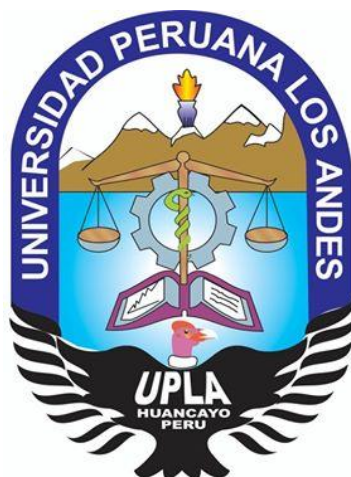


# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



## TESIS

Título:

### **ESTRÉS LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL *CALL CENTER* MAPFRE, MIRAFLORES – 2019**

**Para Optar:** Título Profesional de Psicólogo

**Autor:** Bach Alcantara Hidalgo Dalila

**Asesores:** Mg. Luis Alfredo Benites Morales

Mg. José Rafael Rodríguez Falla

**Línea de Investigación Institucional:** Salud y Gestión de la Salud

**Fecha de Inicio y Culminación:** agosto 2019-febrero 2020

Lima – Perú

2020

## RESUMEN

La presente investigación aborda la relación entre el estrés y la satisfacción laboral que surge con la intención de indagar y realizar aportes en el área organizacional, por ello se planteó el siguiente problema: ¿Existe relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del *Call Center* de la empresa Mapfre, 2019? Con este planteamiento se determinó como objetivo determinar si existe relación entre estrés en el trabajo y la satisfacción en el trabajo en los colaboradores anteriormente mencionados. La población de estudio fueron mujeres y varones de la empresa Mapfre de carácter finito, la muestra fue de tipo censal y estuvo constituida por el total de la población: 115 colaboradores entre mujeres y varones. En cuanto a la metodología empleada fue de tipo aplicada, de diseño correlacional y nivel descriptivo. La técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario. Para dicha recolección se utilizaron dos cuestionarios: Escala de estrés laboral elaborado y la escala de satisfacción laboral, ambos instrumentos fueron creados la Mg. Magdalena Visitación Flores como parte de su tesis para obtener el grado de magister, la validez de estos instrumentos se obtuvo por medio el juicio de expertos y la confiabilidad se realizó una prueba piloto. Para el procesamiento de datos se utilizó el proceso estadístico SPSS versión 25 (Statistic Social Sciences) y Excel 2010.

En cuanto a la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba de Rho de Spearman cuyos resultados obtenidos fueron los siguientes: con un nivel de significancia de 0.498, no se determina suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, esto refleja que No existe relación entre el estrés en el trabajo y satisfacción en el trabajo. Se concluyó que no se determina la existencia de relación significativa entre el estrés en el trabajo y satisfacción en el trabajo en los colaboradores del *Call Center* de la empresa Mapfre, 2019.

**Palabras Claves:** estrés, estrés laboral, satisfacción laboral, trabajadores

## ABSTRACT

The present research addresses the relationship between stress and job satisfaction that arises with the intention of investigating and making contributions in the organizational area, for this reason the following problem was raised: Is there a relationship between job stress and job satisfaction in employees of the Call Center of the Mapfre company, 2019? With this approach, the objective was determined to determine whether there is a relationship between stress at work and job satisfaction in the aforementioned employees. The study population was finite women and men from the Mapfre company, the sample was census type and was made up of the total population: 115 female and male employees. Regarding the methodology used, it was applied, correlational design and descriptive level. The technique used was the survey and the questionnaire. For this collection, two questionnaires were used: the elaborated work stress scale and the work satisfaction scale, both instruments were created the Mg. Magdalena Visitación Flores as part of her thesis to obtain the master's degree, the validity of these instruments was obtained through expert judgment and the reliability was a pilot test. For data processing, the statistical process SPSS version 25 (Statistic Social Sciences) and Excel 2010 were used.

Regarding the contracting of hypotheses, the Spearman Rho test was used, the results obtained were the following: with a significance level of 0.498, not enough statistical evidence is determined to reject the null hypothesis, this reflects that there is no relationship between the stress at work and job satisfaction. It was concluded that the existence of a significant relationship between stress at work and satisfaction at work in the employees of the Call Center of the company Mapfre, 2019 is not determined.

**Keywords:** stress, job stress, job satisfaction, workers