



**GRADO EN RELACIONES LABORALES
Y RECURSOS HUMANOS**
TRABAJO FIN DE GRADO

**“Relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el
trabajo en empleados de atención al cliente”**

Amanda Pérez de Mata

FACULTAD DE COMERCIO Y RELACIONES LABORALES

PALENCIA, 19 de JUNIO de 2025



UNIVERSIDAD DE VALLADOLID
GRADO EN RELACIONES LABORALES
Y RECURSOS HUMANOS

CURSO ACADÉMICO 2024/2025

TRABAJO FIN DE GRADO

**“Relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el
trabajo en empleados de atención al cliente”**

Trabajo presentado por: Amanda Pérez De Mata

Tutor/a: Esteban Puente López

FACULTAD DE COMERCIO Y RELACIONES LABORALES

Palencia, 19 junio de 2025

RESUMEN

El presente Trabajo de Fin de Grado aborda el estudio de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo, con especial atención al contexto de atención al cliente. Este ámbito se caracteriza por una alta exposición a demandas emocionales, interacción constante con usuarios y limitaciones en la autonomía del trabajador, lo que lo convierte en un entorno propenso a la aparición de factores psicosociales adversos. Desde un enfoque teórico, se analizan modelos explicativos del estrés y la satisfacción laboral, como el modelo Demanda-Control-Apoyo y el modelo Esfuerzo-Recompensa, destacando su aplicabilidad en el análisis del bienestar psicológico en entornos laborales exigentes. El objetivo principal del trabajo es comprender cómo se interrelacionan estas dos variables clave en la calidad de vida laboral y contribuir a mejorar las condiciones psicosociales en sectores de atención directa al público.

ABSTRACT

This Final Degree Project explores the relationship between work stress and job satisfaction, with a particular focus on the customer service sector. This professional context is marked by high emotional demands, continuous interaction with users, and limited job autonomy, making it vulnerable to adverse psychosocial conditions. From a theoretical perspective, the study reviews key explanatory models such as the Demand-Control-Support model and the Effort-Reward Imbalance model, emphasizing their relevance in understanding psychological well-being in demanding work environments. The main aim of the project is to understand how stress and satisfaction interact as fundamental variables in occupational health and to improve psychosocial conditions in front-line service roles.

PALABRAS CLAVE

Estrés laboral; Satisfacción en el trabajo; Atención al cliente; Factores psicosociales; Bienestar laboral.

KEY WORD

Work stress; Job satisfaction; Customer service; Psychosocial factors; Occupational well-being.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Justificación del tema	6
1.2 Objetivos	7
1.3 Hipótesis	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1 El estrés laboral.....	8
2.1.1 Definición y modelos teóricos.....	8
2.1.2 Factores estresores en el entorno laboral	9
2.1.3 Consecuencias del estrés en la salud y el rendimiento	9
2.2 La satisfacción laboral	10
2.2.1 Concepto y modelos explicativos	10
2.2.2 Factores que influyen en la satisfacción en el trabajo	11
2.3. Relación entre estrés y satisfacción laboral	11
2.3.1 Estudios específicos en atención al cliente	12
3. PROCEDIMIENTO	13
3.1. Participantes (perfil sociodemográfico y laboral).....	14
3.2. Recogida de datos	15
3.3. Análisis de datos	16
4. RESULTADOS	17
5. DISCUSIÓN.....	24
6. CONCLUSIONES	27
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
8. ANEXOS.....	32

1. INTRODUCCIÓN

En el actual entorno laboral, caracterizado por una creciente exigencia en la calidad del servicio y la atención al cliente, los trabajadores de este sector se enfrentan a condiciones de trabajo que pueden afectar de manera significativa su bienestar psicológico. Dos variables fundamentales para comprender esta realidad son el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo, ampliamente estudiadas en el ámbito de la psicología del trabajo por su influencia en el desempeño, la salud mental y el compromiso organizacional (Peiró y Rodríguez, 2008).

El estrés laboral se manifiesta cuando las exigencias del entorno superan los recursos personales del trabajador, provocando respuestas físicas, cognitivas y emocionales negativas (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Este fenómeno es especialmente común en contextos de atención al cliente, donde los empleados deben gestionar múltiples demandas simultáneamente, mantener un tono emocional positivo constante y hacer frente a la presión de usuarios insatisfechos o conflictivos (Borrás et al., 2021). Estas condiciones, prolongadas en el tiempo, pueden derivar en agotamiento emocional, desmotivación o incluso en el conocido síndrome de burnout (Gil-Monte, 2012).

En contraste, la satisfacción laboral se refiere al grado en que un individuo percibe que su trabajo cumple con sus expectativas, necesidades y valores personales. Esta satisfacción está relacionada con múltiples factores, entre ellos el clima laboral, la carga de trabajo, la percepción de justicia organizacional y las relaciones con compañeros y superiores (Judge et al., 2001). Diversos estudios han encontrado una relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción: a mayor nivel de estrés, menor satisfacción percibida (Del Campo y Merino, 2024). No obstante, esta relación puede verse modulada por variables como el tipo de contrato, el apoyo organizacional o la experiencia profesional del trabajador.

En el caso concreto de los empleados de atención al cliente, estas dos variables adquieren una relevancia particular. Se trata de profesionales que trabajan en la primera línea de interacción con el usuario y que representan la imagen directa de la empresa. Sin embargo, su labor suele estar marcada por bajos niveles de autonomía, escaso reconocimiento y una gran presión para mantener un trato amable incluso en situaciones de conflicto. Estas condiciones incrementan el riesgo de experimentar altos niveles de estrés, lo que a su vez puede afectar su satisfacción con el trabajo y, en consecuencia, su rendimiento, compromiso y permanencia en la organización (Peiró y Rodríguez, 2008; 2014).

Por ello, investigar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo dentro del ámbito de la atención al cliente es de suma importancia. Esta investigación puede aportar claves para el diseño de intervenciones organizacionales orientadas a mejorar el bienestar de los empleados, prevenir riesgos psicosociales y fomentar un entorno de trabajo más saludable y sostenible. A través del presente trabajo se busca analizar esta relación con el fin de comprender su impacto real y proponer medidas que promuevan tanto la salud mental de los trabajadores como la calidad del servicio ofrecido por las organizaciones.

1.1 Justificación del tema

En la actualidad, el estrés laboral se ha consolidado como uno de los principales factores que afectan negativamente al bienestar psicológico y al rendimiento de los trabajadores, especialmente en sectores con alta demanda emocional como la atención al cliente (Moreno-Jiménez, Garrosa, Rodríguez-Muñoz, y Morante, 2021). Estos empleados se enfrentan diariamente a una elevada carga de trabajo, trato directo con usuarios exigentes y situaciones impredecibles, lo que los convierte en un colectivo particularmente vulnerable al desgaste emocional. Al mismo tiempo, la satisfacción laboral se ha identificado como un componente clave para la motivación, la retención del talento y la calidad del servicio ofrecido.

Este trabajo se justifica por la necesidad de analizar cómo la presencia de altos niveles de estrés laboral puede afectar el grado de satisfacción que experimentan los profesionales en este ámbito, dado que ambas variables están fuertemente relacionadas con la productividad y la salud psicológica en el entorno organizacional. Comprender esta relación es especialmente relevante en un contexto postpandemia, donde muchas empresas han experimentado cambios en la modalidad de trabajo, mayores exigencias del cliente y condiciones laborales más inestables.

Además, este estudio cobra relevancia desde una perspectiva aplicada, ya que puede aportar información útil para los departamentos de recursos humanos, con el fin de diseñar intervenciones que reduzcan los factores estresantes y promuevan entornos laborales más satisfactorios. Por otra parte, desde un punto de vista académico, contribuye a la literatura existente sobre psicología del trabajo y las organizaciones, al centrarse específicamente en el colectivo de atención al

cliente, un sector con frecuencia desatendido en investigaciones empíricas, especialmente en el contexto hispanohablante y europeo.

En definitiva, estudiar la relación entre estrés y satisfacción en este tipo de puestos no solo resulta pertinente, sino también necesario para mejorar el clima laboral, prevenir riesgos psicosociales y garantizar un funcionamiento organizacional más saludable y eficiente.

1.2 Objetivos

El objetivo general de esta investigación es analizar en profundidad la relación existente entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción en el trabajo en empleados del sector de atención al cliente. Este objetivo se enmarca dentro de la necesidad de comprender los factores psicosociales que influyen en el bienestar y el rendimiento de los trabajadores que operan en entornos caracterizados por una elevada carga emocional y un contacto constante con el público.

Para alcanzar este propósito, se plantean una serie de objetivos específicos. En primer lugar, se busca identificar los principales factores generadores de estrés laboral en este colectivo, tales como la presión por tiempos de respuesta, el trato con clientes difíciles, la falta de recursos o el monitoreo constante del desempeño. En segundo lugar, se pretende evaluar el grado de satisfacción laboral que presentan estos empleados, prestando atención tanto a componentes intrínsecos (sentido del trabajo, desarrollo profesional, reconocimiento) como extrínsecos (condiciones materiales, retribución, apoyo de superiores). Un tercer objetivo consiste en determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, así como la dirección y fuerza de dicha relación. Finalmente, el estudio pretende ofrecer recomendaciones prácticas que contribuyan a reducir los niveles de estrés y a mejorar la satisfacción laboral en contextos de atención al cliente, teniendo en cuenta tanto las necesidades del personal como los objetivos organizacionales.

1.3 Hipótesis

Derivado de estos objetivos, se formula una hipótesis general que orienta el análisis empírico del trabajo: se espera encontrar una relación significativa e inversamente proporcional entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción en el trabajo en empleados de atención al cliente. En otras palabras, a medida que

aumentan los niveles de estrés, la satisfacción tiende a disminuir. Esta relación ha sido previamente respaldada por investigaciones en entornos laborales similares, que indican que un entorno de trabajo estresante afecta negativamente la percepción que los empleados tienen sobre su puesto y su entorno organizacional (Del Campo y Merino, 2024).

Además, se plantean algunas hipótesis específicas que permiten explorar con mayor detalle esta relación. Se postula, por ejemplo, que las exigencias emocionales elevadas y la presión constante por mantener la cortesía ante clientes hostiles están asociadas con un mayor nivel de estrés percibido. También se hipotetiza que los trabajadores con altos niveles de estrés reportarán una menor satisfacción global con su empleo, abarcando aspectos como el reconocimiento, la estabilidad o el equilibrio entre vida personal y laboral. Por último, se considera que la percepción de apoyo organizacional —ya sea a través de recursos, formación o respaldo emocional— puede funcionar como un factor moderador, amortiguando los efectos negativos del estrés sobre la satisfacción laboral.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 El estrés laboral

2.1.1 Definición y modelos teóricos

El estrés laboral ha sido objeto de un amplio estudio dentro de la psicología del trabajo debido a sus implicaciones tanto para la salud de los trabajadores como para la eficiencia organizacional. Desde una perspectiva general, el estrés puede definirse como un proceso dinámico que se produce cuando las demandas del entorno superan la capacidad percibida del individuo para afrontarlas, generando malestar psicológico y físico (Mesa, 2019). Aplicado al contexto laboral, este fenómeno se conceptualiza como la interacción entre las características del trabajo, los recursos disponibles y las características individuales del trabajador.

Uno de los modelos más influyentes para entender el estrés en el ámbito organizacional es el modelo demanda-control de Karasek, el cual sostiene que el estrés laboral se intensifica cuando las exigencias del trabajo son elevadas y el control o autonomía del trabajador sobre sus tareas es bajo (Karasek, 1979). Este modelo fue posteriormente ampliado con la inclusión del apoyo social como tercer eje, dando lugar al modelo demanda-control-apoyo, que incorpora la idea de que el respaldo de compañeros y supervisores puede mitigar los efectos del estrés

(Johnson y Hall, 1988). Por otra parte, el modelo esfuerzo-recompensa plantea que el estrés aparece cuando el esfuerzo invertido por el trabajador no se ve compensado adecuadamente con recompensas económicas, sociales o emocionales, generando un desequilibrio que puede afectar al bienestar del empleado (Siegrist, 1996). En el ámbito de la atención al cliente, ambos modelos resultan especialmente pertinentes, ya que las exigencias emocionales, la falta de autonomía en la toma de decisiones y la escasa valoración del trabajo realizado son elementos frecuentes en este tipo de ocupaciones.

2.1.2 Factores estresores en el entorno laboral

Existen diversos factores estresores que inciden de manera específica en el entorno laboral. Estos pueden clasificarse en factores organizacionales, interpersonales e individuales. A nivel organizacional, destacan la sobrecarga de trabajo, la presión por tiempos de respuesta, los turnos rotativos, la ambigüedad de rol y la escasa participación en la toma de decisiones. En los entornos de atención al cliente, a estos factores se suman las exigencias emocionales constantes, derivadas de la necesidad de mantener una actitud positiva y cordial frente a usuarios que, en ocasiones, pueden mostrarse hostiles, agresivos o insatisfechos. La interacción con clientes difíciles ha sido identificada como uno de los principales predictores de estrés en call centers y servicios de atención al público, debido a que exige un control emocional elevado y sostenido (Álvarez, 2015).

Desde el punto de vista interpersonal, el estrés también puede verse incrementado por conflictos con compañeros o superiores, falta de apoyo por parte del equipo directivo o una cultura organizacional tóxica. Además, variables individuales como la baja autoestima, la escasa resiliencia o un estilo de afrontamiento evitativo pueden predisponer al trabajador a experimentar mayores niveles de tensión psicológica. Todos estos factores tienden a acumularse en los sectores donde la interacción con el cliente es intensa, haciendo de estos entornos laborales focos críticos para el estudio del estrés.

2.1.3 Consecuencias del estrés en la salud y el rendimiento

Las consecuencias del estrés laboral son múltiples y abarcan desde efectos fisiológicos y psicológicos hasta impactos organizacionales. A nivel de salud, el estrés mantenido puede derivar en trastornos como ansiedad, insomnio, cefaleas, fatiga crónica, problemas cardiovasculares o trastornos gastrointestinales. En el

plano psicológico, se asocia a síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, características del síndrome de burnout, especialmente frecuente en sectores de atención directa al público. Desde el punto de vista organizacional, el estrés elevado conduce a un aumento del absentismo, la rotación del personal, una menor implicación laboral y una disminución de la productividad. También se ha observado que puede afectar negativamente a la calidad del servicio ofrecido, lo cual repercute en la satisfacción del cliente y en la imagen de la empresa (Saltijeral y Ramos, 2015).

Dado este panorama, el estudio del estrés laboral en los empleados de atención al cliente se convierte en un aspecto prioritario tanto para la investigación en psicología organizacional como para el diseño de políticas laborales saludables. La identificación de los factores estresores, su impacto en el bienestar y su relación con otras variables clave como la satisfacción laboral, permite intervenir de manera más eficaz en la mejora de las condiciones laborales y en la prevención de riesgos psicosociales.

2.2 La satisfacción laboral

2.2.1 Concepto y modelos explicativos

En estrecha conexión con el estrés laboral, la satisfacción en el trabajo representa otra de las variables centrales en el análisis del bienestar psicológico de los empleados, especialmente en entornos de atención al cliente. La satisfacción laboral puede definirse como el grado en que los trabajadores perciben que sus necesidades, expectativas y deseos son cubiertos en el marco de sus actividades profesionales, abarcando tanto aspectos intrínsecos del contenido del trabajo como extrínsecos relacionados con el contexto organizacional (Díaz Dumont, Gómez y Castillo, 2023)

Uno de los modelos explicativos más utilizados es el modelo de los dos factores de Herzberg (1959), que distingue entre factores higiénicos (como el salario o las condiciones físicas) y motivadores (como el reconocimiento o el crecimiento profesional). Solo los factores motivadores contribuirían directamente a la satisfacción, mientras que los higiénicos, si no están presentes, generarían insatisfacción. También destaca el modelo de características del trabajo de Hackman y Oldham (1976), que resalta cinco elementos clave: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significancia de la tarea, autonomía y retroalimentación.

2.2.2 Factores que influyen en la satisfacción en el trabajo

La satisfacción se trata de una experiencia subjetiva que puede verse afectada por múltiples factores, incluyendo precisamente los niveles de estrés. En el sector de atención al cliente, esta relación resulta especialmente evidente. Las elevadas exigencias emocionales, la presión por tiempos de respuesta y la necesidad de gestionar interacciones difíciles con usuarios insatisfechos, configuran un entorno laboral potencialmente estresante. Si a estas condiciones se suman una falta de reconocimiento, escasas oportunidades de promoción o una remuneración insuficiente, es probable que disminuya la satisfacción general con el trabajo (Rubio, 2015).

Los estudios recientes coinciden en señalar que la satisfacción laboral depende de una combinación de elementos organizacionales, interpersonales e individuales. Entre los factores organizacionales más relevantes se encuentran la claridad en los roles, el acceso a recursos adecuados, el liderazgo efectivo y un clima laboral positivo. A nivel interpersonal, el apoyo de compañeros y supervisores tiene un efecto amortiguador sobre el estrés y, por ende, incrementa la satisfacción. Además, variables personales como el capital psicológico, que incluye la resiliencia, la autoeficacia y el optimismo, también influyen en una mejor adaptación al entorno laboral (Salanova y Llorens, 2016).

2.3. Relación entre estrés y satisfacción laboral

La relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo ha sido ampliamente estudiada, ya que ambos constructos están profundamente interrelacionados y su interacción puede tener un impacto significativo en el bienestar de los empleados. El estrés laboral puede considerarse un factor negativo que influye directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. Si los empleados experimentan niveles elevados de estrés debido a una carga de trabajo excesiva, falta de control sobre sus tareas, conflictos interpersonales o condiciones laborales deficientes, es probable que su satisfacción general con el trabajo disminuya (Salanova y Llorens, 2016).

El estrés no solo afecta la percepción subjetiva de los trabajadores sobre su entorno laboral, sino que también puede generar efectos fisiológicos y psicológicos que inciden en su capacidad para disfrutar de sus tareas y, en consecuencia, en su satisfacción general. Según el modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996),

cuando los empleados perciben que el esfuerzo que invierten en su trabajo no es proporcional a las recompensas que reciben, se genera un desequilibrio que aumenta el estrés y reduce la satisfacción. En este sentido, la relación entre el estrés y la satisfacción laboral no solo depende de los factores estresores, sino también de la percepción de justicia y equidad en el entorno laboral.

Por otro lado, la satisfacción laboral, cuando es elevada, puede actuar como un factor protector contra los efectos negativos del estrés. Los trabajadores satisfechos suelen tener una mejor capacidad para gestionar el estrés y adoptar estrategias de afrontamiento más efectivas. Este efecto protector ha sido respaldado por diversos estudios que indican que un alto nivel de satisfacción laboral puede amortiguar los efectos del estrés sobre la salud física y emocional, reduciendo así el riesgo de agotamiento y de problemas de salud relacionados con el trabajo (Rubio, 2015).

2.3.1 Estudios específicos en atención al cliente

La relación entre el estrés y la satisfacción laboral es especialmente relevante en sectores como el de atención al cliente, donde las interacciones continuas con clientes pueden generar altos niveles de estrés. La presión para cumplir con los estándares de servicio, los plazos y las expectativas de los clientes son factores que pueden generar tensión emocional y cognitiva en los empleados. En este contexto, los trabajadores deben gestionar tanto las demandas externas (expectativas de los clientes) como las internas (expectativas personales y laborales), lo que puede generar un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa (Guerrero Bejarano, Morales, y García 2018).

En el ámbito específico de la atención al cliente, la relación entre el estrés y la satisfacción laboral ha sido objeto de numerosos estudios que analizan cómo las características particulares de este trabajo pueden influir en el bienestar de los empleados. Los trabajadores de atención al cliente se enfrentan a demandas emocionales intensas, como la necesidad de mantener una actitud positiva y profesional frente a clientes insatisfechos o difíciles, lo que aumenta el estrés y puede afectar negativamente la satisfacción con el trabajo (Salanova y Llorens, 2016).

Investigaciones recientes, como la de Díaz Dumont, Gómez y Castillo (2023), confirman que los empleados que experimentan mayores niveles de estrés muestran menores índices de satisfacción con su trabajo, lo que además repercute

directamente en la calidad del servicio ofrecido. Este fenómeno puede generar un círculo vicioso, ya que el malestar emocional del trabajador afecta la atención al cliente, lo que a su vez intensifica la percepción de estrés.

Un estudio específico de Rubio (2015) sobre los trabajadores de atención al cliente en una institución de salud reveló que aquellos empleados que percibían una carga emocional alta en sus interacciones diarias experimentaban un nivel de satisfacción significativamente más bajo, debido a las tensiones emocionales y la falta de recursos para afrontar las demandas del trabajo. Esta falta de apoyo, sumada a la presión por cumplir con expectativas elevadas, contribuyó a la reducción de la satisfacción laboral.

Además, investigaciones realizadas en el contexto europeo, como la de Guerrero Bejarano (2018), han encontrado que en los puestos de atención al cliente, el estrés derivado de la interacción constante con los usuarios puede generar insatisfacción, especialmente cuando los empleados no tienen control sobre la situación o cuando los sistemas de recompensa no son percibidos como justos. La insatisfacción con el trabajo no solo se relaciona con el estrés, sino también con la falta de reconocimiento y el agotamiento emocional, lo que incrementa la rotación de personal y afecta la productividad organizacional.

En resumen, la relación entre estrés y satisfacción laboral en el contexto de la atención al cliente es compleja y bidireccional. El estrés no solo influye negativamente en la satisfacción laboral, sino que una baja satisfacción también puede agravar los efectos del estrés. Por tanto, es fundamental que las organizaciones que operan en este sector implementen políticas que reduzcan los factores estresantes, ofrezcan apoyo emocional a los empleados y fomenten un ambiente de trabajo en el que se reconozcan los logros y esfuerzos de los trabajadores.

3. PROCEDIMIENTO

El presente estudio se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, ya que busca medir, describir y analizar de forma numérica el grado de estrés y satisfacción laboral percibido por los participantes. Se ha optado por un diseño de investigación no experimental, dado que no se manipulan las variables independientes, y se trabaja con situaciones reales tal como se presentan en el entorno laboral de los sujetos. Más concretamente, se ha utilizado un diseño de

tipo transversal, ya que los datos fueron recogidos en un único momento del tiempo. Esto permite obtener una fotografía representativa de la realidad laboral de los trabajadores en atención al cliente en relación con los fenómenos estudiados.

El estudio adopta un carácter descriptivo-correlacional. Por un lado, busca describir las características generales de la muestra y los niveles de estrés y satisfacción laboral; por otro, pretende analizar las posibles relaciones entre ambas variables, así como identificar si ciertos factores del entorno laboral, como el tipo de contrato, la carga de trabajo o el trato con clientes, influyen en dichas relaciones. Este enfoque permite ofrecer una visión integral del fenómeno, útil tanto para el ámbito académico como para el diseño de intervenciones organizacionales.

La elección de este diseño metodológico responde a la necesidad de generar datos empíricos que puedan respaldar o refutar las hipótesis planteadas en la investigación. Asimismo, su viabilidad práctica permite aplicar herramientas estadísticas accesibles, como el análisis correlacional o comparativo mediante el programa SPSS, para facilitar la interpretación de los resultados. Esta estrategia metodológica ha sido cuidadosamente seleccionada por su adecuación a los objetivos del trabajo, su coherencia con la literatura científica previa y su potencial para aportar evidencia sobre un problema laboral de creciente relevancia.

3.1. Participantes (perfil sociodemográfico y laboral)

La muestra de esta investigación estuvo compuesta por un total de 60 participantes que han trabajado o se encuentran actualmente trabajando en el sector de atención al cliente. La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que se difundió el cuestionario a través de redes sociales, contactos profesionales y grupos relacionados con el ámbito laboral de interés. Esta estrategia permitió acceder a personas con experiencia directa en el sector, maximizando la pertinencia de las respuestas para los objetivos del estudio.

En cuanto al perfil sociodemográfico, la mayoría de los participantes se situaban en el rango de edad entre los 20 y 64 años, reflejando una población laboralmente activa y representativa del sector. Se obtuvo una distribución relativamente equilibrada por género, con una ligera predominancia de mujeres, lo cual concuerda con otros estudios que señalan una importante presencia femenina en los empleos de atención al cliente.

Desde una perspectiva laboral, los datos indican que un porcentaje considerable de los encuestados se encuentra en empleos con condiciones contractuales temporales, lo que pone de relieve una cierta precariedad en el sector. Asimismo, gran parte de los participantes declaró llevar menos de tres años en su puesto actual, lo que puede relacionarse con una alta rotación laboral, característica habitual de los servicios de atención al cliente. En cuanto a la modalidad de trabajo, se recogieron respuestas tanto de personas que desempeñan su labor de forma presencial como remota (teleoperadores, atención digital), permitiendo así una visión más amplia de las condiciones laborales en el sector.

Este perfil de participantes resulta adecuado para el análisis de las variables estudiadas, ya que refleja de manera realista las características actuales del empleo en atención al cliente, incluyendo factores como la estabilidad laboral, la exposición continua al trato con usuarios y la carga emocional derivada de dicho entorno. Su diversidad sociodemográfica también permite explorar si existen diferencias significativas entre subgrupos en función de variables como la edad, el tipo de contrato

3.2. Recogida de datos

Para llevar a cabo la recogida de datos, se diseñó un procedimiento sencillo y eficiente que garantizara el acceso a una muestra representativa del sector de atención al cliente y asegurara la confidencialidad de las respuestas. En primer lugar, se elaboró un cuestionario estructurado con un total de 20 preguntas, organizadas para evaluar tanto variables sociodemográficas como aspectos relacionados con el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo. El cuestionario fue revisado previamente para asegurar su claridad, adecuación terminológica y relevancia con respecto a los objetivos de la investigación.

El cuestionario fue digitalizado en un Forms de Google y compartido mediante canales virtuales como redes sociales, grupos profesionales y contactos laborales relacionados con el ámbito de atención al cliente. Esta estrategia de distribución permitió llegar a una muestra amplia, geográficamente diversa y con diferentes niveles de experiencia profesional. La participación fue voluntaria y anónima, garantizando el cumplimiento de los principios éticos de la investigación.

Antes de iniciar el cuestionario, los participantes recibieron una breve explicación sobre el objetivo del estudio, asegurando que los datos recogidos

serían utilizados únicamente con fines académicos y de forma confidencial. Se incluyó un consentimiento informado implícito, mediante el cual la persona, al continuar con el cuestionario, aceptaba participar libremente en la investigación. El tiempo estimado de cumplimentación fue de entre 7 y 10 minutos, lo que contribuyó a una alta tasa de finalización.

La recogida de datos se llevó a cabo durante un periodo de dos semanas. Finalizado ese tiempo, se procedió a descargar las respuestas obtenidas en formato Excel para su posterior tratamiento estadístico en el programa SPSS. Durante esta fase se revisaron las respuestas para eliminar posibles duplicados o errores, y se codificaron las variables para facilitar el análisis cuantitativo. Este procedimiento permitió obtener un conjunto de datos ordenado, fiable y representativo, adecuado para responder a los objetivos planteados en la investigación.

3.3. Análisis de datos

Una vez finalizado el proceso de recogida de datos, se procedió a su análisis utilizando el software estadístico SPSS (versión 28). En primer lugar, se importaron las respuestas del cuestionario desde el archivo Excel y se realizó una revisión general para asegurar la limpieza de los datos, eliminando posibles errores de entrada o valores atípicos no justificados. Posteriormente, se codificaron las variables cualitativas y ordinales (como el tipo de contrato, nivel de satisfacción, frecuencia de estrés, etc.) para su correcto procesamiento. Con el objetivo de facilitar el análisis estadístico e interpretar de forma agregada los niveles de estrés y satisfacción laboral, se procedió a la creación de dos variables compuestas. Para ello, se calcularon las medias de los ítems correspondientes a cada dimensión evaluada en el cuestionario. En el caso del estrés laboral, se incluyeron ocho ítems que medían la frecuencia de experiencias relacionadas con la carga emocional, la presión por el cumplimiento de objetivos y la dificultad para desconectar del trabajo. Para la satisfacción laboral, se promediaron diez ítems relacionados con distintos aspectos del entorno laboral, como el reconocimiento, las condiciones de trabajo, la relación con los superiores y la percepción general del puesto.

Estas variables medias, denominadas “media_estrés” y “media_satisfacción”, permitieron realizar análisis de correlación y comparación entre grupos de manera más clara y eficiente, manteniendo la validez interna de cada constructo. La creación de estas variables se realizó mediante la función

"Calcular variable" del software SPSS (versión 28), aplicando la fórmula de media aritmética sobre las puntuaciones individuales de cada ítem.

El análisis se dividió en dos fases. En la primera, se aplicaron técnicas de estadística descriptiva para obtener una visión general de los datos. Se calcularon frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones típicas para cada una de las preguntas del cuestionario, con el fin de caracterizar tanto el perfil de los participantes como su percepción sobre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo. Esta primera aproximación permitió detectar tendencias generales en la muestra, como niveles medios-altos de estrés percibido o una cierta insatisfacción con determinadas condiciones laborales.

En la segunda fase del análisis, se emplearon pruebas estadísticas inferenciales con el objetivo de comprobar las hipótesis planteadas y explorar relaciones entre variables. En concreto, se realizaron correlaciones de Pearson para examinar la relación entre el grado de estrés percibido y el nivel de satisfacción laboral. Este análisis permitió observar si, a mayor percepción de estrés, disminuye la satisfacción en el puesto de trabajo, tal como ha sido planteado en la hipótesis principal del estudio. Además, se llevaron a cabo análisis comparativos mediante pruebas t de Student y análisis de varianza (ANOVA) para examinar diferencias entre grupos según variables sociodemográficas o laborales, como el tipo de contrato, la antigüedad en el puesto o la modalidad de atención al cliente (presencial vs. telemática).

Para facilitar la interpretación de los resultados, se generaron tablas de contingencia y gráficos de barras o sectores que representan de forma visual las distribuciones de respuestas y los contrastes entre variables. En todos los casos, se consideró un nivel de significación estadística de $p < .05$ como criterio para aceptar relaciones significativas.

Este enfoque analítico permitió contrastar empíricamente los supuestos teóricos del trabajo y obtener conclusiones respaldadas por los datos, ofreciendo además una base sólida para futuras investigaciones o propuestas de intervención en el ámbito organizacional.

4. RESULTADOS

En este apartado se presentan los hallazgos obtenidos a partir del análisis de los datos recogidos mediante el cuestionario aplicado a trabajadores del sector

de atención al cliente. El objetivo principal de este análisis es explorar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo, así como identificar posibles patrones vinculados a variables laborales y sociodemográficas.

Para ello, se han llevado a cabo análisis estadísticos descriptivos, correlacionales y comparativos a través del programa SPSS. Inicialmente, se exponen las frecuencias y porcentajes de las variables sociodemográficas y laborales con el fin de contextualizar el perfil de la muestra. Posteriormente, se analiza la distribución de los niveles de estrés y satisfacción, y se explora la relación entre ambas variables mediante correlaciones y tablas cruzadas. Finalmente, se contrastan diferencias entre grupos con pruebas de comparación de medias, permitiendo así obtener una visión más completa sobre los factores que inciden en la experiencia laboral de los participantes.

Este análisis permitirá responder a las hipótesis planteadas y contribuir a una mejor comprensión de los factores que afectan al bienestar psicosocial en el contexto laboral de atención al cliente.

Comenzamos con la exploración de las variables sociodemográficas y laborales de los participantes que permite contextualizar los resultados posteriores en función de las características del grupo evaluado. Además, conocer el tipo de contrato, la modalidad de trabajo o la antigüedad en el puesto de los encuestados resulta esencial para entender cómo estas variables pueden influir en sus niveles de estrés y satisfacción laboral:

Los datos, adjuntados en el apartado de Anexos, muestran que el perfil predominante en la muestra está compuesto por mujeres jóvenes que trabajan en atención presencial, con contratos temporales y con experiencia variable dentro del sector.

En cuanto al sexo, el 73,3% de los encuestados son mujeres y el 26,7% son hombres, lo que evidencia una fuerte presencia femenina, consistente con lo que refleja la literatura sobre la feminización de los trabajos de atención al cliente.

Respecto a la edad, la mayoría de participantes se concentra entre los 22 y 25 años. En concreto, los rangos de edad más representativos son 22 años (25%), 23 años (20%) y 24 años (8,3%), lo que indica que la muestra está mayoritariamente compuesta por personas jóvenes, probablemente en etapas tempranas de su trayectoria laboral.

En relación con la antigüedad en el sector, el 28,3% de los encuestados llevan entre 6 meses y 1 año trabajando en atención al cliente, y el 25% menos de 6 meses. Esto indica una elevada presencia de trabajadores con poca experiencia o recientemente incorporados al sector, aunque también se identifica un 30% que lleva más de tres años, lo que permite comparar percepciones según nivel de experiencia.

Respecto al tipo de contrato, el 63,3% de los participantes tienen un contrato temporal, frente al 36,7% con contrato indefinido. Este dato confirma la inestabilidad laboral característica del sector, una variable que puede estar estrechamente relacionada con el nivel de estrés percibido y la satisfacción laboral.

Por último, en relación con el medio principal de atención al cliente, el 61,7% de los encuestados trabajan de forma presencial en tiendas u oficinas, mientras que un 25% lo hace en call centers y un 10% en atención online. Esto evidencia que el trato directo con el cliente sigue siendo la forma más habitual de prestación del servicio, con una carga emocional significativa.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del análisis de correlación de Pearson realizado entre las variables “EstrésTotal” y “SatisfacciónTotal”, ambas calculadas como el promedio de los ítems correspondientes a cada dimensión evaluada en el cuestionario.

Tabla 1. Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral

	EstrésTotal	SatisfacciónTotal
EstrésTotal	1	-.278*
Sig. (bilateral)	-	.031
N	60	60
SatisfacciónTotal	-.278*	1
Sig. (bilateral)	.031	-
N	60	60

La tabla muestra que el coeficiente de correlación entre ambas variables fue de $-0,278$, lo que indica una asociación negativa entre el nivel de estrés

percibido por los trabajadores y su nivel de satisfacción en el trabajo. El valor de significación bilateral asociado a esta correlación fue de $p = 0,031$, inferior al umbral de significación convencional ($p < 0,05$), lo que permite considerar esta correlación como estadísticamente significativa.

La matriz de correlaciones refleja que se analizaron un total de 60 casos válidos ($N = 60$). La diagonal principal de la tabla muestra, como es habitual, la correlación de cada variable consigo misma, cuyo valor es igual a 1. En cuanto a la correlación entre las dos variables objeto de estudio, el coeficiente de Pearson negativo indica que, en la medida en que aumentan las puntuaciones en la escala de estrés, disminuyen las puntuaciones en la escala de satisfacción laboral.

Además, se observa que la relación, aunque de magnitud baja, alcanza el umbral de significación estadística, por lo que se puede afirmar que existe una asociación inversa entre las dos variables en el conjunto de la muestra analizada. Es importante señalar que este análisis es bivariado y que no se han tenido en cuenta otras variables sociodemográficas o laborales que podrían estar influyendo en dicha relación.

El siguiente paso en el análisis consistirá en explorar si esta asociación se mantiene o se modifica al comparar distintos subgrupos de la muestra, según variables como el tipo de contrato, la antigüedad laboral o la modalidad de trabajo, así como comprobar si existen diferencias significativas en las puntuaciones medias de estrés o satisfacción en función del perfil de los encuestados.

Se realizó una comparación de medias para examinar si existían diferencias en los niveles de estrés percibido entre los participantes según su género. La tabla presentada muestra los resultados descriptivos del análisis, agrupando las puntuaciones medias de la variable “EstrésTotal” para los grupos “Femenino” y “Masculino”.

Tabla 2. Estadísticas descriptivas de estrés laboral según sexo del encuestado

Sexo del encuestado	N	Media	Desv. estándar	Media de error estándar
Femenino	44	3,4318	,80128	,12080
Masculino	16	3,2891	,77824	,19456

En total, 44 mujeres y 16 hombres conformaron los dos grupos comparados. La media de estrés laboral reportada por las mujeres fue de 3,43, con una desviación estándar de 0,80, mientras que en el grupo de hombres la media fue ligeramente inferior, situándose en 3,29, con una desviación estándar de 0,78. La media de error estándar fue de 0,12080 en el grupo femenino y 0,19456 en el grupo masculino, lo que indica una ligera diferencia en la precisión de la estimación de la media entre ambos grupos, probablemente debida al tamaño muestral desigual.

Estas estadísticas indican que, en promedio, las mujeres que participaron en el estudio reportaron un nivel de estrés ligeramente superior al de los hombres.

A continuación, se analizó si existían diferencias en los niveles de satisfacción laboral percibida entre los participantes en función del tipo de contrato que poseen actualmente. Para ello, se llevó a cabo una comparación de medias entre los dos grupos: personas con contrato temporal y personas con contrato indefinido. Esta comparación es especialmente relevante dado que la estabilidad contractual es uno de los factores frecuentemente asociados al bienestar en el entorno laboral, y puede influir directamente en el grado de satisfacción que experimenta el trabajador con respecto a su puesto.

Tabla 3. Estadísticas descriptivas de satisfacción laboral según tipo de contrato

Tipo de contrato	N	Media	Desv. estándar	Media de error estándar
Temporal	38	3,2851	,85328	,13842
Indefinido	22	3,4470	,65543	,13974

La tabla de estadísticas descriptivas muestra que el grupo con contrato temporal (n = 38) obtuvo una media de satisfacción laboral de 3,29 (desviación estándar = 0,85), mientras que el grupo con contrato indefinido (n = 22) presentó una media ligeramente superior de 3,45 (desviación estándar = 0,66). La diferencia en la media de error estándar entre ambos grupos fue mínima, lo que indica una estimación estable de las puntuaciones medias dentro de cada grupo.

Estos datos permiten observar, a nivel descriptivo, una diferencia en la satisfacción laboral entre ambos tipos de contrato, siendo más alta entre los trabajadores con contratos indefinidos. Esta tendencia es coherente con lo esperado, dado que la seguridad laboral suele estar relacionada con una percepción más positiva del entorno de trabajo.

Con el objetivo de observar la distribución conjunta entre los niveles de estrés y los niveles de satisfacción laboral, se construyó una tabla cruzada a partir de las variables recodificadas en rangos. La variable "EstrésTotal" fue clasificada en tres niveles: bajo (1), medio (2) y alto (3), y de igual forma se categorizó la variable "SatisfacciónTotal". Esta clasificación permitió explorar visualmente el patrón de relación entre ambas variables, reforzando el análisis de correlación previamente realizado.

Tabla 4. Distribución cruzada de niveles de estrés y satisfacción laboral

Rango de estrés \ Rango de satisfacción	1,00	2,00	3,00	Total
1,00 (Recuento)	2	0	6	8
% dentro de Rango	25,0%	0,0%	75,0%	100,0%
2,00 (Recuento)	1	8	14	23
% dentro de Rango	4,3%	34,8%	60,9%	100,0%
3,00 (Recuento)	6	11	12	29
% dentro de Rango	20,7%	37,9%	41,4%	100,0%
Total (Recuento)	9	19	32	60

% dentro de	15,0%	31,7%	53,3%	100,0%
Rango				

Tal como muestra la tabla, entre los participantes con estrés bajo ($n = 8$), el 75% reportó una satisfacción alta (valor 3), mientras que el 25% indicó una satisfacción baja (valor 1). No se registraron casos de satisfacción media en este grupo.

En el grupo con estrés medio ($n = 23$), la distribución fue más equilibrada: el 60,9% presentó satisfacción alta, el 34,8% satisfacción media, y solo el 4,3% satisfacción baja. Esto sugiere una tendencia moderadamente favorable, aunque menos marcada que en el grupo de bajo estrés.

En cuanto a los participantes con estrés alto ($n = 29$), la distribución se desplazó notablemente hacia los niveles inferiores de satisfacción: el 41,4% mostró satisfacción alta, el 37,9% satisfacción media y el 20,7% satisfacción baja, siendo este último el valor más elevado en insatisfacción dentro de todos los grupos.

A nivel general, en el total de la muestra ($N = 60$), se observa que el 53,3% de los encuestados manifestaron un nivel alto de satisfacción, el 31,7% satisfacción media, y el 15% satisfacción baja. Esta tabla permite visualizar cómo, a medida que aumenta el nivel de estrés, disminuye progresivamente la proporción de individuos con alta satisfacción laboral, y aumentan los niveles de satisfacción baja o media.

Este análisis descriptivo refuerza la tendencia observada en el análisis correlacional previo, al mostrar una distribución inversa entre ambas variables.

Con el objetivo de analizar si existían diferencias significativas en los niveles de estrés laboral percibido en función del tiempo que los participantes llevaban trabajando en el sector de atención al cliente, se aplicó un análisis de varianza de un factor (ANOVA). La variable independiente fue la antigüedad en el puesto, categorizada en cuatro niveles: menos de 6 meses, entre 6 meses y 1 año, entre 1 y 3 años, y más de 3 años. La variable dependiente fue la puntuación media de estrés percibido.

Tabla 5. ANOVA sobre el estrés laboral según antigüedad en el sector

Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
----------------------	----	---------------------	---	------

Entre grupos	6,049	3	2,016	3,656	,018
Dentro de grupos	30,883	56	,551		
Total	36,932	59			

Los resultados del ANOVA revelaron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de antigüedad, $F(3, 56) = 3,656$, $p = .018$, lo que indica que el tiempo trabajado en el sector influye en los niveles de estrés reportados por los empleados.

Para identificar entre qué grupos concretos se encontraban esas diferencias, se realizó un análisis post hoc utilizando la prueba de comparaciones múltiples de Tukey HSD, dispuesta en Anexos. Este análisis mostró diferencias significativas en los siguientes pares de comparación: Entre el grupo de “entre 6 meses y 1 año” y el grupo de “entre 1 y 3 años”, con una diferencia de medias de ,85882, $p = ,026$. Entre el grupo de “entre 6 meses y 1 año” y el grupo de “más de 3 años”, con una diferencia de medias de ,67688, $p = ,045$.

Estos resultados indican que los trabajadores con entre 6 meses y 1 año de experiencia presentan niveles de estrés significativamente **inferiores** en comparación con aquellos que llevan más tiempo en el sector. Este patrón puede estar relacionado con el desgaste progresivo, la acumulación de demandas emocionales o la posible frustración ante la falta de expectativas de cambio o mejora en el entorno laboral.

5. DISCUSIÓN

El presente apartado tiene como finalidad interpretar los resultados obtenidos a lo largo del análisis estadístico, contrastándolos con los objetivos planteados, la hipótesis inicial y la literatura científica revisada. A través de esta discusión se busca comprender el significado de los hallazgos, detectar posibles patrones o relaciones, y evaluar si estos resultados apoyan o contradicen lo propuesto teóricamente. Además, se reflexiona sobre la posible influencia de variables sociodemográficas o laborales y se identifican limitaciones o líneas de investigación futuras que podrían derivarse de este estudio.

Uno de los resultados más relevantes fue la existencia de una relación inversa y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo, confirmada mediante un análisis de correlación de Pearson. Este hallazgo respalda la hipótesis principal del estudio, que planteaba que, a mayor nivel de estrés percibido, menor sería la satisfacción laboral. La correlación fue de magnitud baja, pero significativa, lo cual indica que esta relación existe de forma consistente, aunque no sea extremadamente fuerte. Esta tendencia es coherente con lo que señalan estudios previos que destacan el impacto del malestar emocional y las demandas laborales sobre el bienestar subjetivo de los trabajadores, especialmente en sectores como la atención al cliente.

En la comparación por sexo, se observó que las mujeres presentaron, de forma descriptiva, niveles ligeramente superiores de estrés respecto a los hombres. Sin embargo, la prueba t para muestras independientes indicó que esta diferencia no era estadísticamente significativa, por lo que no se puede afirmar con certeza que el género influya directamente en el nivel de estrés percibido en esta muestra concreta. Este resultado podría estar condicionado por la diferencia de tamaño entre ambos grupos, así como por otros factores no recogidos en este estudio.

Tampoco se encontraron diferencias significativas en la satisfacción laboral en función del tipo de contrato, aunque descriptivamente los trabajadores con contrato indefinido mostraron niveles algo más altos. Este dato puede ser interpretado con cautela, ya que otros estudios sí han encontrado una asociación entre estabilidad laboral y mayor satisfacción (De la Fuente, 2015). En este caso, la muestra puede haber influido, ya que una gran parte de los participantes tenían contratos temporales, lo cual podría haber equilibrado las puntuaciones.

Uno de los análisis más clarificadores fue el de la tabla cruzada entre los niveles de estrés y los niveles de satisfacción laboral, donde se observó que las personas con estrés bajo presentaban una alta satisfacción, mientras que quienes tenían estrés alto tendían a mostrar satisfacción media o baja. Esta distribución refuerza visualmente la relación inversa entre ambas variables, aportando más evidencia sobre la hipótesis inicial. Aunque esta tabla no implica causalidad, sí muestra una tendencia clara que coincide con los planteamientos teóricos del modelo demanda-recurso (Bakker y Demerouti, 2017).

Por último, el análisis ANOVA mostró que la antigüedad en el sector influye en el nivel de estrés laboral percibido. En concreto, las personas que llevaban

entre 1 y 3 años trabajando en atención al cliente fueron las que reportaron niveles más altos de estrés, mientras que aquellas con menos de un año de experiencia tendían a experimentar niveles más bajos. Este dato resulta especialmente interesante, ya que rompe con la idea de que el estrés aumenta siempre con el tiempo, y plantea la posibilidad de que exista una etapa crítica a medio plazo, cuando las expectativas iniciales no se cumplen o cuando la carga emocional empieza a acumularse sin que existan mecanismos adecuados de afrontamiento. Este patrón también se ha observado en estudios previos sobre desgaste profesional y ciclo laboral en el sector servicios (Maslach y Leiter, 2016).

En conjunto, los resultados obtenidos permiten afirmar que existe una relación clara entre el estrés y la satisfacción laboral, aunque esta puede verse modulada por otros factores como la antigüedad, el entorno laboral o el estilo de gestión del trabajo. Los hallazgos obtenidos coinciden, en su mayoría, con la literatura científica previa, y aportan datos específicos sobre un contexto profesional particularmente exigente, como es el de atención al cliente.

6. CONCLUSIONES

El presente Trabajo de Fin de Grado tuvo como objetivo principal analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo en personas que desempeñan funciones en el ámbito de atención al cliente. A partir de un cuestionario administrado a una muestra diversa de trabajadores del sector, y mediante el uso de análisis estadísticos descriptivos e inferenciales, fue posible identificar patrones relevantes que permiten comprender mejor cómo se relacionan ambas variables.

Los resultados obtenidos han permitido confirmar la hipótesis de partida, que planteaba que a mayor nivel de estrés laboral, menor sería el nivel de satisfacción en el trabajo. Esta relación inversa, aunque de magnitud moderada, se manifestó de forma significativa en los análisis correlacionales y se apoyó también en la distribución observada en la tabla cruzada entre ambas variables. Este hallazgo coincide con lo expuesto por autores como Gil-Monte (2016) y Moreno-Jiménez (2021), quienes destacan el impacto del estrés psicosocial en el bienestar subjetivo de los trabajadores del sector servicios.

Asimismo, aunque no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en el nivel de satisfacción según el tipo de contrato, los datos descriptivos sugieren que la estabilidad laboral podría influir positivamente en la percepción del trabajo, en línea con lo señalado por De la Fuente (2015) en estudios previos sobre clima organizacional y satisfacción.

Uno de los hallazgos más relevantes fue el efecto de la antigüedad en el puesto sobre el estrés laboral, ya que las personas que llevaban entre uno y tres años en el sector reportaron niveles de estrés más elevados que otros grupos. Este resultado sugiere que la acumulación de demandas emocionales y expectativas insatisfechas puede generar un pico de estrés en esta fase de la trayectoria laboral, algo que también ha sido apuntado en modelos como el de burnout propuesto por Maslach y Leiter (2016).

La relación encontrada entre estrés y satisfacción puede explicarse desde el modelo Demanda-Recursos (JD-R) propuesto por Bakker y Demerouti (2017), que sostiene que altos niveles de exigencias laborales (como el trato continuo con clientes, la presión por objetivos o la falta de reconocimiento) pueden agotar los recursos psicológicos del trabajador, reduciendo su motivación y satisfacción.

En conjunto, este estudio aporta evidencia empírica que refuerza la importancia de cuidar los factores psicosociales en contextos laborales

caracterizados por una alta exposición emocional. Además, subraya la necesidad de desarrollar medidas preventivas y estrategias organizativas que promuevan la salud mental, la estabilidad emocional y la satisfacción de los trabajadores del sector de atención al cliente.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Borrás, F., Pérez-Bilbao, M., Vico, C., y Fernández, C. (2021). Is stress in contact centres inevitable? *Industrial Health*, 59(2), 98–107.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7999735/>

Del Campo, M. C., y Merino, J. M. (2024). Relación entre satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de atención al cliente. *Ciencia & Trabajo*, 26(3), 178–186. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext

EU-OSHA. (2014). El estrés relacionado con el trabajo: un problema colectivo. *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*.

[https://osha.europa.eu/sites/default/files/Informe -
El estres relacionado con el trabajo.pdf](https://osha.europa.eu/sites/default/files/Informe_-_El_estres_relacionado_con_el_trabajo.pdf)

Gil-Monte, P. R. (2012). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *OIT*.

https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466547/lang--es/index.htm

Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, satisfacción y calidad de vida laboral. En Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (Eds.), *Psicología del trabajo: Nuevas tendencias y desafíos* (pp. 145–175).

Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Rodríguez-Muñoz, A., y Morante, M. E. (2021). El papel del estrés laboral en la salud psicológica de los empleados: Una revisión actualizada. *Ansiedad y Estrés*, 27(1), 1–8.

<https://doi.org/10.1016/j.anyes.2021.01.001>

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>

Johnson, J. V., y Hall, E. M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336–1342. <https://doi.org/10.2105/AJPH.78.10.1336>

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>

Carballo, M. I. & Sánchez, P. (2021). Estrés laboral: consecuencias y formas de intervención en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. <https://dadun.unav.edu/server/api/core/bitstreams/605ccc58-067a-4bf1-ae3d-2f132d28d622/content>

Álvarez, L. (2015). Formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas call center. Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios. Recuperado de
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/4228/1/TP_AlvarezLaura_2015.pdf

Mesa, M. (2019). Estrés laboral: consecuencias y formas de intervención en España. Universidad Pública de Navarra <https://academica-e.unavarra.es/bitstreams/da6ada76-8eff-434a-8605-35ac57d46aa7/download>

Saltijeral, M., y Ramos, L. (2015). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. *Revista Centro Sur*.
<https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/15/33>

Díaz Dumont, J. R., Ledesma Cuadros, M. J., Tito Cárdenas, J. V., & Carranza Haro, L. R. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 158–170.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>

Guerrero Bejarano, M. A., Parra Suárez, R. J., y Arce Vera, M. F. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente: un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140–146.
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2023). Satisfacción con el trabajo.
https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259944110686

Rubio, N. (2015). Nivel de satisfacción laboral en trabajadores de atención al cliente de una IPS del municipio de Tuluá por trabajo en casa. Corporación Universitaria Minuto de Dios. <https://repository.uniminuto.edu/bitstreams/758bb70a-d894-491b-a853-89d068371fc3/download>

Salanova, M., & Llorens, S. (2016). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el bienestar psicológico de los trabajadores. *Ansiedad y Estrés*, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2016.01.001>

Guerrero Bejarano, M. A., Parra Suárez, R. J., y Arce Vera, M. F. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente: un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140–146.

Hackman, J. R., y Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley.

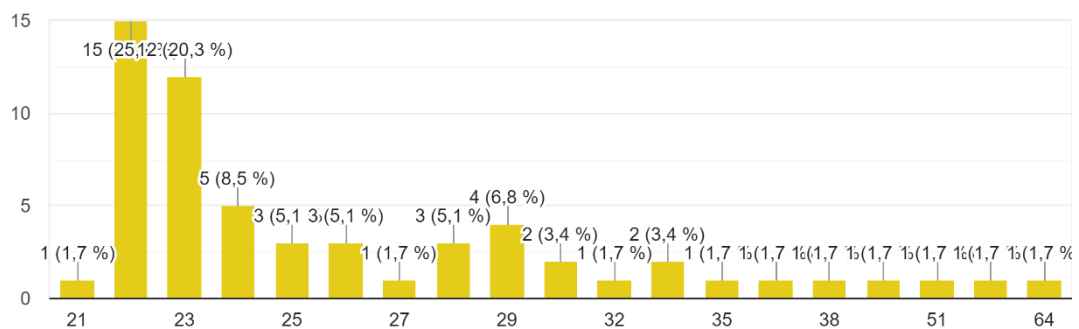
8. ANEXOS

CUESTIONARIO: *Relación entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo en empleados de atención al cliente.*

Pregunta 1

¿Cuál es tu edad?

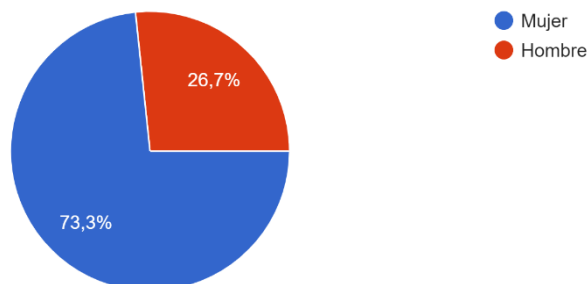
59 respuestas



Pregunta 2

¿Cuál es tu género?

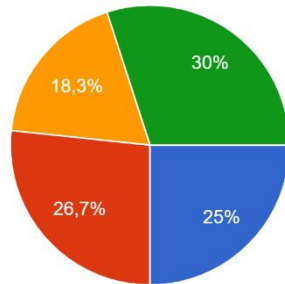
60 respuestas



Pregunta 3

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en este sector?

60 respuestas

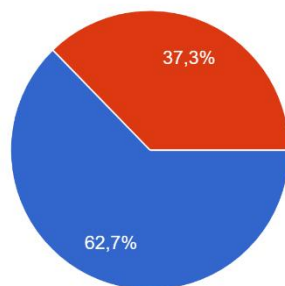


- Menos de 6 meses
- Entre 6 meses y 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Más de 3 años

Pregunta 4

¿Qué tipo de contrato tienes actualmente?

59 respuestas

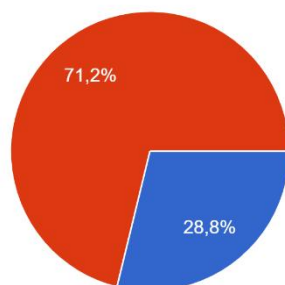


- Temporal
- Indefinido

Pregunta 5

¿Cuál es tu jornada laboral?

59 respuestas

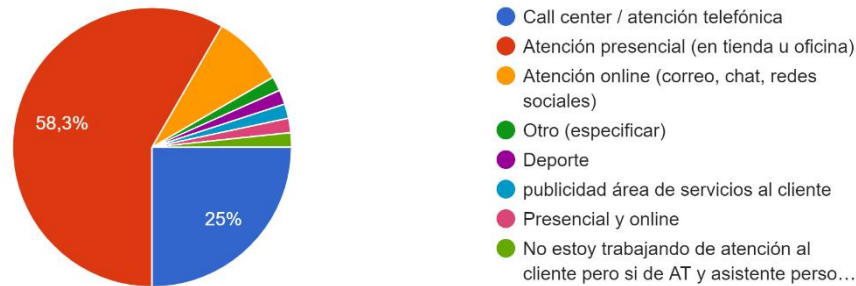


- Tiempo parcial (menos de 30 horas por semana)
- Tiempo completo (30 horas o más por semana)

Pregunta 6

¿En qué medio realizas principalmente tu trabajo de atención al cliente?

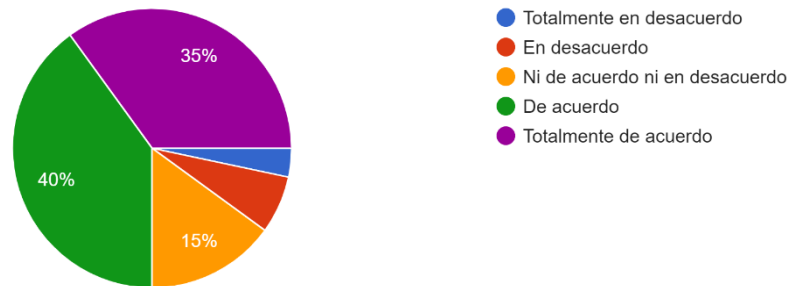
60 respuestas



Pregunta 7

Me enfrento a situaciones estresantes con frecuencia en mi trabajo.

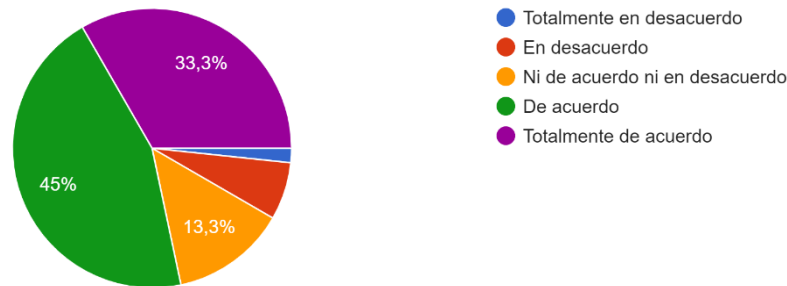
60 respuestas



Pregunta 8

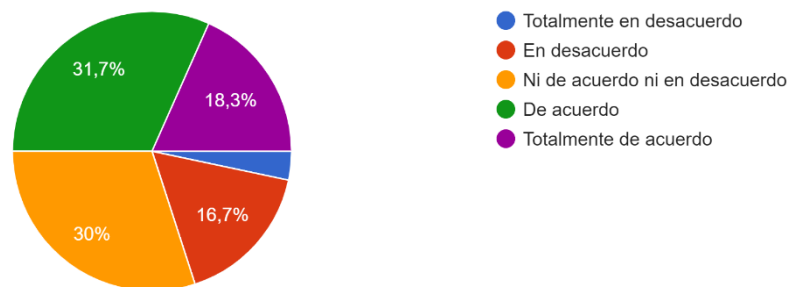
Al terminar mi jornada laboral, me siento agotado/a

60 respuestas



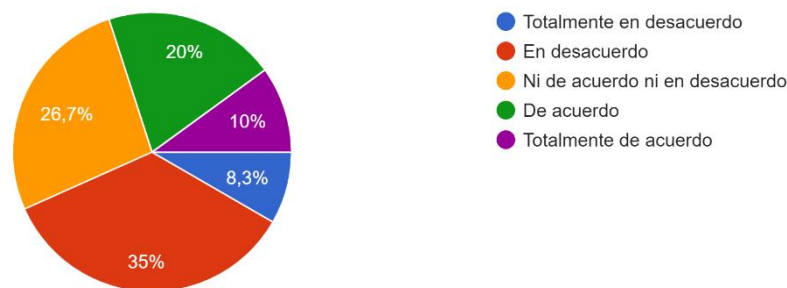
Pregunta 9

Tengo poco tiempo para completar mis tareas laborales.
60 respuestas



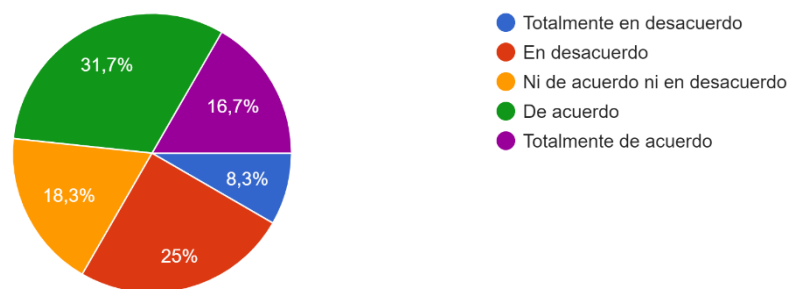
Pregunta 10

Las exigencias de mi trabajo me superan.
60 respuestas



Pregunta 11

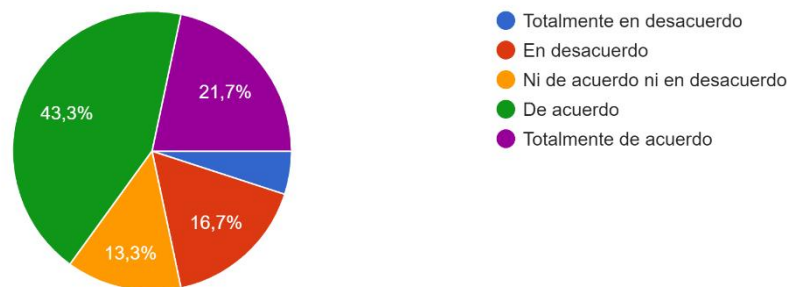
Me cuesta desconectar mentalmente del trabajo en mi tiempo libre.
60 respuestas



Pregunta 12

Me siento presionado/a para alcanzar objetivos o metas laborales.

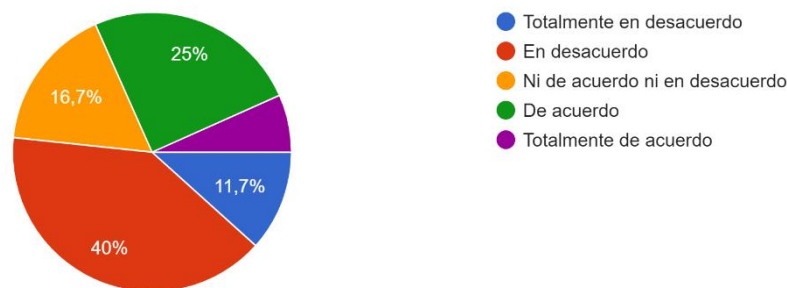
60 respuestas



Pregunta 13

Tengo poco control sobre cómo organizar mis tareas.

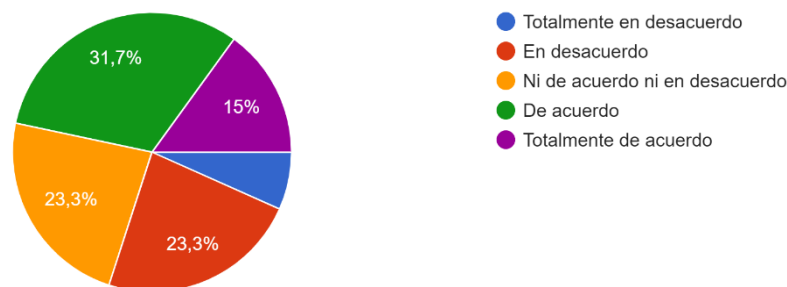
60 respuestas



Pregunta 14

Siento que no puedo satisfacer todas las expectativas de los clientes.

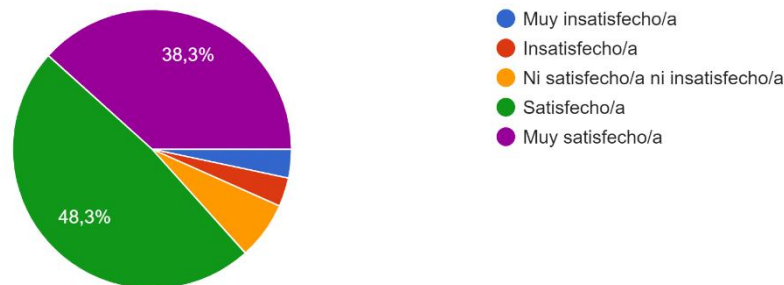
60 respuestas



Pregunta 15

Estoy satisfecho/a con la relación que tengo con mis compañeros.

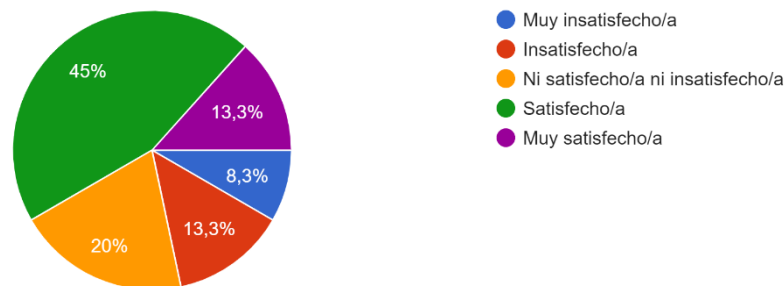
60 respuestas



Pregunta 16

Estoy satisfecho/a con el trato que recibo por parte de mis superiores.

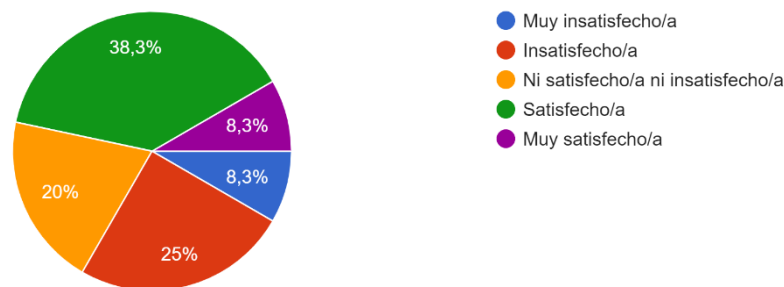
60 respuestas



Pregunta 17

Estoy satisfecho/a con el equilibrio entre mi vida personal y laboral.

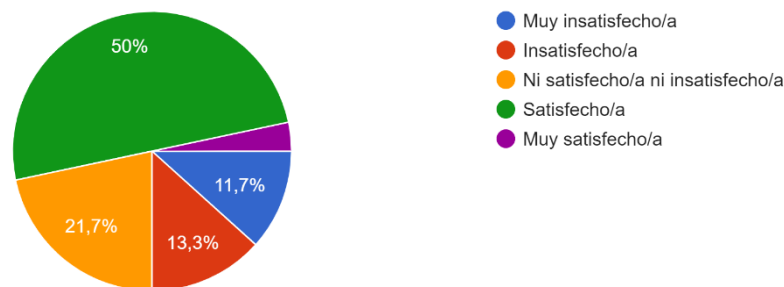
60 respuestas



Pregunta 18

Me siento satisfecho/a con las tareas que realizo a diario.

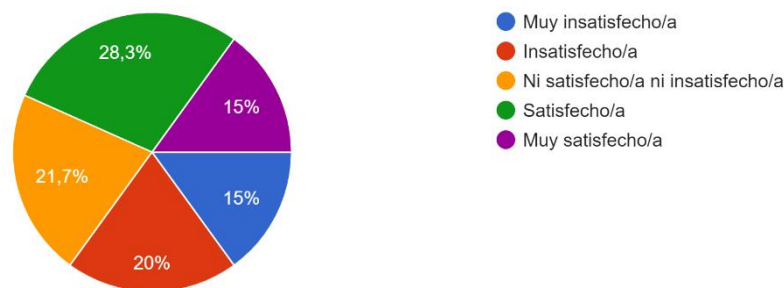
60 respuestas



Pregunta 19

Siento que soy valorado/a por mi empresa o superiores.

60 respuestas



Pregunta 20

Mi nivel general de satisfacción con el trabajo es alto.

60 respuestas

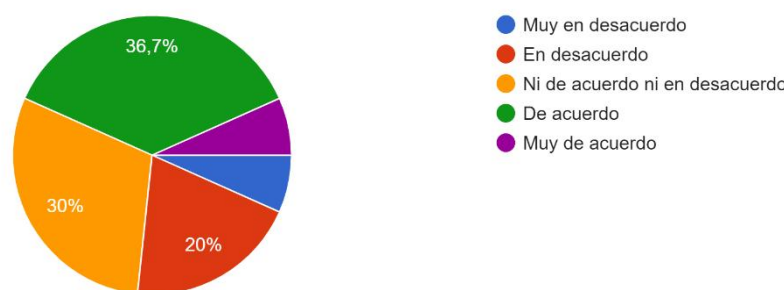


Tabla Sexo del encuestado

Categoría (sexo)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Femenino	44	73.3	73.3	73.3
Masculino	16	26.7	26.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	100.0

Tabla Edad del encuestado

Categoría (edad)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
20	1	1.7	1.7	1.7
21	1	1.7	1.7	3.3
22	15	25.0	25.0	28.3
23	12	20.0	20.0	48.3
24	5	8.3	8.3	56.7
25	3	5.0	5.0	61.7
26	3	5.0	5.0	66.7
27	1	1.7	1.7	68.3
28	3	5.0	5.0	73.3
29	4	6.7	6.7	80.0
30	2	3.3	3.3	83.3
32	1	1.7	1.7	85.0
33	2	3.3	3.3	88.3
35	1	1.7	1.7	90.0

37	1	1.7	1.7	91.7
38	1	1.7	1.7	93.3
42	1	1.7	1.7	95.0
51	1	1.7	1.7	96.7
55	1	1.7	1.7	98.3
64	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	100.0

Tabla Antigüedad en el sector de atención al cliente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Menos de 6 meses	15	25.0	25.0	25.0
Entre 6 meses y 1 año	17	28.3	28.3	53.3
Entre 1 año y 3 años	10	16.7	16.7	70.0
Más de 3 años	18	30.0	30.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	100.0

Tabla Tipo de contrato actual del encuestado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Temporal	38	63.3	63.3	63.3
Indefinido	22	36.7	36.7	100.0

Total	60	100.0	100.0	100.0
-------	----	-------	-------	-------

Tabla Medio de trabajo en atención al cliente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Call center	15	25.0	25.0	25.0
Atención personal (tienda u oficina)	37	61.7	61.7	86.7
Atención online (correo, chat, redes sociales)	6	10.0	10.0	96.7
Otro	2	3.3	3.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	100.0

Tabla Correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral

	EstrésTotal	SatisfacciónTotal
EstrésTotal	1	-.278*
Sig. (bilateral)	-	.031
N	60	60
SatisfacciónTotal	-.278*	1
Sig. (bilateral)	.031	-
N	60	60

Tabla Estadísticas descriptivas de estrés laboral según sexo del encuestado

Sexo del encuestado	N	Media	Desv. estándar	Media de error estándar
Femenino	44	3,4318	,80128	,12080
Masculino	16	3,2891	,77824	,19456

Tabla Distribución cruzada de niveles de estrés y satisfacción laboral

Rango de estrés \ Rango de satisfacción	1,00	2,00	3,00	Total
1,00 (Recuento)	2	0	6	8
% dentro de Rango	25,0%	0,0%	75,0%	100,0%
2,00 (Recuento)	1	8	14	23
% dentro de Rango	4,3%	34,8%	60,9%	100,0%
3,00 (Recuento)	6	11	12	29
% dentro de Rango	20,7%	37,9%	41,4%	100,0%
Total (Recuento)	9	19	32	60
% dentro de Rango	15,0%	31,7%	53,3%	100,0%

Tabla (ANOVA) sobre el estrés laboral según antigüedad en el sector

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	6,049	3	2,016	3,656	,018
Dentro de grupos	30,883	56	,551		
Total	36,932	59			

Tabla Tamaños de efecto del análisis ANOVA para estrés laboral

	Estimación de puntos	Intervalo de confianza al 95% Inferior	Superior
Eta cuadrado	,164	,005	,303
Epsilon cuadrado	,119	-,049	,266
Omega cuadrado efecto fijo	,117	-,048	,263
Omega cuadrado efecto aleatorio	,042	-,015	,106

Nota. Eta cuadrado y Epsilon cuadrado se estiman basándose en el modelo de efecto fijo. Las estimaciones negativas pero menos sesgadas se conservan, no se redondean a cero.

Tabla Comparaciones múltiples (prueba de Tukey HSD) para niveles de estrés según antigüedad

(I) Tiempo en el sector	(J) Tiempo en el sector	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	IC 95% Inferior	IC 95% Superior
Menos de 6 meses	Entre 6 meses y 1 año	,42549	,26307	,377	-,2711	1,1221
Menos de 6 meses	Entre 1 año y 3 años	-,43333	,30317	,487	-1,2361	,3694

Menos de 6 meses	Más de 3 años	-,25139	,25962	,768	-,9388	,4361
Entre 6 meses y 1 año	Menos de 6 meses	-,42549	,26307	,377	-1,1221	,2711
Entre 6 meses y 1 año	Entre 1 año y 3 años	,85882*	,29595	,026	,0752	1,6425
Entre 6 meses y 1 año	Más de 3 años	,67688*	,25115	,045	,0119	1,3419
Entre 1 año y 3 años	Menos de 6 meses	,43333	,30317	,487	-,3694	1,2361
Entre 1 año y 3 años	Entre 6 meses y 1 año	-,85882*	,29595	,026	-1,6425	-,0752
Entre 1 año y 3 años	Más de 3 años	-,18194	,29289	,925	-,9575	,5936
Más de 3 años	Menos de 6 meses	,25139	,25962	,768	-,4361	,9388
Más de 3 años	Entre 6 meses y 1 año	-,67688*	,25115	,045	-1,3419	-,0119
Más de 3 años	Entre 1 año y 3 años	,18194	,29289	,925	-,5936	,9575

Nota. La diferencia de medias es significativa al nivel 0,05.