT – OMS.
	Organización y equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Carecer de dirección y objetivos. • Políticas afectan el desempeño. • Equipo de trabajo • Desorganización • Control personal • Tecnología adecuada • Conocimiento tecnológico • Respaldo de equipo • Bienestar del personal 	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25	

Anexo 4. Escala de satisfacción laboral (SI-Spc)

Apellidos y Nombres:.....

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad:.....Área de trabajo:.....

Cargo que ocupa:.....

Fecha:.....

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Total Acuerdo **De acuerdo** **Indeciso** **En desacuerdo** **Total desacuerdo**
TA **A** **I** **D** **TD**

		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 para la labor que realizo.					
3.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5.	Me siento mal con lo que gano.					
6.	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7.	Me siento útil con la labor que realizo.					
8.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9.	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10.	La sensación que tengo en mi trabajo, es que me están explotando.					
11.	Prefiero tomar distancias con las personas con las que trabajo.					
12.	Me disgusta mi horario.					
13.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14.	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
15.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18.	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20.	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
21.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22.	Me gusta el trabajo que realizo.					
23.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26.	Me gusta la actividad que realizo.					
27.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 5. Escala de estrés laboral de la OIT- OMS

Apellidos y Nombres:.....

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad:.....Área de trabajo:.....

Cargo que ocupa:.....

Fecha:.....

A continuación deberás responder 25 preguntas en un periodo no mayor a 15 minutos, marcando un aspa (X) en los recuadros del 1 al 7.

Es fuente de estrés:

Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1	2	3	4	5	6	7

N°	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 superiores 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 de 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 por 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 encuentre desorganizado me estresa?							
19.	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20.	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21.	¿El que mi equipo de trabajo me presione 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 superiores, 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?							

Anexo 6.Hoja de tabulación de datos de satisfacción laboral

Visible: 39 de 39 variables

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	i
1	4	4	4	5	2	2	5	3	2	2	2	4	2	5	2	
2	2	3	2	4	1	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	
3	2	4	5	5	2	1	5	4	3	2	1	1	1	4	4	
4	1	5	1	3	5	2	3	1	1	5	3	1	3	5	1	
5	4	3	2	4	2	2	4	4	3	2	2	3	2	4	4	
6	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	1	1	3	4	
7	4	4	4	5	2	1	5	4	2	2	2	3	1	4	3	
8	4	4	1	1	2	1	5	5	3	2	1	1	1	5	5	
9	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	2	3	2	4	4	
10	5	4	4	4	4	1	4	4	2	2	1	1	2	4	3	
11	4	3	4	4	2	1	5	5	3	3	1	2	2	5	5	
12	4	5	4	4	3	4	5	4	1	4	1	3	2	4	4	
13	3	5	3	4	4	4	4	4	2	4	1	4	2	4	2	
14	4	4	4	5	2	1	5	5	4	2	2	2	2	5	5	
15	5	1	4	5	1	1	5	4	4	1	2	2	2	5	5	
16	5	3	3	5	2	1	5	4	4	1	1	1	1	5	5	
17	3	4	2	5	3	2	5	4	3	2	1	1	2	5	5	
18	4	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	
19	4	4	4	5	2	2	5	3	2	2	2	4	2	5	2	
20	4	3	2	4	2	2	4	4	3	2	2	3	2	4	4	
21	4	4	4	5	2	1	5	4	2	2	2	3	1	4	3	
22	4	4	1	1	2	1	5	5	3	2	1	1	1	5	5	
23	4	4	4	5	2	1	5	5	4	2	2	2	2	5	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Figura 12.Hoja de tabulación de datos donde se colocaron los resultados de cada uno de los sujetos que fueron evaluados con la prueba de Escala de Satisfacción Laboral – (SL-SPC)

Anexo 7.Hoja de tabulación de datos de estrés laboral

BASE DE DATOS LIZET ROJAS - estres laboral.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 27 de 27 variables

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	i
1	2	3	5	7	6	6	4	4	4	4	6	6	4	4	5	
2	1	4	5	4	4	4	4	4	3	6	4	4	4	2	2	
3	2	2	2	3	5	4	6	2	3	5	2	2	3	3	3	
4	6	1	1	7	6	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
5	2	2	3	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	
6	2	3	4	2	2	4	4	2	2	3	2	4	2	2	1	
7	1	1	1	2	2	1	3	1	2	3	3	1	1	1	2	
8	4	2	2	4	6	7	4	4	4	1	2	4	6	2	2	
9	2	2	3	3	3	6	2	5	2	6	5	2	3	6	2	
10	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2	2	1	
11	2	1	3	2	3	6	3	2	3	3	3	3	3	4	4	
12	1	1	2	2	1	1	2	1	2	7	1	4	1	2	1	
13	2	2	3	4	3	5	4	2	3	6	5	7	3	4	3	
14	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	
15	6	2	1	1	3	7	6	3	3	2	3	1	2	2	2	
16	1	1	1	2	1	1	3	3	3	3	1	1	1	2	2	
17	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	
18	4	2	2	3	1	1	4	2	1	2	2	3	3	2	1	
19	2	3	5	7	6	6	4	4	4	4	6	6	4	4	5	
20	2	2	3	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	
21	1	1	1	2	2	1	3	1	2	3	3	1	1	1	2	
22	4	2	2	4	6	7	4	4	4	1	2	4	6	2	2	
23	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Figura 13. Hoja de tabulación de datos donde se colocaron los resultados de cada uno de los sujetos que fueron evaluados con la prueba de Escala de Estrés laboral de la OIT – OMS.