



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE
UN CALL CENTER DE LIMA METROPOLITANA**

AUTOR:

GUEVARA PACHAS, GERSON GRIMALDO

ASESOR:

Mg .KANEKO AGUILAR JUAN JOSÉ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2013

A Dios, por darme la oportunidad día a día
De dar lo mejor de mí en cada acción y objetivo
Planteado, así mismo a mis seres más cercanos
Como mis padres y hermanos que siempre.

AGRADECIMIENTOS

Mis más sinceros agradecimientos hacia Dios, mis padres Grimaldo y María por el apoyo incondicional, voy el aliento diario para superar cada obstáculo que se pueda presentar.

Brindar un agradecimiento a la persona que brindo un apoyo acompañado de paciencia, con gran vocación de enseñanza, mis más sinceros agradecimientos a mi profesor Juan José Kaneko Aguilar.

PRESENTACIÓN

Para tener un mejor rendimiento dentro del ámbito laboral es necesario desarrollarlo en un ambiente que cuente con todo lo necesario para realizar una buena ejecución de la labor encomendada, así mismo buscar un involucramiento y compromiso obteniendo los mejores resultados y sentir una satisfacción personal dentro de la organización.

Todos trabajamos en base a metas de corto y largo plazo donde que se muestra la eficacia de nuestra labora, no todos tenemos las mismas habilidades y conocimiento para cumplir las metas en el tiempo establecido; estos momentos en muchas ocasiones generan altos niveles de estrés e insatisfacción laboral dentro del lugar de trabajo.

Para ello la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de atención al cliente de una empresa geotécnica de Lima, el proceso tiene comprendido y desarrollado por cuatro capítulos, dentro de ellos son: el primer capítulo que nos da a conocer la razón del problema actual por el cual se eligió el tema, la importancia de dichas variables. En el segundo capítulo se conoce el marco teórico de las variables de estudio donde se explican las teorías que hasta la actualidad existen del estrés y la satisfacción laboral. En el tercer capítulo se da desarrollo del marco metodológico donde se plantean las hipótesis y definiciones conceptuales de las variables de estudio, así mismo los instrumentos utilizados para obtener los resultados de la investigación. En el cuarto capítulo se da a conocer los resultados y la discusión de la misma.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de un call center de Lima Metropolitana. Se utilizó el método Hipotético-Deductivo. Los instrumentos utilizados fueron La Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y el Cuestionario de estrés laboral de la OIT. La población para este estudio fue conformada por 350 personas que se encuentran laborando, de ambos sexos, mayores de 18 años. La muestra estuvo integrada por 100 personas, con un 95% de confianza y un 0.5 de margen de error. Entre los hallazgos se destaca que los empleados del área de atención al cliente de una empresa geotécnica obtuvieron un promedio de estrés general de 50, que lo ubica en un rango promedio. A nivel de Satisfacción Laboral los trabajadores de atención al cliente obtuvieron un promedio de 50, que lo ubica en un rango promedio, así mismo todas las dimensiones fluctúan alrededor de ese mismo valor. Las correlaciones entre ambas variables nos permiten afirmar que las personas que presentan mayores niveles de estrés laboral tienden a presentar menor grado de satisfacción laboral a nivel general y viceversa.

ABSTRACT

The aim of this research was to determine the relationship between job stress and job satisfaction among workers in a call center of Lima. The hypothetical-deductive method was used. The instruments used were Job Satisfaction Scale Sonia Palma and job stress Questionnaire ILO. The population for this study was comprised of 350 people who are now working, of both sexes, over 18 years. The sample consisted of 100 people, with 95% of confidence and a margin of error 0.5. Among the findings it highlighted that employees of the customer area of a geotechnical company obtained an average overall stress of 50, which places it in an average range. A Job Satisfaction level workers customer scored an average of 50, which places it in an average range, also all dimensions fluctuate around that value. The correlations between the two variables allow us to say that people who have higher levels of job stress tend to have lower job satisfaction at a general level and vice versa.