



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**ESTRÉS LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN ASESORES
COMERCIALES DE UN CALL CENTER DEL DISTRITO DE SAN
MARTIN DE PORRES, AÑO 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

ROMERO JAPAY, Mayra Alejandra

ASESOR:

Mg. VELASQUEZ CENTENO, Carlos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado

Dr. Juan José Kaneko Aguilar

Presidente

Mg. Juan Carlos Montero Ordinola

Secretario

Mg. César Raúl Manrique Tapia

Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por haberme dado la fuerza necesaria para seguir a pesar de los obstáculos. A mis padres por su apoyo incondicional. A mis hermanos por su paciencia. A mi hija Alessia por ser mi motor, mi motivo, mi alegría y mi definición de amor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Universidad César Vallejo por permitirme cumplir uno de mis más grandes logros. A la directora de la escuela la Licenciada Taniht Cubas Romero y a mi asesor en este proyecto de investigación al Licenciado Carlos Velásquez Centeno.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Mayra Romero Japay con DNI N° 71020455, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Psicología Escuela de Humanidades, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Octubre del 2017

Mayra Romero Japay

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

La investigación consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Mayra Romero Japay

Índice general

	Pág.
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice general	VII
Índice de tablas	IX
Resumen	X
Abstract	XI
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	5
1.4 Formulación del problema	12
1.5 Justificación del estudio	12
1.6 Hipótesis	13
1.7 Objetivos	13
II. METODO	14
2.1 Diseño de investigación	15
2.2 Variables, operacionalización	15
2.3 Población y muestra	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
2.5 Métodos de análisis de datos	20
2.6 Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	33

V. CONCLUSIONES	36
VI.RECOMENDACIONES	38
VII. REFERENCIAS	40
VIII. ANEXOS	45

Índice de tablas

		Pag.
Tabla 1	Distribución de frecuencias y porcentajes de estrés laboral	22
Tabla 2	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión clima organizacional	22
Tabla 3	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión estructura organizacional	23
Tabla 4	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión territorio organizacional	23
Tabla 5	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión tecnología	24
Tabla 6	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión influencia de líder	25
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión falta de cohesión	25
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión respaldo de grupo	26
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de rotación de personal	27
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión compromiso	27
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión seguridad	28
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión autoconfianza	28
Tabla 13	Prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov	29
Tabla 14	Correlación entre estrés laboral y rotación de personal	30

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016”; donde se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables de estrés laboral y rotación de personal. Así mismo la población tenía un número de 170 asesores comerciales, sin embargo, se tomó una muestra de 118 asesores. Así mismo se encontró como resultado que si existe una relación positiva y significativa entre estas dos variables. Por ello se evidenció que el 61% de asesores comerciales se encuentra en un nivel promedio bajo de estrés laboral. Por otro lado, el 44,9 % de asesores comerciales se encuentra en un nivel promedio alto respecto a la rotación de personal.

Palabras claves: Estrés laboral, rotación de personal y asesores comerciales.

ABSTRACT

The following research work entitled "Work stress and turnover of business advisers in a call center in the district of San Martin de Porres, 2016"; where the main objective was to determine the relationship between the variables of work stress and turnover. Likewise, the population had a number of 170 commercial advisers; however, a sample of 118 advisers was taken. Likewise, it was found that there is a positive and significant relationship between these two variables. Therefore, it was evident that 61% of commercial advisers are at an average low level of work stress. On the other hand, 44.9% of commercial advisers are at an average high level with respect to staff turnover.

Keywords: Work stress, turnover of staff and business advisers.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad se puede evidenciar que existe cierto número de trabajadores que muestran estrés laboral en diversas organizaciones; prueba de ello en un seminario realizado en el 2016 por el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, en donde se trató sobre el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema.

Así mismo en este evento realizado por la OMS y otras entidades se habló sobre una encuesta realizada en el 2012 sobre condiciones de trabajo y la salud en América Central, en donde se encontró como resultado que el 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.

También, en una encuesta de 2009 realizada en Argentina se mostró que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental debido a la excesiva carga de trabajo. Y una encuesta realizada en Chile en el 2011 se encontró como resultado que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas.

Estos datos estadísticos demuestran que el estrés laboral es un tema relevante en toda organización, sobre todo en los call centers. Ya que estas empresas muestran un alto índice de estrés, así mismo un alto porcentaje de rotación de personal.

Por ello es muy importante determinar la relación que existe entre estas dos variables para así encontrar un método de solución que disminuya estos porcentajes.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos internacionales

Cólica (2010) en su artículo titulado, Estrés laboral en trabajadores de Call Center y afines. Menciona que los trabajadores de los call centers en su mayoría son jóvenes de un buen nivel educacional, generalmente muchos de ellos estudiantes universitarios que buscan pagarse sus carreras. El estrés laboral en niveles sumamente elevados da origen al síndrome de Burnout. Así mismo en estos empleados se presenta más rápido por la presión a que son sometidos, no solo por los clientes sino por el sistema de acoso laboral que existe en estas entidades.

Cicerone (2013) en su tesis titulada, Estudio comparativo sobre la exposición al Burnout en trabajadores de call center, para obtener el grado de Licenciada en la Universidad Abierta Interamericana, Argentina. Investigó el grado de exposición al Burnout de trabajadores call center para compararlo con el grado de exposición al Burnout de personas que no trabajan en la actualidad en dicho rubro de empresa. Se administró el Inventario de Burnout de Maslach a 60 personas, obteniendo como resultado que el 77% de los trabajadores de call center padecen el Síndrome de Burnout, por otro lado, un 23% se encuentran por debajo de los valores que indican la prevalencia del síndrome.

Vásquez (2010) en su proyecto de tesis titulada, Propuesta para contrarrestar el estrés en los teleoperadores de Atento S. A, para obtener el grado de licenciada en la Universidad San Carlos de Guatemala. Realizó dentro de su investigación una muestra intencional de 40 personas desempeñando el puesto de teleoperadores. Se pudo confirmar que los adultos-jóvenes padecen problemas de ansiedad y estrés desestabilizándolos más que a las personas mayores que cuentan con mayor experiencia laboral. De igual manera los principales factores de estrés que presentan los teleoperadores es la de atender clientes molestos, obtener una baja nota en cuanto a la calidad, exceso de llamadas y un bajo salario representadas en un 15%, 14%, 13% y 12% respectivamente.

Navarro (2010) en su tesis titulada, El malestar por inestabilidad laboral en teleoperadores de call centers de Mendoza, para obtener el grado de licenciada en la Universidad del Aconcagua. Se utilizó como muestra a 34 teleoperadores, de los cuales se obtuvo como resultado que la mayoría toma la inestabilidad laboral como un factor de estrés laboral. Por consiguiente, más del 35% de la muestra se encuentran entre el percentil 60 y 80, lo cual determina que el nivel de malestar en los teleoperadores es alto, trayendo consigo múltiples consecuencias como rotación de personal entre otras.

Farné (2012) en su artículo titulado, La realidad del empleo en la industria de los call centers en Colombia. Se investigó a un grupo de 400 operadores telefónicos de cuatro call centers de la ciudad de Manizales. Los resultados revelan las condiciones de trabajo caracterizados por elevados niveles de estrés laboral. Además, muchos teleoperadores mencionan que trabajan bajo un alto nivel de presión por ello un 45% de ellos piensan en cambiar de trabajo, por consecuencia esto traería rotación de personal en estas organizaciones.

1.2.2 Trabajos nacionales

Pérez (2013) en su tesis titulada, Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo, para obtener el grado de licenciatura en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo. Se observó que la empresa tiene un porcentaje del 30% en cuanto a la rotación de personal; por diversas causas como la desmotivación, la baja remuneración, entre otros. Por ello podemos apreciar que dicho problema está presente en las organizaciones de nuestro país.

Domínguez y Sánchez (2013) en su tesis titulada, Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. planta Trujillo, para obtener el grado de licenciatura en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. Se determinó que el mayor problema que tiene la empresa es la rotación del personal; este ha sido el principal motivo por el cual la rentabilidad y productividad de la empresa ha sido afectada. Pues se encontró que la mayoría de trabajadores renunciaría por el estrés y mal clima laboral, mientras que un 23% manifestó que lo haría por un tema de estudios.

Quispe (2014) en sus tesis titulada Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel, para obtener el grado de licenciatura en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima. Realizó en su investigación un análisis de la rotación del personal en una empresa privada, encontrando como resultado que una de las causas por las que se originaría esta problemática sería porque un 57.05% de los trabajadores renunciaría antes del período de prueba por diversos factores.

Atalaya (2001) en su artículo titulado El estrés laboral y su influencia en el trabajo, mostró las fuentes generadoras de estrés laboral, además de los efectos que produce en la salud y desempeño de los trabajadores. Así mismo refirió que el estrés laboral no es un tema que solo debe ver el trabajador, sino que debe tener la misma importancia para toda organización. Ya que si ambos se involucran y unen para dar una solución que disminuya los índices de nivel de estrés, será mucho eficaz y eficiente. Además, es sumamente relevante implementar programas de prevención en las organizaciones para así obtener mejores resultados.

Flores (2014) en su artículo, Perú tiene alta tasa de rotación de personal. Menciona a (Rabitsch), quien explicó que el nivel de rotación laboral en el Perú sobrepasa el 18%, en comparación al promedio de América Latina, que está entre 5% y 10%. Además, comentó que ese nivel de rotación daña a la empresa por los sobrecostos que genera. Es decir, la rotación de personal no solo trae consigo la realización constante de procesos de selección y reclutamiento de personal, sino también el aumento de gastos en toda empresa u organización.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teorías relacionadas a la variable 1: Estrés laboral

Concepto de estrés

Desde el siglo XVII, el término estrés se utiliza en la literatura inglesa para designar aflicción o adversidad. A partir de allí, apareció por primera vez el uso de la palabra estrés para señalar al complejo fenómeno compuesto de tensión, angustia e incomodidad. Ya en el siglo XVIII se produce un cambio de enfoque de la palabra, que pasa a significar acción, presión, fuerza o influencia muy

fuerte sobre una persona (Lazarus, L. 1994). (Cirera, Rueda, Aparecida, Ferraz et al., 2012, p. 69).

El concepto o definición de esta tan conocida palabra fue dado por Selye (1926) quien mencionó que “el estrés es la respuesta general del organismo ante cualquier situación o estímulo estresante” citado por (Cicerone et al., 2013, p. 26).

Adicionalmente este autor experimentó con animales, definiendo así por primera vez al estrés “como una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico”. (Cicerone et al., 2013, p. 26).

También Comín, De la Fuente y Gracia (s.f) refieren que un concepto integral del estrés sería la respuesta tanto fisiológica, psicológica y del comportamiento del trabajador. Para así intentar adaptarse a los estímulos que lo rodean, es decir al ambiente en el que se encuentra.

La Real Academia española (RAE) afirma que el estrés es la tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

A mi juicio el estrés es aquella presión que el individuo experimenta por algún tipo de estímulo que encuentra en el medio ambiente que lo rodea.

Tipos de estrés

Selye refiere que "algo de estrés es esencial y saludable; la cantidad óptima de estrés es ideal, pero demasiado estrés es dañino".

Por consecuencia, el estrés en pequeñas cantidades es adecuado para toda persona, ya que nos impulsa y motiva a realizar diversas actividades cotidianas. Actualmente existen dos tipos de estrés, a continuación, se detallan.

Eutrés; se considera como el estrés positivo, es la cantidad necesaria y óptima para la sobrevivencia, el crecimiento y la vida de todo individuo. Por ejemplo, la simple tensión que sentimos para levantarnos temprano para llegar a tiempo a la universidad o el trabajo, la cual es necesaria ya que sin ella seguramente llegaríamos tarde al lugar donde nos dirigimos. (Camargo, s.f, p.79)

Distrés; se considera un estrés negativo y dañino, patológico si también lo queremos llamar así, que destruye el organismo de la persona, acabando con las neuronas del hipocampo, produciendo efectos tales como las

patologías mentales, aceleración en el proceso de envejecimiento, entre otros. (Camargo, s.f, p.79)

Concepto de estrés laboral

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. (Alcalde, 2010, p.9).

El estrés laboral es 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. (OMS, 2004. p.3)

Por lo tanto, el estrés laboral es toda aquella situación de tensión que se presenta en el individuo, por causa de algún estímulo del medio de trabajo en donde labora. Por consiguiente, se puede deducir que todo estresor que se encuentra en el medio de trabajo y afecta de manera negativa la salud de la persona, es considerado como una problemática de estrés laboral.

Concepto de estresores laborales

Los estresores son todos aquellos estímulos, situaciones o circunstancias que se encuentran en el entorno que rodean a las personas y que producen una respuesta de estrés.

En otras palabras, podemos definir al estresor como todo suceso que genera una circunstancia de tensión en la persona o individuo.

Tipos de estresores

Los estresores provienen de diversas fuentes, pero en general pueden ser de origen fisiológico, psicológico o social. Estas demandas que el individuo ha de afrontar, pueden ser tanto negativas como positivas (por ejemplo, un ascenso), ya que ambos casos implican un proceso de ajuste y de adaptación en el sujeto. (Navarro, 2010, p.52).

Así mismo (Navarro, 2010, p. 52-56) refiere:

Ivancevich y Matteson (1985 citado en Imperiale 2006) clasifican en cinco categorías las causas del entorno organizacional que intervienen en el estrés, a continuación, se mencionan las mismas.

Estresores del ambiente físico de trabajo

Estresores individuales

Estresores grupales

Estresores organizacionales

Estresores extraorganizacionales

1.3.2 Teorías relacionadas a la variable 2: Rotación de personal

Concepto de rotación de personal

La palabra rotación viene del verbo rotar que significa girar en torno a un eje. Por otro lado, el término personal puede vincularse a una persona o un grupo de individuos que laboran juntos en un mismo entorno de trabajo.

Por consiguiente, al unir ambas palabras obtenemos otro término denominado rotación de personal, el cual es definido para nombrar el cambio de trabajadores en una organización.

Según Paredes (2011) nos refiere que es la renovación constante de personas en una empresa debido a las bajas (retiros) y altas (ingresos) que haya durante un período específico de tiempo. Si el índice de rotación es muy bajo esto quiere decir que existe un estancamiento y envejecimiento del personal; si el índice de rotación es muy alto esto significa que hay muchas personas retirándose de la organización, lo cual puede perjudicar a la misma. (Pérez, 2013, p. 22)

Asimismo, el mismo autor refiere:

Chiavenato (2000). Se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que la fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización u el de las que salen de ella. La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de los trabajadores que pertenecen a la organización en cierto período. Citado por Pérez, 2013, p. 22.

Tipos de rotación de personal

La rotación de personal puede tener diversos tipos según Herrera (2008) nos menciona los siguientes.

Baja inevitable; esto se refiere a la baja laboral por jubilación.

Baja necesaria; es cuando se debe dar de baja a un empleado por haber cometido un acto ilícito, puede ser fraude, robo, etc.

Baja por cuestiones personales; en este caso el empleado decide ya no trabajar, ya sea por embarazo, cambio de residencia, sueldo o por algún motivo personal.

Baja por cuestiones laborales; cuando el trabajador no está cumpliendo con el perfil y competencias que se requieren en el puesto asignado. (Pérez, 2013, p. 23)

Por otro lado, Espinoza (2013) menciona que existen dos tipos de rotación de personal.

Rotación interna; se define como el número de empleados que cambian de puesto, sin salir de la empresa, así mismo podemos encontrar dentro de este tipo las transferencias, los ascensos, las promociones, y los descensos.

Rotación externa; se refiere a la entrada y salida de personal de la organización, ésta se puede dar en casos como son: la muerte del trabajador, jubilación, incapacidad permanente, renuncia del trabajador, despido, mala selección e inestabilidad familiar. Taylor (1999) menciona que existen tres tipos de desvinculación en las organizaciones: La rotación laboral voluntaria, la rotación laboral voluntaria inevitable y a rotación laboral involuntaria. (Pérez, 2013, p. 24-26)

Determinación de las causas de Rotación de Personal

Millán (2006) refiere que la rotación de personal no es una causa, sino un efecto, la consecuencia de ciertos fenómenos localizados interna o externamente en la organización sobre la actitud y el comportamiento del personal. Es por lo tanto, una variable dependiente de aquellos fenómenos internos y externos de la organización.

Dentro de los fenómenos internos que ocurren en la organización podemos mencionar los siguientes.

La política salarial de la organización.

La política de beneficios de la organización.

Las oportunidades de crecimiento profesional localizadas dentro de la organización.

El tipo de relaciones humanas desarrolladas dentro de la organización.

La cultura organizacional desarrollada dentro de la organización.

La política de reclutamiento y selección de recursos humanos.

Los criterios y programas de entrenamiento a los recursos humanos. (Pérez, 2013, p. 26-27)

Índice de rotación de personal

Chávez (2010) menciona que es la relación porcentual entre las admisiones y las desvinculaciones de personal, en relación al número medio de miembros de una empresa, en el transcurso de cierto tiempo.

Si el índice es muy bajo se da el estancamiento y el envejecimiento del personal de la organización. Si el índice es muy elevado se presenta demasiada fluidez y se puede perjudicar a la empresa (falta de estabilidad).

Muchos pueden ser los motivos por los que una persona toma la iniciativa de irse de la organización. Según su grado de intencionalidad la rotación puede ser involuntaria o voluntaria. Será esta última la que represente un problema para las organizaciones. (Pérez, 2013, p. 27-28)

1.3.3 Historia y definiciones de call center

Historia del call center en el mundo

El call center es un centro de atención telefónica donde se pueden hacer y recibir llamadas. Históricamente, los call centers nacieron de la oportunidad de prestar un servicio inmediato al cliente a través del teléfono. Al principio era principalmente informativo y tenía un carácter de servicio accesorio a la oferta principal del producto. Sin embargo, su utilización se expandió considerablemente, debido principalmente a dos factores: fuerte competencia y fuerte demanda del cliente particular. (Cicerone, 2013, p. 39)

Todo comenzó desde que Alexander Graham Bell y Antonio Meucci inventan el teléfono en el año 1877. Luego en el año 1924 se crea Telefónica de España, operador de telefonía actualmente llamado Movistar.

Para dar continuidad en 1962 la empresa automovilística Ford crea el primer call center del mundo, pero no fue sino hasta 1970 que esta industria se desarrolló para resolver las necesidades de empresas que requerían masificar la atención, y en general el contacto, con consumidores o potenciales clientes. (Cicerone, 2013, p. 39)

Para continuar en 1985 se crea Vodafone, operador de Telefonía, seguidamente en 1988 se crea France Telecom, ese año se hace el primer enlace transoceánico telefónico. Europa y América son interconectadas por un cable. Finalmente, en 1990 aparece el soporte tecnológico necesario para call center en Argentina. (Cicerone, 2013, p. 39-41)

Los call centers en la actualidad

Hoy en día los call centers son organizaciones que generan gran cantidad de puestos laborales. Ya que, en el contexto económico actual, caracterizado por tasas elevadas de desocupación, precariedad laboral y bajos salarios, el trabajo en los call centers se ha transformado en una oportunidad tanto para jóvenes como para adultos expulsados del mercado laboral, de incorporarse o reinsertarse al mismo en condiciones de formalidad y percibiendo un sueldo considerado aceptable en relación a las horas de trabajo. (Navarro, 2010, p. 75)

Por ello, los call centers constituyen uno de los principales focos de atención en diversos países debido a su capacidad para generar empleo, especialmente en el segmento poblacional más afectado por el desempleo estructural: los jóvenes y las mujeres. (Navarro, 2010, p. 75)

Concepto de call center

En los últimos años se ha escuchado hablar sobre las empresas del rubro de call center, pues cada vez en el país aumentan más la cantidad de estas organizaciones.

Un call center es un centro de atención telefónica que funciona como canal de comunicación entre las empresas y sus clientes, en el cual personal

capacitado (teleoperadores) realizan llamadas (llamadas salientes o outbound) a sus clientes o recibe llamadas (llamadas entrantes o inbound) de los mismos. (Navarro, 2010, p. 76)

1.4 Formulación del problema

Luego de haber analizado toda esta información se plantea la siguiente pregunta:

1.4.1 Problema principal

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, Lima 2016?

1.5 Justificación del estudio

En esta investigación observamos que el estrés laboral es uno de los principales factores que aquejan a los asesores comerciales o trabajadores de las empresas del rubro de call center, dando como consecuencia un alto índice de rotación de personal en dichas entidades. Sin embargo, hoy en día nuestra sociedad no es consciente de esta problemática, ya que no tienen el conocimiento de que ambos temas tienen mucha relación entre sí. Partiendo de allí, a través de esta investigación se aportaría la aplicación de los enfoques teóricos que se manejan actualmente en cuanto al desarrollo de estas dos variables.

Así mismo esta investigación utilizará un método para generar conocimiento válido y confiable a través de instrumentos de recolección de datos, que pretenden determinar la relación entre estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales. Además de investigar y observar constantemente durante el proceso que implica varias fases.

Por último, esta investigación brindará resultados relevantes que aportarán al país, los cuales son de gran utilidad para la implementación de soluciones que disminuyan estos problemas. Así mismo constituye un aporte al campo organizacional, porque dará a conocer evidencias en cuanto a investigaciones que influyen entre el estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe correlación positiva y significativa entre el estrés laboral y la rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

1.6.2 Hipótesis específicas

Existe correlación positiva y significativa entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de la rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Establecer la relación entre el estrés laboral y la rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

1.7.2 Objetivo específicos

Establecer la relación entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de la rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

Describir los niveles de estrés laboral en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

Describir los niveles de rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Esta investigación es no experimental, pues no se manipulará ninguna variable. Este estudio se realizará de forma transversal, porque recolectará datos en un solo momento, en un tiempo único y que se ejecutará en ese mismo momento y se incluirá información de una pequeña muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables

Variable 1: Estrés laboral

Definición conceptual

En su estudio Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid (2013) determinaron que el estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar.

Definición operacional

Esta variable será definida operacionalmente por los puntajes obtenidos a través del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, que permite obtener el nivel de estrés a través de sus dimensiones denominadas: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia, falta de cohesión y respaldo del grupo.

Variable 2: Rotación de personal

Definición conceptual

Según Paredes (2011) nos refiere que es la renovación constante de personas en una empresa debido a las bajas (retiros) y altas (ingresos) que haya durante un período específico de tiempo. Si el índice de rotación es muy bajo esto quiere decir que existe un estancamiento y envejecimiento del personal; si el índice de rotación es muy alto esto significa que hay muchas personas retirándose de la organización, lo cual puede perjudicar a la misma. (Pérez, 2013, p. 22)

Definición operacional

La variable está definida operacionalmente por los puntajes obtenidos a través del inventario de personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria temprana creada por el Dr. Juan Kaneko Aguilar. Este inventario está dividido en tres dimensiones: compromiso, seguridad y autoconfianza.

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

La población está conformada por asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016; el cual tiene en total 170 asesores. Según Robledo (2004), define a la población como un agregado total de casos que cumplen con una serie predeterminada de criterios.

2.3.2 Muestra

Para la investigación se trabajará con una muestra de 118 asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016, la cual fue establecida mediante la fórmula preliminar para poblaciones específicas.

2.3.3 Muestreo

El muestreo utilizado para la selección de la muestra, fue el muestreo no probabilístico. El muestreo no probabilístico se utiliza cuando se selecciona la muestra que se cree más representativa, utilizando un criterio subjetivo en función a lo que se quiere investigar.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son aquellos procesos que realiza el investigador para obtener la información requerida sobre el trabajo de investigación. Es por ello que en este trabajo se utiliza como técnica la encuesta, la que proporcionará la información de las variables estudiadas desde el punto de vista de los asesores comerciales.

2.4.2 Instrumentos

En la recolección de la información se utilizó un cuestionario conformado por 2 instrumentos: el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS; y el Inventario de personalidad con tendencia a la rotación de personal del Dr. Juan Kaneko Aguilar.

Instrumento I: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Autores: OIT-OMS

Significación: Nivel de estrés laboral

Modelo de aplicación: Grupal o Individual

Número de ítems: 25 ítems.

Dimensiones: Son siete dimensiones

Clima organizacional

Estructura organizacional

Territorio organizacional

Tecnología

Influencia del líder

Falta de cohesión

Respaldo del grupo

Descripción del instrumento

El cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS es validado y estandarizado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional de Trabajo, el cual consta de veinticinco ítems que tienen frases u oraciones relacionadas con los tipos de estresores laborales. Agrupados en las siguientes áreas: mejora de las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, nuevas tecnologías, estructura organizacional y clima organizacional.

La persona evaluada podrá responder al ítem puntuando de la siguiente manera, 1 (nunca), 2 (raras veces), 3 (ocasionalmente), 4 (algunas veces), 5 (frecuentemente), 6 (generalmente) y 7 (siempre).

Así mismo la relación de ítems para los diferentes estresores laborales son los siguientes; clima organizacional (1, 10, 11 y 20), estructura organizacional (2, 12, 16 y 24), territorio organizacional (3, 15 y 22), tecnología (4, 14 y 25), influencia del líder (5, 6, 13 y 17), falta de cohesión (7, 9, 18 y 21) y respaldo del grupo (8, 19 y 23).

Validez y confiabilidad

En el presente trabajo de investigación se realizó la adaptación del instrumento, para la validez y la confiabilidad. Por ello la validez será establecida a través de la validez estadística del (ítem – test). Para la confiabilidad se aplicó una prueba a 180 asesores comerciales de condiciones similares a la población, para el análisis de dichos datos se utilizará el estadístico de alfa de Cronbach, ya que el instrumento es de escala politómica.

Los resultados en referencia a la validez podemos observar que la dimensión de clima organizacional obtuvo la mínima puntuación con 0,207 en el ítem 1 y la máxima en la dimensión de influencia de líder con 0,738 en el ítem 5. Así mismo los demás puntajes fueron mayores a 0,2; por lo tanto, el instrumento es válido.

En cuanto a la confiabilidad a través del análisis de del alfa de Cronbach se obtuvo un puntaje mínimo de 0,640 en la dimensión de clima organizacional. Por otro lado, se obtuvo un puntaje máximo de 0,842 en la dimensión influencia de líder. Finalmente, todos los puntajes fueron mayores a 0,5 por lo tanto el instrumento es confiable.

Instrumento II: Inventario de personalidad con tendencia a la rotación de personal

Ficha técnica:

Nombre: Inventario de personalidad con tendencia a la rotación de personal

Autores: Dr, Juan Kaneko Aguilar

Significación: Niveles según dimensiones de personalidad

Modelo de aplicación: Grupal o Individual

Número de ítems: 30 ítems.

Dimensiones: Son tres dimensiones

Compromiso

Autoconfianza

Seguridad

Descripción del instrumento

El IPTR evalúa los rasgos de la personalidad (compromiso, autoconfianza y seguridad) que predisponen a un candidato a realizar abandono de trabajo, en un plazo no mayor a un mes de haber sido contratado.

Este inventario está dividido en tres componentes: compromiso (ítems 1, 4, 8, 12, 16, 20, 24 y 28), seguridad (ítems 2, 6, 10, 13, 15, 18, 22, 26 y 29) y autoconfianza (ítems 3, 5, 7, 9, 11, 14, 17, 19, 21, 23, 25, 27 y 30).

Validez y confiabilidad

Al igual que el instrumento anterior, esta prueba también fue analizada a través de la validez estadística del (ítem – test) y para la confiabilidad se aplicó una prueba a 180 asesores comerciales de condiciones similares a la población, para el análisis de dichos datos se utilizará el estadístico de alfa de Cronbach, ya que el instrumento es de escala politómica.

Los resultados en referencia a la validez podemos observar que la dimensión de autoconfianza obtuvo la mínima puntuación con 0,405 en el ítem 30 y la máxima en la dimensión de seguridad con 0,679 en el ítem 10. Así mismo los demás puntajes fueron mayores a 0,2; por lo tanto, el instrumento es válido.

En cuanto a la confiabilidad a través del análisis de del alfa de Cronbach se obtuvo un puntaje mínimo de 0,816 en la dimensión de seguridad. Por otro lado se obtuvo un puntaje máximo de 0,869 en la dimensión compromiso. Finalmente, todos los puntajes fueron mayores a 0,5 por lo tanto el instrumento es confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos:

La investigación pertenece a un enfoque cuantitativo, por lo tanto, el método de análisis de datos a emplearse será el de la estadística inferencial.

Para el análisis de datos se empleará el software estadístico SPSS versión 22, en el cual se determinarán los rangos para cada variable del mismo modo las frecuencias por dimensiones.

Así mismo para determinar la correlación entre las variables y la prueba de hipótesis se utilizará la prueba de Pearson.

2.6 Aspectos éticos:

En la presente investigación se respetará la confidencialidad de los datos y el honor de las personas que han sido objeto de estudio. Además, esta investigación ha sido consentida por el propio gerente general de la empresa.

.

:

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

3.1.3 Análisis descriptivo de la variable 1: Estrés laboral

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de estrés laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	1,7%
Bajo	6	5,1%
Promedio bajo	72	61,0%
Promedio alto	6	5,1%
Alto	32	27,1%
Total	118	100,0%

En la tabla 1 se muestran los resultados obtenidos sobre el nivel de estrés laboral en una muestra de 118 asesores comerciales. Así mismo se observa que el porcentaje mayor obtenido fue de 61% (72) en el nivel promedio bajo, el 27,1% (32) un nivel alto, el 5,1% (6) un nivel intermedio al igual que el nivel bajo y por último el 1,7% (2) un nivel muy bajo.

De ello se concluye que: el nivel de estrés laboral en los asesores comerciales de un call center, del distrito de San Martín de Porres, se encuentra en un nivel promedio bajo.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	0,8%
Bajo	25	21,2%
Promedio bajo	44	37,3%
Promedio alto	35	29,7%
Alto	12	10,2%
Muy alto	1	0,8%
Total	118	100,0%

En la tabla 2 se muestran los resultados obtenidos sobre el nivel de clima organizacional en una muestra de 118 asesores comerciales. Así mismo se observa que el porcentaje mayor fue de 37,3% (44) en el nivel promedio bajo,

el 29,7% (35) un nivel promedio alto, el 21,2% (25) un nivel bajo, el 10,2% (12) y por último el 0,8% (2) un nivel muy bajo como también muy alto.

De ello se concluye que: el nivel de clima organizacional en los asesores comerciales de un call center, del distrito de San Martín de Porres, se encuentra en un nivel promedio bajo.

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de estructura organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	0,8%
Bajo	24	20,3%
Promedio bajo	54	45,8%
Promedio alto	13	11,0%
Alto	18	15,3%
Muy alto	8	6,8%
Total	118	100,0%

En la tabla 3 se muestran los resultados obtenidos sobre el nivel de estructura organizacional en una muestra de 118 asesores comerciales. Así mismo se observa que el porcentaje mayor obtenido fue de 45,8% (54) en el nivel promedio bajo, el 20,3% (24) un nivel bajo, el 15,3% (18) un nivel alto, el 11% (13) un nivel promedio alto, el 6,8% (8) un nivel muy alto y por último el 0,8% (2) un nivel muy bajo.

De ello se concluye que: el nivel de estructura organizacional en los asesores comerciales de un call center, del distrito de San Martín de Porres, se encuentra en un nivel promedio bajo.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de territorio organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	1,7%
Bajo	9	7,6%
Promedio bajo	65	55,1%
Promedio alto	28	23,7%
Alto	14	11,9%
Total	118	100,0%

En la tabla 4 se muestran los resultados obtenidos sobre el nivel de estructura organizacional en una muestra de 118 asesores comerciales. Así mismo se observa que el porcentaje mayor obtenido fue de 55,1% (65) en el nivel promedio bajo, el 23,7% (28) un nivel promedio alto, el 11,9% (14) un nivel alto, el 7,6% (9) un nivel bajo y por último el 1,7% (2) un nivel muy bajo.

De ello se concluye que: el nivel de territorio organizacional en los asesores comerciales de un call center, del distrito de San Martín de Porres, se encuentra en un nivel promedio bajo.

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes de tecnología

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	1,7%
Bajo	15	12,7%
Promedio bajo	61	51,7%
Promedio alto	29	24,6%
Alto	11	9,3%
Total	118	100,0%

En la tabla 5 se muestran los resultados obtenidos sobre el nivel de tecnología en una muestra de 118 asesores comerciales. Así mismo se observa que el porcentaje mayor obtenido fue de 55,7% (61) en el nivel promedio bajo, el 24,6% (29) un nivel promedio alto, el 12,7% (15) un nivel bajo, el 9,3% (11) un nivel alto y por último el 1,7% (2) un nivel muy bajo.

De ello se concluye que: el nivel de tecnología en los asesores comerciales de un call center, del distrito de San Martín de Porres, se encuentra en un nivel promedio bajo.

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes de influencia de líder

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	1,7%
Bajo	11	9,3%
Promedio bajo	62	52,5
Promedio alto	21	17,8%
Alto	22	18,6%
Total	118	100,0%

En la tabla 6 se muestran los resultados obtenidos sobre el nivel de influencia del líder en una muestra de 118 asesores comerciales. Así mismo se observa que el porcentaje mayor obtenido fue de 52,5% (62) en el nivel promedio bajo, el 18,6% (22) un nivel alto, el 17,8% (21) un nivel promedio alto, el 9,3% (11) un nivel bajo y por último el 1,7% (2) un nivel muy bajo.

De ello se concluye que: el nivel de influencia del líder en los asesores comerciales de un call center, del distrito de San Martín de Porres, se encuentra en un nivel promedio bajo.

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes de falta de cohesión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	2,5%
Bajo	24	20,3%
Promedio bajo	52	44,1%
Promedio alto	17	14,4%
Alto	16	13,6%
Muy alto	6	5,1%
Total	118	100,0%

En la tabla 7 se muestran los resultados obtenidos sobre el nivel de influencia del líder en una muestra de 118 asesores comerciales. Así mismo se observa que el porcentaje mayor obtenido fue de 44,1% (52) en el nivel promedio bajo, el 20,3% (24) un nivel bajo, el 14,4% (17) un nivel promedio alto, el 13,6% (16)

un nivel alto, el 5,1% (6) un nivel muy alto y por último el 2,5% (3) un nivel muy bajo.

De ello se concluye que: el nivel de falta de cohesión en los asesores comerciales de un call center, del distrito de San Martín de Porres, se encuentra en un nivel promedio bajo.

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de respaldo de grupo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	1,7%
Bajo	23	19,8%
Promedio bajo	46	39,7%
Promedio alto	19	16,4%
Alto	20	17,2%
Muy alto	6	5,2%
Total	116	100,0%

En la tabla 8 se muestran los resultados obtenidos sobre el nivel de influencia del líder en una muestra de 118 asesores comerciales. Así mismo se observa que el porcentaje mayor obtenido fue de 39,7% (46) en el nivel promedio bajo, el 19,8% (23) un nivel bajo, el 17,2% (20) un nivel alto, el 16,4% (19) un nivel promedio alto, el 5,2% (6) un nivel muy alto y por último el 1,7% (2) un nivel muy bajo.

De ello se concluye que: el nivel de respaldo de grupo en los asesores comerciales de un call center, del distrito de San Martín de Porres, se encuentra en un nivel promedio bajo.

3.1.4 Análisis descriptivo de la variable 2: Rotación de personal

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de rotación de personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	3,4%
Bajo	18	15,3%
Promedio bajo	34	28,8%
Promedio alto	53	44,9%
Alto	9	7,6%
Total	118	100,0%

En la tabla 9 se muestran los resultados obtenidos sobre el nivel de rotación de personal en una muestra de 118 asesores comerciales. Así mismo se observa que el porcentaje mayor obtenido fue de 44,9% (53) en el nivel promedio alto, el 28,8% (34) un nivel promedio bajo, el 15,3% (18) un nivel bajo, el 7,6% (9) un nivel alto y por último el 3,4% (4) un nivel muy bajo.

De ello se concluye que: el nivel de rotación de personal en los asesores comerciales de un call center, del distrito de San Martín de Porres, se encuentra en un nivel promedio alto.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de compromiso

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	6	5,1%
Bajo	13	11,0%
Promedio bajo	39	33,1%
Promedio alto	56	47,5%
Alto	4	3,4%
Total	118	100,0%

En la tabla 10 se muestran los resultados obtenidos sobre el nivel de compromiso en una muestra de 118 asesores comerciales. Así mismo se observa que el porcentaje mayor obtenido fue de 47,5% (56) en el nivel promedio alto, el 33,1% (39) un nivel promedio bajo, el 11% (13) un nivel bajo, el 5,1% (6) un nivel muy bajo y por último el 3,4% (4) un nivel alto.

De ello se concluye que: el nivel de compromiso en los asesores comerciales de un call center, del distrito de San Martín de Porres, se encuentra en un nivel promedio alto.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	7	6,0%
Bajo	14	12,0%
Promedio bajo	38	32,5%
Promedio alto	47	40,2%
Alto	11	9,4%
Total	117	100,0%

En la tabla 11 se muestran los resultados obtenidos sobre el nivel de compromiso en una muestra de 118 asesores comerciales. Así mismo se observa que el porcentaje mayor obtenido fue de 40,2% (47) en el nivel promedio alto, el 32,5% (38) un nivel promedio bajo, el 12% (14) un nivel bajo, el 9,4% (11) un nivel alto y por último el 6% (7) un nivel muy bajo.

De ello se concluye que: el nivel de seguridad en los asesores comerciales de un call center, del distrito de San Martín de Porres, se encuentra en un nivel promedio alto.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de autoconfianza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	2,5%
Bajo	26	22,0%
Promedio bajo	18	15,3%
Promedio alto	54	45,8%
Alto	17	14,4%
Total	118	100,0%

En la tabla 12 se muestran los resultados obtenidos sobre el nivel de autoconfianza en una muestra de 118 asesores comerciales. Así mismo se observa que el porcentaje mayor obtenido fue de 45,8% (54) en el nivel promedio alto, el 22% (26) un nivel promedio bajo, el 15,3% (18) un nivel

promedio bajo, el 14,4% (17) un nivel alto y por último el 2,5% (3) un nivel muy bajo.

De ello se concluye que: el nivel de autoconfianza en los asesores comerciales de un call center, del distrito de San Martín de Porres, se encuentra en un nivel promedio alto.

3.2 Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 13

Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov para las variables y sus dimensiones.

	Com.	Seg.	Aut.	Cli.	Est.	Ter.	Tec.	Inf.	Fal.	Res.	Tro	Tes
Estadístico de prueba	,146	,162	,195	,071	,217	,167	,147	,171	,165	,158	,168	,221
Sig. asintótica (bilateral)	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,200 ^{c,d}	,000 ^c							

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 13, se muestra los resultados obtenidos del análisis de las variables estrés laboral y rotación de personal, en relación a la distribución de los datos en la curva; donde se aprecia que existen valores de significancia (sig.) menores a 0,05 por lo que se define que los datos no corresponden a una distribución de contraste normal. Por ello, la prueba de hipótesis se realiza mediante estadísticos no paramétricos (Rho de Spearman).

3.3 Pruebas de hipótesis

Hipótesis general

H_1 : Existe correlación positiva y significativa entre el estrés laboral y la rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

Tabla 14

Correlación entre el estrés laboral y la rotación de personal

			ESTRÉS LABORAL	ROTACIÓN DE PERSONAL
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000	,313
		Sig. (bilateral)		.001
		N	118	118
	ROTACIÓN DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	,313	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	118	118

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El resultado de las correlaciones nos muestra que entre la dimensión estrés laboral y la rotación de personal existe una correlación $r = 0,313$, siendo una correlación positiva (directa) en un nivel bajo. Así mismo, la significancia del valor $\rho = 0,001$, muestra valores menores a 0,05, lo que permite determinar que entre las variables existe una relación estadísticamente significativa, por ende, se acepta la hipótesis.

Entonces existe correlación significativa y positiva entre el estrés laboral (directa) y rotación de personal (directa) en asesores comerciales de un call center de San Martín de Porres, año 2016.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_{E1}: Existe correlación positiva y significativa entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de la rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

		Com.	Seg.	Auto.	
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,364	,417	,423
		Sig. (bilateral)	0	0	0
		N	118	118	118
	Estructura Organizacional	Coefficiente de correlación	,375	,367	,340
		Sig. (bilateral)	0	0	0
		N	118	118	118
	Territorio Organizacional	Coefficiente de correlación	,511	,503	,515
		Sig. (bilateral)	0	0	0
		N	118	118	118
	Tecnología	Coefficiente de correlación	,401	,420	,409
		Sig. (bilateral)	0	0	0
		N	118	118	118
	Influencia del líder	Coefficiente de correlación	,304	,332	,309
		Sig. (bilateral)	0.001	0	0.001
		N	118	118	118
	Falta de Cohesion	Coefficiente de correlación	,455	,455	,469
		Sig. (bilateral)	0	0	0
		N	118	118	118
	Respaldo de Grupo	Coefficiente de correlación	,368	,417	,363
		Sig. (bilateral)	0	0	0
N		118	118	118	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Los resultados de las correlaciones tomando en cuenta la muestra de los asesores comerciales, se observa que, entre las dimensiones de la variable de estrés laboral y las dimensiones de rotación de personal, existe correlación positiva en todas. Así mismo la dimensión con mayor valor fue la de clima laboral

y seguridad tienen ($r= 0.417$), y la de menor valor la dimensión de estructura organizacional con compromiso ($r= 0,375$). Por otro lado, la correlación con mayor grado de significancia es entre la dimensión de autoconfianza e influencia del líder es de 0.001 y la de compromiso e influencia de líder con 0.001. Además, el valor de significancia de las demás correlaciones entre las dimensiones es de 0.000. Lo cual se encuentra por debajo de 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis.

Por consecuencia, del análisis estadístico se concluye con respecto a la hipótesis específica 1, que existe de manera significativa correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y la rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación presenta un análisis correlacional entre las variables estrés laboral y la rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

En primera instancia, sobre los resultados obtenidos evidenciamos que existe un porcentaje del 61% en cuanto al estrés laboral. Lo cual se categoriza en un nivel promedio bajo. Es decir, el estrés laboral está presente en los asesores comerciales de dicho call center. Así mismo se obtuvo un porcentaje del 44,9 % respecto a la rotación de personal, lo cual lo categoriza en un nivel promedio alto.

Farné (2012) en su artículo de investigación titulado, La realidad del empleo en la industria de los call centers en Colombia. Encontró que el 45% de operadores telefónicos buscaría otro trabajo por la presión que perciben en su medio laboral. Así mismo este dato estadístico nos muestra que el estrés laboral está presente en otros países de Latinoamérica y que esto podría ser motivo de renuncias en la organización en donde laboran. Por ello podemos apreciar que este antecedente tiene resultados similares obtenidos en este trabajo de investigación.

Sin embargo, Quispe (2014) en sus tesis titulada Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel, para obtener el grado de licenciatura en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima. Se evidenció que un 57.05% de los trabajadores renunciaría antes del período de prueba por diversos factores. Ahora bien, ante este resultado podemos apreciar que se centra solo en una variable que es la rotación de personal, no obstante, no se detalla ni describe cuales son aquellos factores que influyen en esta variable. Entonces no podemos determinar si existe de manera directa la correlación entre ambas variables; se necesitaría hacer un análisis más específico.

Por ello no se coincide con este autor ya que el trabajo no tiene una información clara, por eso el trabajo de investigación presente nos permite determinar de manera directa que sí existe correlación entre el estrés laboral y la rotación de personal.

En la actualidad no existen muchos trabajos de investigación que hagan este tipo de correlación, ya que siempre relacionan alguna de estas variables con otras. Además, los resultados obtenidos deben ser vistos como pruebas contundentes para tomar medidas de solución inmediatas en las organizaciones; ya que estas están en la obligación de brindar un buen ambiente laboral a todos sus trabajadores, así mismo verlo también como un beneficio rentable para ellas.

Hoy en día se observa que las organizaciones optan por reclutar, seleccionar y contratar personal nuevo, para así cubrir las plazas disponibles en sus diversas áreas de trabajo. Sin embargo, esto no es la solución para reducir el nivel de rotación de personal que puede existir, al contrario, solo aumenta los índices. Ante ello lo más recomendable es retener al personal activo, con diversos medios de capacitación como talleres de técnicas de relajación, visualización, etc. Esto en alguna medida reforzará las dimensiones de seguridad, compromiso y autoconfianza del trabajador, haciéndolo sentir comprometido e identificándolo con la empresa.

Chiavenato (2009) menciona la fidelidad de la organización como un método para reducir la rotación de personal, ya que esta es el compromiso profundo que tiene los trabajadores hacia la empresa. Por ello los empleadores deben considerar que trabajan con personas, las cuales deben ser tratadas con respeto y deben laborar en un ambiente óptimo, que le permita desarrollarse de la mejor manera; solo así se podrá reducir el nivel de rotación de personal como también los niveles de estrés laboral que pueden sufrir los colaboradores.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Del análisis se concluye que: el nivel de estrés laboral en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016 se encuentra en un nivel promedio bajo.

SEGUNDA: Del análisis se concluye que: el nivel de rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016 se encuentra en un nivel promedio alto.

TERCERA: Existen correlaciones significativas entre el estrés laboral ($r = -0,161$ y $p = 0,004$) y rotación de personal ($r = 0,313$ y $p = 0,001$) en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

CUARTA: Existen de manera parcial correlaciones significativas entre las áreas del estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

VI. RECOMENDACIONES

1. Resaltar y hacer reflexionar la importancia de las consecuencias del estrés laboral en nuestra salud tanto física, psicológica como social, a través de charlas informativas sobre el tema.
2. Determinar y realizar entrevistas de salida a todo el personal que se retira de la empresa u organización, para así llevar un mejor control de indicadores sobre las bajas del personal.
3. Promover la creación de programas preventivos y de promoción para reducir el nivel de estrés laboral por medio de talleres de manejo de estrés y técnicas de relajación para los trabajadores. Así podrán contar con herramientas y recursos que le permitan tener una mejor salud.

VII. REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2015). *Propuesta para reducir el índice de rotación en la empresa Saljamex Servicios S.A de C.V.* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México, Cuautitlan Izcalli, México). Recuperada de <http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/1267.pdf>
- Alcalde, J. (junio, 2010). Estrés laboral: Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. *Plan Integral de Salud Mental de Andalucía*. Recuperado de http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Revista Industrial Data*, 4(2). 25-36. Resumen recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf
- Camargo, B. (s.f). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2). 79-85. Resumen recuperado de http://www.conductitlan.net/psicologiaclinica/estres/estres_2.pdf
- Cicerone, L. (2013). *Call center y Síndrome de Burn Out*. (Tesis de licenciatura, Universidad Abierta Interamericana, Rosario, Argentina). Recuperada de <http://docplayer.es/431511-Call-center-y-sindrome-de-burn-out-tesis-para-obtener-el-grado-de-licenciatura-en-psicologia-alumna-laura-cicerone-tutor-raul-gomez-alonso.html>
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V. y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. *Invenio*, 15(29), 67-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Coduti, P.S, Gattás, Y.B, Sarmiento, S.L y Schmid, R.A. (2013). *Enfermedades laborales: como afectan el entorno organizacional*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina). Recuperada de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedade_laborales.pdf

- Cólica, P. (31 de Octubre de 2010). Estrés laboral en trabajadores de Call Center y afines. [Comentario en un grupo de email]. Recuperado de <https://groups.google.com/forum/#!topic/fibroamerica/T-KrDFGqZEA>
- Comín, E., De la Fuente, I., y Gracia, A. (s.f). El estrés y el riesgo para la salud. *Maz, Departamento de prevención* (1), 4-5. Recuperado de <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Domínguez Paulini, R. H., y Sánchez Llerena, F. M. (2013). *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – planta Trujillo*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú). Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/205/1/DOMNGUEZ_RENZO_ROTACION%20DE%20PERSONAL_PRODUCTIVIDAD.pdf
- Farné, S. (2012). *La realidad del empleo en la industria de los call centres en Colombia*. (ISBN 978-958-710-878-1). Recuperado del sitio de Internet del Departamento de seguridad social y mercado de trabajo de la Universidad externado de Colombia: http://portal.uexternado.edu.co/pdf/6_derechoSeguridadSocial/cuadernos/Cuaderno13.pdf
- Flores, C. (23 de Agosto de 2014). Perú tiene alta tasa de rotación de personal. *Correo*. Recuperado de <http://diariocorreo.pe/economia/peru-tiene-alta-tasa-de-rotacion-de-personal-9770/>
- Navarro Petta, L. (2010). *El malestar por inestabilidad laboral en teleoperadores de call centers en Mendoza*. (Tesis de licenciatura, Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina). Recuperada de <http://docplayer.es/445337-Universidad-del-aconcagua-facultad-de-psicologia.html>
- Novoa, C. (10 de Octubre de 2007). El estrés laboral, una amenaza para los call centers. [Artículo de una página de web]. Recuperado de <http://www.iprofesional.com/notas/54900-El-estrs-laboral-una-amenaza-para-los-call-centers>

Pérez Aguinaga, F. I. (2013). *Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora de productos Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/271/1/TL_Perez_Aguinaga_FranklinIvan.pdf

Quispe Millones, S. G. (2014). *Rotación de personal: Predicción con modelo de regresión logística multinivel*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4233/1/Quispe_ms.p

Suárez, A. (Junio, 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 Psique Mag*. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>

Vásquez Orantes, M. E. (2010). *Propuesta para contrarrestar el estrés en los teleoperadores de Atento, S.A.* (Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala). Recuperada de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3048.pdf

OMS (2016) Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Recuperado de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Stavroula, L., Griffiths, A. (2004) La organización del trabajo y el estrés. (3). Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua

ANEXOS

Anexo 1

OMS-OIT, 2004

CUESTIONARIO DE LA OIT-OMS

SEXO: F M

CONSIGNA:

A continuación, se detalla una lista de afirmaciones. Indique en qué medida está en acuerdo o desacuerdo con cada una de ellas en función de cómo está actuando en su vida. Mediante la siguiente escala, marque con una cruz su grado de acuerdo con las ideas expresadas en cada enunciado, según como Ud. actúa o cree que actuaría ante esta situación:

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

Recuerde contestar de la manera más sincera posible. La encuesta es anónima y sus resultados son con fines de estudio universitario.

	1	2	3	4	5	6	7
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6. Mi supervisor no me respeta.							
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							

15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20. La organización carece de dirección y objetivo.							
21. Mi equipo me presiona demasiado.							
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24. La cadena de mando no se respeta.							
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Anexo 2

Juan Kaneko Aguilar, 2013

IPRL

Nombre: _____ Sexo: M F
Nivel de Instrucción: _____ Edad: _____
Cargo al que postula: _____ Fecha: _____

INSTRUCCIONES

Este cuestionario contiene una serie de afirmaciones. Lea cada una de ellas e indique con qué frecuencia ocurre en usted las acciones descritas en las frases. Para ello cuenta con cinco (5) alternativas de respuestas:

- Rara Vez o nunca
- Pocas Veces
- Algunas Veces
- Muchas Veces
- Muy frecuentemente o siempre

Una vez decidida su respuesta, usted debe indicarla en el lugar correspondiente marcando con un aspa (x) en el casillero de la alternativa elegida. Ejemplo: si ante la frase: "*Me resulta fácil resolver los problemas*", decide que eso es, "MUCHAS VECES" verdadero para usted, entonces marcará con un aspa el casillero correspondiente a dicha alternativa, así:

N	ITEMS	Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucha frecuenci a o siempre
1	<i>Me resulta fácil resolver los problemas</i>				X	

Si desea cambiar alguna respuesta, borre o anule la señal hecha encerrándola con un círculo y marque el espacio que considera correcto.

La prueba incluye varios métodos para detectar falseamiento de respuestas, por lo que se le solicita sea lo más sincero y honesto posible. Aquella persona cuya prueba contengan respuestas distorsionadas, será descalificada del proceso de selección.

N	ITEMS	Rara vez o nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Con mucha frecuencia o siempre
1	Mis amigos confían en que culminaré aquello que he prometido realizar					
2	Me doy por vencido frente a los problemas					
3	Cuando tomo una decisión, dudo si fue lo más correcto					
4	Cumplo lo que he prometido hacer					
5	Dudo mucho al tomar una decisión					
6	Me desanimo fácilmente ante los fracasos					
7	Cuando tengo un problema, me es difícil decidirme por una solución					
8	Cumplo con los deberes asumidos					
9	Me resulta difícil tomar decisiones					
10	Me siento incapaz de manejar problemas complicados					
11	Estoy absolutamente seguro de todas mis decisiones					
12	Me comprometo con cosas que luego no termino					
13	Sé cómo manejar problemas complejos					
14	Tomar decisiones es algo difícil para mí					
15	Si creo que una situación va a ser complicada, trato de evitarla					
16	Cumplo con las responsabilidades que he asumido					
17	Cuando tomo una decisión, me mantengo firme en ella					
18	Me doy por vencido cuando las cosas van mal					
19	Dudo bastante antes de decidirme por algo					
20	Si me he comprometido a hacer algo importante, lo hago					
21	Tengo dudas de si lo que he decidido fue lo más adecuado					
22	Me siento incapaz de asumir tareas desafiantes					
23	Me es fácil tomar decisiones					
24	Cuando prometo algo, lo cumplo					
25	Me es difícil tomar una decisión					
26	Tiendo a dejar de lado los trabajos desagradables					
27	Puedo tomar decisiones fácilmente					
28	Cuando me hago cargo de algo, cumplo con mi deber					
29	Tengo capacidad para manejar los problemas difíciles					
30	Después de tomar una decisión, sigo pensando si fue lo más acertado					

Anexo 3

Tablas de confiabilidad y validez de estrés laboral

Tabla 1

Análisis de la confiabilidad del área clima organizacional

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,640	,701	4

Tabla 2

Análisis de la validez por el ítem - test del área clima organizacional

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	13,93	7,817	,207	,055	,786
Item 10	14,47	7,714	,498	,403	,518
Item 11	14,32	7,558	,571	,404	,472
Item 20	14,13	8,619	,567	,436	,512

Tabla 3

Análisis de la confiabilidad del área estructura organizacional

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,819	,820	4

Tabla 4

Análisis de la validez por el ítem - test del área estructura organizacional

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 2	14,37	7,375	,610	,376	,787
Item 12	14,45	6,997	,687	,476	,751
Item 16	14,52	6,396	,692	,485	,750
Item 24	14,21	8,164	,592	,355	,797

Tabla 5

Análisis de la confiabilidad del área territorio organizacional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,779	,781	3

Tabla 6

Análisis de la validez por el ítem - test del área territorio organizacional

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 3	9,36	3,739	,598	,366	,720
Item 15	9,38	3,489	,602	,369	,720
Item 22	9,12	3,757	,652	,426	,666

Tabla 7

Análisis de la confiabilidad del área tecnología

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,767	,776	3

Tabla 8

Análisis de la validez por el ítem - test del área tecnología

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 4	9,47	2,675	,663	,459	,638
Item 14	9,28	3,286	,686	,476	,588
Item 25	8,92	4,658	,519	,272	,786

Tabla 9

Análisis de la confiabilidad del área influencia del líder

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,842	,845	4

Tabla 10

Análisis de la validez por el ítem - test del área influencia del líder

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 5	13,91	7,818	,738	,567	,773
Item 6	13,68	7,748	,629	,470	,823
Item 13	13,80	7,937	,657	,518	,808
Item 17	13,91	8,338	,694	,501	,794

Tabla 11

Análisis de la confiabilidad del área falta de cohesión

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,813	,822	4

Tabla 12

Análisis de la validez por el ítem - test del área falta de cohesión

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 7	14,29	6,586	,673	,457	,746
Item 9	14,38	7,544	,590	,351	,784
Item 18	14,43	6,660	,661	,445	,753
Item 21	13,97	8,479	,651	,425	,773

Tabla 13

Análisis de la confiabilidad del área respaldo de grupo

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,718	,729	3

Tabla 14

Análisis de la validez por el ítem - test del área respaldo del grupo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 8	9,69	2,794	,462	,214	,743
Item 19	9,58	2,781	,602	,403	,548
Item 23	9,54	3,244	,576	,378	,601

Tablas de confiabilidad y validez de rotación de personal

Tabla 15

Análisis de la confiabilidad del componente compromiso

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach		N de elementos
,816	,817	8

Tabla 16

Análisis de la validez por el ítem - test del componente compromiso

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	25,42	16,948	,581	,392	,788
Item 4	25,31	18,026	,454	,305	,805
Item 8	25,43	16,213	,587	,386	,787
Item 12	25,25	16,948	,503	,314	,800
Item 16	25,43	18,984	,431	,302	,808
Item 20	25,51	17,827	,597	,416	,788
Item 24	25,41	17,260	,545	,374	,793
Item 28	25,67	16,525	,587	,471	,786

Tabla 17

Análisis de la confiabilidad del componente seguridad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,869	,871	9

Tabla 18

Análisis de la validez por el ítem - test del componente seguridad

	Media de escala si el elemento se ha suprimid o	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 2	28,83	27,492	,630	,482	,852
Item 6	28,82	28,225	,629	,478	,852
Item 10	28,85	26,553	,679	,553	,847
Item 13	28,81	29,509	,575	,441	,858
Item 15	28,63	28,727	,580	,364	,857
Item 18	28,71	29,022	,566	,468	,858
Item 22	28,64	28,020	,598	,465	,855
Item 26	28,91	28,879	,644	,535	,852
Item 29	28,87	27,900	,547	,398	,861

Tabla 19

Análisis de la confiabilidad del componente autoconfianza

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,865	,865	13

Tabla 20

Análisis de la validez por el ítem - test del componente autoconfianza

	Media de escala si el elemento se ha suprimid o	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 3	42,81	48,102	,479	,364	,858
Item 5	42,55	46,472	,631	,496	,849
Item 7	42,63	45,542	,619	,429	,849
Item 9	42,50	47,112	,475	,409	,859
Item 11	42,61	44,786	,646	,480	,847
Item 14	42,72	47,029	,564	,540	,853
Item 17	42,54	47,981	,537	,408	,855
Item 19	42,56	47,667	,519	,364	,856
Item 21	42,60	46,409	,675	,536	,847
Item 23	42,54	46,540	,590	,482	,851
Item 25	42,37	51,296	,257	,163	,869
Item 27	42,74	46,627	,527	,367	,855
Item 30	42,62	48,035	,405	,303	,863

Anexo 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 14 de julio de 2017

CARTA N° 706-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Licenciado
LORENZO EGOAVIL ORDOÑEZ
Gerente General
Cmyval Servicios S.R.L.
Jr. Junin N° 3918 – San Martín de Porres

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **ROMERO JAPAY MAYRA ALEJANDRA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ESTRÉS LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN ASESORES COMERCIALES DE UN CALL CENTER DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2016**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Taniht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CRM

UCV.EDU.PE