



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL
DESEMPEÑO DE ASESORES TELEFÓNICOS DE
UNA EMPRESA PRIVADA DEL SECTOR DE CALL
CENTER DEL DISTRITO DEL CALLAO, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autoras:

Brenda Michell Linares Silva

Brenda Solange Tarazona Rodriguez de Souza

Asesor:

Dra. Ysis Judith Roa Meggo

Lima - Perú

2020

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	43
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	62
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	35
Tabla 5.....	43
Tabla 6.....	44
Tabla 7.....	45
Tabla 8.....	46
Tabla 9.....	46
Tabla 10.....	47
Tabla 11.....	48
Tabla 12.....	48
Tabla 13.....	49
Tabla 14.....	49
Tabla 15.....	50
Tabla 16.....	50
Tabla 17.....	50
Tabla 18.....	58
Tabla 19.....	58
Tabla 20.....	59
Tabla 21.....	59
Tabla 22.....	60
Tabla 23.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	52
Figura 2	52
Figura 3	53
Figura 4	54
Figura 5	55
Figura 6	56
Figura 7	56
Figura 8	57

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de asesores telefónicos de una empresa privada del sector de call center del distrito del Callao, 2020. La investigación está basada en un diseño cuantitativo por el uso de pruebas psicométricas, asimismo, es de tipo correlacional porque se busca hallar una relación entre dos variables. Para la recopilación de datos se utilizaron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y Cuestionario del Desempeño Laboral, donde se tomó como muestra a 108 teleoperadores.

Se concluyó que no existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño laboral. Encontrando que el 48,15% de los teleoperadores presentan un nivel bajo de estrés laboral y un 57.4% un nivel alto de desempeño laboral. Asimismo, las dimensiones de estrés laboral (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) tienen relación significativa con las dimensiones de desempeño laboral; a excepción de agotamiento emocional que sólo tuvo una relación significativa con las dimensiones de civismo y productividad de desempeño laboral.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, carga emocional, rendimiento laboral.

ABSTRACT

The present study aims to determine the influence of work stress on the work performance of telephone consultants of a private company in the call center sector of the Callao district, 2020. The research is based on a quantitative design by the use of psychometric tests, likewise, it is of a correlational type because it seeks to find a relationship between two variables. For data collection, the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Labor Performance Questionnaire were used, where 108 telemarketers were taken as a sample.

It was concluded that there is no significant relationship between job stress and job performance. Finding that 48.15% of the telemarketers present a low level of work stress and 57.4% a high level of work performance. Likewise, the dimensions of work stress (emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment) are significantly related to the dimensions of work performance; With the exception of emotional exhaustion, which only had a significant relationship with the civility and productivity dimensions of work performance.

.Key words: burnout, job performance, emotional burned, labor performance.

NOTA DE ACCESO:

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Álvarez Rojas, L., Buitrago Ospina, M. A., & Hoyos Salazar, S. (2015). *Formas de estrés laboral percibidas por asesores de Empresas Call center de la ciudad de Medellín* (Doctoral dissertation, Psicología). Recuperado de: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4228/TP_AlvarezLaura_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amaya Zúñiga, B. E., Galvis González, D. L., Aguilera Mateus, L. A., & Olarte García, Y. A. (2019). *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco*. Recuperado de: <http://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1404/1.Tesis%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis. Guía para la elaboración (1era edición)*. Recuperado de: <https://jumpshare.com/v/bLTWVoR11gt9KyXRx8SA>
- Arias, L. (2018). *El modelo de esfuerzo-recompensa y el de inmersión (engagement) entre trabajadores de diversas organizaciones*. Recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.03.pdf>
- Bustamante, L., y Gil, Y. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018 Tesis de pregrado*). Universidad Cesar Vallejo, Lima –Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34913/BUSTAMANTE%20-%20GIL_DY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El peruano. Recuperado de: <http://www.elperuano.pe/noticia-las-evaluaciones-del-desempeno-laboral-90074>

Chávez, J. (2016). *Liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Tgestiona" del Perú S.A.C, distrito Miraflores año 2016 (Tesis de pregrado)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima –Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23790/Chavez_DJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De Leo, M. L. (2018). *Estrés laboral: incidencia entre empleados de atención al cliente y aquellos que no, en una empresa de servicios telefónicos*. (Doctoral dissertation, Universidad Argentina de la Empresa). Recuperado de: <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/8071/DE%20LEO-TIF.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

EsSalud. (2015). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo (CEPRIT). Recuperado de: http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm

García, D. (2015). *Riesgos psicosociales en los teleoperadores de una empresa de Contact Center en la ciudad de Guayaquil en el año 2014 y propuesta de mejoras sobre la problemática detectada*. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21006/1/TESIS%20FINAL.pdf>

Guerrero Burbano, Á. D. (2015). *La influencia del estrés en la productividad del call center de Pague Ya-Grupo Pichincha* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). Recuperado de:

[La%20influencia1.doc.pdf](#)

Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6^o Ed.). Recuperado de:
<https://jumpshare.com/v/MM5awNqOSLSNnJhiWDR7>

Kline, P. (1993). *The handbook of psychological testing*. London: Routhleage.

Llanca, P. (2019). *Estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018 (Tesis de pregrado)*. Universidad de Lambayeque – Chiclayo, Lambayeque – Chiclayo. Recuperado de:
<https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/291/1/TESIS%20LLANCA%20S%20P%20FINAL.pdf>

Lozano, D. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de Teleavance S.A.C. en el distrito de Miraflores - Lima, 2017*. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28192/Lozano_VDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lulo, A. (2017). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017*. Tesis para optar por el título profesional de licenciada en Psicología. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11311/Lulo_TAY.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Mendoza, A. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center. Ate,*

2018.

Recuperado

de:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019_Talledo-Falla.pdf

MINSA. (2016). *Ministerio de Salud promueve tener momentos de actividad física en los*

lugares de trabajo.

Recuperado

de:

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/14880-ministerio-de-salud-promueve-tener-momentos-de-actividad-fisica-en-los-lugares-de-trabajo>

More, D. (2021). *Liderazgo empresarial y su influencia en el desempeño laboral en una*

empresa de call center Lima, 2020.

Recuperado

de:

<http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1311/MORE%20HUAMAN%20T.I%2006.7.21.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

OIT, (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del*

rendimiento.

Recuperado

de:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf

OMS. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las*

sociedades.

Recuperado

de:

https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Ortiz, O. & Palomino, N. (2021). *Estrés Laboral y Desempeño Laboral en colaboradores*

de Call Center en Contexto de Pandemia, Lima 2021.

Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62569/Ortiz_VAJ-Palomino_PNP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Rosales, R. (2018), *Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de*

Lince. Lima-Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3148/TRAB.SUF.PR
OF_Rosa%20Elizabeth%20Rosales%20Guevara.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3148/TRAB.SUF.PR
OF_Rosa%20Elizabeth%20Rosales%20Guevara.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Salazar Sánchez, N. V. (2016). *El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de*

cobranza, Caja Sullana, agencia administrativa Sullana. Recuperado de:

[http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10672/T
esis_59627.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10672/T
esis_59627.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salirrosas Sollano, E. F., & Rodríguez Alayo, C. F. (2015). *Estrés laboral y desempeño de*

los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la

esperanza-año 2015. Recuperado de:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_1
aboral_Desenpe%c3%b1o_Asesores_Banca.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_1
aboral_Desenpe%c3%b1o_Asesores_Banca.pdf)

Sánchez, J. (2015). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de los asesores de crédito*

de la financiera CrediScotia agencia Huancayo, 2015. Slidehare. (Tesis de

licenciatura) Recuperado de <https://www.slideshare.net/JoseSnchezMeza/estrs-en->

[el-desempeolaboral](https://www.slideshare.net/JoseSnchezMeza/estrs-en-el-desempeolaboral)