

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA



**Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en
el distrito de Breña**

Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Hinojosa Sandoval, Claudia Stefany

Asesor:

Dr. Torres Acuña, William Jesús

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada a mis padres: Raúl y Rosario, por sus esfuerzos y sacrificios, por confiar en mí y por haberme enseñado con valores y principios el camino correcto a la felicidad. A mi hermano: Raúl, por su apoyo incondicional y a Claudio por su amor, comprensión y motivación para seguir creciendo como persona.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de forma particular a mis tíos: José, Milagros, Rosita, Hernando, Lourdes, y David; a mi abuelo: Fabio; a mis abuelos que en paz descansen: Rosalina, Leoncia y Sixto, por todo el apoyo brindando en mi formación profesional y como persona. Finalmente quiero agradecer a mi asesor de tesis, el Dr. William Torres, colaborador principal durante este proceso, quien con su enseñanza conocimiento y dirección, permitió el desarrollo de este trabajo.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación toma dos problemáticas actuales en el Perú y que se analizaron con suma importancia para evitar daños en la salud física y mental de una persona, en este caso de un trabajador. Se trata, en primer lugar del estrés (alto, medio y bajo) que posee un trabajador en su organización, identificando el factor que determina esta condición. Diversos autores mencionados en esta investigación, plantean agentes asociados al estrés tanto dentro como fuera de la empresa, uno de ellos es de mi mayor interés como investigadora, y se encuentra dentro de las organizaciones, el clima laboral.

Para que se haga posible esta investigación se eligió a una empresa dedicada a cobrarle vía telefónica a los deudores de créditos hipotecarios, créditos de consumo, préstamos, servicios de telefonía, etc., más conocido como un call center de cobranzas que está ubicado en el distrito de Breña. Esta empresa tiene más de 15 años de funcionamiento y lidera en el mercado del call center.

Esta investigación está dividida en seis capítulos. El primer capítulo hace referencia al planteamiento del estudio, donde se contextualiza la problemática de

investigación, se plantearon interrogantes que buscan determinar las causas y efectos del problema, se menciona también, cuáles fueron los objetivos y que limitaciones tuvo.

En el segundo capítulo se analiza el marco teórico, desarrollando todas las investigaciones relacionadas con el tema, planteando conceptos de diferentes autores y explicando los conceptos básicos que engloba el estrés y el clima laboral.

En el tercero, se desarrollaron las hipótesis y variables elegidas para esta investigación; considerando investigaciones de específicos autores, que tuvieron mayor relevancia en el campo de estrés y clima laboral y que sirvieron como base fundamental para la creación de las hipótesis.

En el cuarto capítulo de esta investigación se definió la metodología de la investigación; utilizando un tipo de investigación descriptiva – correlacional, aquí se recolectó información, se evaluó y se midieron las variables (estrés y clima laboral) para luego determinar si tienen o no relación.

En el quinto capítulo, se trabajó con los resultados que se consiguieron de la investigación, mostrando tablas y gráficos estadísticos, para luego analizarlos y crear una discusión de este resultado.

Por último, en el sexto capítulo se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones, se detalló también de manera minuciosa si las hipótesis se aceptaron o rechazaron. Finalmente, se redactaron las conclusiones

ÍNDICE

	Pág.
CAPÍTULO I	
Planteamiento del estudio	7
1.1. Formulación del problema	7
1.2. Objetivos	9
1.2.1. Objetivo general	9
1.2.2. Objetivos específicos	9
1.3. Importancia y justificación del estudio	10
1.4. Limitaciones del estudio	11
CAPÍTULO II	
Marco Teórico	12
2.1. Investigaciones relacionadas con el tema	12
2.2. Bases teórico-científicas del estudio	19
2.3. Definición de términos básicos	33
CAPÍTULO III	
Hipótesis y variables	34
3.1. Supuestos científicos básicos	34
3.2. Hipótesis	35
3.2.1. Hipótesis general	35
3.2.2. Hipótesis específicas	35
3.3. Variables de estudio	40

CAPÍTULO IV

Método	41
4.1. Población y muestra	41
4.2. Tipo y diseño de investigación	42
4.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	43
4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	47

CAPÍTULO V

Resultados	49
5.1. Presentación de datos	49
5.2. Análisis de datos	55
5.3. Análisis y discusión de resultados	60

CAPÍTULO VI

Conclusiones y recomendaciones	65
6.1. Conclusiones generales y específicas	65
6.2. Recomendaciones	66
6.3. Resumen. Términos clave	67
6.4. Abstract. Key words	68
Referencias bibliográficas	69
Anexos	77
• Anexo A.- Formato de consentimiento de permiso informado	77
• Anexo B.- Material complementario	79

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Distribución de la muestra de asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña</i>	42
Tabla 2. <i>Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov de la escala de estrés laboral de la OIT - OMS y de la escala de clima laboral CL – SPC</i>	49
Tabla 3. <i>Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov de la escala de estrés laboral y sus dimensiones</i>	50
Tabla 4. <i>Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov de la escala de clima laboral y sus factores</i>	50
Tabla 5. <i>Correlación de Pearson entre el puntaje total de estrés y el puntaje total de sus dimensiones</i>	51
Tabla 6. <i>Fiabilidad global alfa de Cronbach para la escala de estrés laboral de la OIT – OMS</i>	51
Tabla 7. <i>Confiabilidad alfa de Cronbach de los ítems de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS</i>	52
Tabla 8. <i>Correlación de Pearson entre el puntaje total de clima y el puntaje total de sus factores</i>	53
Tabla 9. <i>Fiabilidad global alfa de Cronbach para la escala de clima laboral CL – SPC</i>	53
Tabla 10. <i>Confiabilidad alfa de Cronbach de los ítems de la escala de clima laboral CL-SPC</i>	54

Tabla 11. <i>Correlación de Spearman entre estrés y clima laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña</i>	55
Tabla 12. <i>Correlación de Spearman entre el factor I de clima laboral de realización personal y las dimensiones de estrés laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña</i>	56
Tabla 13. <i>Correlación de Spearman entre el factor II de clima laboral de involucramiento laboral y las dimensiones de estrés laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña</i>	57
Tabla 14. <i>Correlación de Spearman entre el factor III de clima laboral de supervisión y las dimensiones de estrés laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña</i>	58
Tabla 15. <i>Correlación de Spearman entre el factor IV de clima laboral de comunicación y las dimensiones de estrés laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña</i>	59
Tabla 16. <i>Correlación de Spearman entre el factor V de clima laboral de condiciones laborales y las dimensiones de estrés laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña</i>	60

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Formulación del problema

La empresa, en la que se desarrolló la investigación, actualmente tiene más de 15 años en el mercado brindando servicios de Business Process Outsourcing (BPO) y cobranzas de alto valor agregado. Durante toda su trayectoria ha tenido que velar por el asesor de servicios, puesto que éste encaminará el éxito de la empresa. Es así que han venido trabajando en todo lo que rodea al trabajador dentro y fuera de su lugar de trabajo, principalmente en el clima laboral, para que pueda sentirse cómodo trabajando durante casi todo el día y manteniendo una sola posición.

Los asesores de servicios de este call center del área de cobranzas tienen como objetivo recuperar algunas deudas. Por ley, la Constitución Política del Perú prevé como jornada máxima de labores ocho horas diarias o 48 horas semanales, entonces se debe tener personal trabajando en dicha jornada, siendo sus descansos los fines de semana, dependiendo del área en la que trabajan.

En estas ocho horas diarias de trabajo se espera que el asesor de servicios esté dirigido de manera didáctica y con la motivación suficiente para realizar sus actividades sin que se estrese. Barquinero (2014), explica que el 70% de los de trabajadores peruanos de empresas públicas y privadas poseen estrés, y que solo

algunas de estas buscan solucionar esta problemática. Es por ello, que los supervisores (líderes) juegan un rol importante en el manejo de equipo y la productividad de sus colaboradores en el call center.

Durante la jornada de labores se realizan actividades recreativas, se tienen descansos de 15 a 20 minutos, pueden almorzar en un comedor amplio y visualizando videos de entretenimiento en las pantallas, se celebran fechas festivas de cada mes, se les entrega presentes en sus cumpleaños, se les brinda convenios educativos para que puedan seguir una carrera técnica o universitaria accediendo a descuentos y por último están en constante seguimiento para su bienestar físico, mental y profesional.

Sin embargo, los asesores de servicios se exponen a todo tipo de reacciones de la otra parte, en este caso del deudor; puesto que cada persona es diferente y no siempre tendrá una buena disposición; sumado a esto, se tiene un espacio reducido de trabajo, una computadora, audífonos, una silla y objetos personales del colaborador. La relación que el trabajador tiene con sus compañeros y sus superiores es de suma importancia, si tuviera una mala relación podría estar generando un mal clima laboral y esto posiblemente generaría estrés.

Esta investigación se centró en la relación que pudiera tener el estrés de los asesores con el clima laboral que perciben en el call center. Por tanto, a continuación se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña.

1.2.2 Objetivos específicos

- Describir las dimensiones de estrés de los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña.
- Detallar los factores de clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña.
- Identificar la relación entre las dimensiones del estrés y los factores del clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña.
- Determinar la relación del factor I de clima laboral que corresponde a la realización personal con las dimensiones de estrés laboral que son: territorio organizacional, estructura organizacional, clima organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.
- Identificar la relación del factor II de clima laboral que corresponde al involucramiento laboral con las dimensiones de estrés laboral que son: territorio organizacional, estructura organizacional, clima organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.
- Establecer la relación del factor III de clima laboral que corresponde a la supervisión con las dimensiones de estrés laboral que son: territorio

organizacional, estructura organizacional, clima organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.

- Determinar la relación del factor IV de clima laboral que corresponde a la comunicación con las dimensiones de estrés laboral que son: territorio organizacional, estructura organizacional, clima organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.
- Establecer la relación del factor V de clima laboral que corresponde a las condiciones laborales con las dimensiones de estrés laboral que son: territorio organizacional, estructura organizacional, clima organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.

1.3 Importancia y justificación del estudio

A través de reportes de la Organización Internacional del trabajo (OIT, 2016), se indica que existen factores que determinan la relación entre estrés y el trabajo: diseño del trabajo, organización del trabajo y las relaciones laborales. Se habla también que el estrés tiene lugar cuando los requerimientos del trabajo sobrepasan los recursos, habilidades, o necesidades del empleado y también cuando las destrezas y el conocimiento de un empleado o de un equipo para enfrentar dichas exigencias que no se ajustan a los intereses de la cultura de la empresa.

La presente investigación también buscó beneficiar principalmente a los asesores de servicios, para que puedan conocer el riesgo que tiene el estrés sobre su salud física y mental, teniendo en cuenta su entorno laboral.

El trasfondo del estudio apunta al fortalecimiento de los métodos que ejecutan las organizaciones para sobrellevar los temas de estrés y clima laboral, con el fin de

estimular nuevas prácticas empresariales que generen y promuevan la satisfacción de pertenecer a una buena organización y que en base a esos métodos se pueda crear diferentes actividades para tener un buen ambiente laboral reduciendo así el estrés laboral, permitiendo que los asesores de servicios se consideren satisfechos y felices de pertenecer a dicha organización donde se les ha tomado en cuenta.

En consecuencia, abordar estrés en un call center y explorar las diversas percepciones que los colaboradores tienen sobre el ambiente de trabajo, constituye un aporte significativo al análisis del desarrollo empresarial peruano, el cual sirve como guía para empresas del mismo sector.

1.4 Limitaciones del estudio

La principal limitación de la investigación es metodológica, y se refiere a la generalización de los resultados, en el sentido de que es aplicable solo a las personas con rasgos parecidos a la muestra estudiada. También, se consideró la pérdida de información que se dio en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Investigaciones relacionadas con el tema

Entre las investigaciones que se han llevado a cabo tanto internacional como nacionalmente se ha recopilado información necesaria de las variables estudiadas: estrés y clima laboral. Se consideró también tomar en cuenta dichas investigaciones con referencia a empleados de una organización y por último, se hallaron investigaciones donde se evidencian una relación entre estrés y clima laboral. A continuación, se describen estas investigaciones.

Muguruza (2018), demostró en su investigación, que hay relación entre sus variables de estudio: estrés y clima laboral, como resultado se obtuvo un grado de correlación de Pearson del 57.9%. Esta investigación se realizó en la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa SAC-MALLAY que está ubicada en la provincia de Oyon y en el departamento de Lima; tomando en cuenta una muestra de 20 colaboradores y se usó el diseño no experimental, transaccional descriptivo correlacional; el estadístico que utilizó fue el chi cuadrado.

Yupanqui (2018), en su investigación sobre estrés laboral y desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Larcay – Sucre, Ayacucho, determinó la correlación entre ambas variables. Los instrumentos utilizados para

el recojo de la información fueron dos: el cuestionario de desempeño docente del Ministerio de Educación del Perú y el Instrumento de Estrés Laboral por Hernández (estandarizado por Dávila y Díaz 2015). Recurrió a una población de 50 docentes de los colegios públicos de la zona rural mencionada. Los resultados concluyeron que hay relación entre el estrés laboral y el desempeño del docente.

Ibarvo, Portillo y Núñez (2017), estudiaron las variables de clima organizacional y los niveles de estrés en trabajadores de los juzgados familiares tradicionales en Chihuahua, México. Esta institución tiene como objetivo brindar protección a los integrantes de una familia así como también su organización y desarrollo integral, dando solución a disputas. En conclusión esta entidad tiene una delicada responsabilidad, aquí los empleados podrían enfermarse y/o generar estrés. El resultado de la investigación fue la siguiente: se muestra relación directa entre las variables en cuestión (estrés y clima laboral), con este resultado se crearon recomendaciones con condiciones necesarias para mejorar el clima laboral de la institución.

Montoya (2017), en su investigación llevada a cabo en la corporación Manpower en el distrito de Lince, tuvo como muestra a 200 trabajadores entre las edades de 18 a 50 años. Investigó sobre la posible relación entre estrés y clima organizacional, utilizando las teorías de Litwin y Stinger para clima organizacional y la de Hans Selye que trata de los factores biológicos del estrés y su vínculo con el clima laboral. Los materiales de aplicación que se usaron fueron: la escala de estrés laboral OIT – OMS y la escala de clima laboral de Litwin y Stinger. Como resultado se obtuvo que a mejor clima laboral, menos estrés, demostrando que existe relación entre estas dos variables.

Coronado (2017), desarrolló una investigación utilizando la variable de clima organizacional del área de Emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud en el Cusco – Perú y su relación con el estrés laboral. Menciona que se centró en dicha área del hospital porque ocurren infinidad de necesidades de carácter urgente y su organización debe ser la más adecuada posible para cubrir la demanda de pacientes. Como resultado se evidenció que hay un vínculo entre estrés y clima laboral en el hospital evaluado; por tanto, si el ambiente organizacional es desagradable, los trabajadores se verían afectados. Finalmente se evidenció un mal clima laboral y que podría afectar en la salud de los trabajadores.

Jimenez y Jimenez (2016), ejecutaron una investigación acerca del clima organizacional y estrés laboral como predictores del involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial en Arequipa durante el año 2016. Se utilizaron tres pruebas para medir las variables mencionadas: Cuestionario de estrés Laboral demanda Control Apoyo de Karasek, Perfil Organizacional de Likert, y el inventario de involucramiento de Lodahl y Kejner. Se pudo observar como resultado que el clima laboral está en un nivel moderado, y que el resultado en los niveles de control y apoyo son los apropiados en los colaboradores.

Pérez y Rivera (2015), investigaron sobre los niveles de clima y satisfacción laboral en los empleados en una institución de la selva peruana, la muestra fue de 107 empleados y se usaron dos instrumentos para la medición de dichas variables: cuestionario de Satisfacción Laboral de Price y el cuestionario de Clima Organizacional de Sonia Palma; este último, adaptado al contexto peruano por Alarco en el 2010. Como resultado se obtuvo un nivel medio de

clima laboral (57.9%). En conclusión, un buen clima laboral será un elemento indispensable para la satisfacción laboral de los trabajadores, se evidenció también una relación causa - efecto de manera positiva en la satisfacción y en el clima laboral en los trabajadores.

Quispe (2014), investigó las variables de estrés laboral en trabajadores de salud y el clima organizacional en el área de gineco-obstetricia del Hospital Hipólito Unanue en Tacna. Los materiales de aplicación que se emplearon fueron dos: Estudio de Clima Organizacional (EDCO – MINSA, 2011) y el Cuestionario de Estrés laboral de la OIT-OMS. Este trabajo de investigación concluyó que existe una relación entre los niveles de estrés laboral y los factores de clima organizacional en los empleados.

Oramas (2013), estudió el siguiente tema: estrés laboral y el síndrome de Burnout en maestros del nivel básico en un colegio de la Habana, Cuba. Utilizó tres instrumentos de evaluación: la escala sintomática de estrés (ESE) de Aro, el Inventario de Burnout de Maslach y el Inventario de Estrés para Maestros (IEM) de Boyle. Finalizando la investigación, el presente autor pudo obtener como resultado que, el 88.24% presentaba estrés laboral y el 67.5% presentaba síndrome de burnout. Se llegó a la conclusión de que la relación de ambas variables no es permanente en el mismo lineamiento y recomendó expandir la investigación en otras escuelas, tanto en provincia como en la misma capital de Cuba.

Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz (2013), investigaron la variable de satisfacción laboral y su análisis con las variables ocupacionales: género, tiempo de servicio y condición laboral en tres municipalidades del Perú y se tuvo como

muestra 86, 126 y 121 trabajadores de dichas municipalidades. Al final de la investigación se llegó a la conclusión de que hay un nivel promedio de satisfacción laboral en las tres municipalidades evaluadas.

Marroquín y Pérez (2011), llevaron a cabo una investigación de las variables de clima y desempeño laboral y la relación de estas en empleados de una empresa de comida rápida (Burger King), en Guatemala. Se pudo obtener que, sus colaboradores presentan mayor libertad en sus labores, se sienten identificados con la empresa en donde trabajan y valoran las condiciones laborales que esta tiene para ellos. Es así como concluyen que hay un buen desempeño laboral en los colaboradores.

Díaz y Tinoco (2016), investigaron los niveles de estrés en una institución civil; el instrumento de medición que utilizaron fue la escala de estrés laboral OIT-OMS donde concluyó que existe un bajo nivel de estrés en sus empleados: un 56% de la muestra tenía un nivel bajo de estrés laboral, el 35% se localiza en un nivel intermedio y el 9% tenía un nivel alto de estrés laboral. Finalmente, se descubrió que el factor influyente en causar estrés fue el tecnológico.

Sánchez (2010), realizó su investigación en una industria de cereales en Argentina, teniendo como variables: satisfacción, estrés laboral y bienestar psicológico. Obteniendo como resultado, que hay estrés en un nivel moderado, de igual manera con satisfacción y bienestar psicológico en los empleados de dicha organización. Concluye también que las variables de satisfacción y estrés laboral no tienen relación alguna, apreciado por los empleados que tienen

insatisfacción y poseen estrés. Por último, se evidenció también que los trabajadores con bienestar psicológico presentaron un nivel bajo de estrés.

Saccca (2010), investigó sobre la relación entre las variables de clima institucional y el desempeño académico en docentes de Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAS) en el distrito de San Martín de Porres. Tuvo como muestra a 157 alumnos y 75 docentes; se utilizaron las siguientes técnicas para la compilación de información: la observación natural, la entrevista informal y la encuesta, mientras que para la medición de la variable se utilizó el instrumento: Cuestionario Descriptivo del Perfil del Clima Organizacional (CDPCO). La autora concluyó que existe relación entre ambas variables de estudio mediante el método estadístico de correlación de Pearson.

Astudillo, Alarcón y Lema (2009), intensificaron la búsqueda de factores en las organizaciones que protejan y beneficien la salud cuando se manifieste el estrés. La finalidad de esta investigación fue de dar a conocer los factores protectores de estrés que se encuentran en una organización percibidos por los colaboradores de un centro de atención hospitalario público y privado en Chile. Este estudio fue cualitativo y se basó en la teoría de Glasser y Strauss. Los resultados pretenden iniciar una develación de los aspectos positivos de trabajo, siendo esto beneficio para las próximas creaciones de estrategias en cuanto a la promoción de la salud de los empleados.

Belkys (2008), investigó el tema de estrés laboral en colaboradores del área de bioanálisis del hospital “Dr. Domingo Luciani” en Venezuela. Teniendo como resultado que el 34% de la muestra de su investigación poseen un nivel intermedio de estrés y el 4% se sitúan en un nivel alto de estrés. En conclusión,

dichos resultados son aptos para afirmar que existe una aproximación al estrés laboral en auxiliares y los receptores del laboratorio del Hospital “Dr. Domingo Luciani”.

Dávalos (2005), realizó su investigación en el Hospital Nacional de Emergencia “José Casimiro Ulloa” en el Perú, analizando los niveles de estrés en las enfermeras. Esta investigación dio a conocer que un 18.75% de la muestra posee un nivel alto de estrés, el 60.42% posee un nivel moderado de estrés y finalmente un 20.83% de la muestra presenta un nivel bajo de estrés. La investigación tiene como resultados que la mayoría del personal muestra estrés laboral en un nivel moderado, concluyendo que los niveles de estrés laboral no se relacionan con el periodo de trabajo, estado civil y edad.

Guic, Bilbao y Bertin (2002), desarrollaron su investigación en Chile sobre estrés laboral y salud donde los resultados evidenciaron que los síntomas físicos, mentales y la insatisfacción laboral lo presenta el grupo que tiene un alto nivel de estrés. Esta investigación da pie a una idea que para evitar o reducir el estrés laboral se debe abordar tanto la parte organizacional como personal de un individuo, ya que estas son necesarias para generar una mayor efectividad en la empresa. Este estudio tuvo como muestra a 264 ejecutivos y se evidenció que el síntoma con más frecuencia en resultados con estrés en un nivel alto fue el de dolor de espalda.

Palma (2000), realizó su investigación en diferentes universidades privadas de Lima, tomando como variables de estudio la motivación y el clima laboral. Se tomó como muestra a 473 colaboradores que tienen jornada completa, entre profesores y personal administrativo. Los instrumentos que

empleó para la aplicación fueron dos: Escala de Motivación y Clima Laboral de McClelland y Litwing. Como resultado se obtuvo que existe un nivel medio de motivación y clima laboral, se observó también diferencias en la variable de motivación organizacional a favor de los profesores y personal administrativo con un poco más de 5 años de servicio. Prioriza la necesidad de un buen control en la toma de decisiones y las vías de comunicación en la organización para mejorar la productividad de sus colaboradores.

2.2 Bases teóricas-científicas del estudio

2.2.1 Estrés

- **Definición de estrés**

Hans Selye (1960), fue un estudiante de medicina y el primero en dar un concepto de estrés, diciendo que es una respuesta general del organismo ante un estímulo agobiante o situaciones de amenaza física. La mayoría de las personas pueden otorgarle otros nombres como: ansiedad, angustia, nervios, tensión; pero son todos estos términos los que engloban el estrés. Menciona que existe una clasificación del estrés, y que estos son: estrés positivo y negativo; el primero, se refiere a la tensión que mueve a la persona a ejecutar sus quehaceres cotidianos y el segundo estrés, es el estrés negativo o distrés, donde la tensión crea sentimientos de angustia proporcionando un desorden físico y mental en la persona.

Rostagno (2005), menciona que el estrés es un mecanismo natural, no se produce por que sí. Esto le lleva a concluir que, la naturaleza tiene un uso para él y es la forma en que nuestro organismo se protegerá. Por otro lado, se dice que cierto nivel de estrés es bueno;

sin embargo, el problema radica cuando el estrés va en aumento hasta no poder controlarlo. Si la situación no se controla, afectará el ritmo normal de vida y se evidenciará un excesivo desgaste del organismo.

Zaldivar (1996), conceptualiza al estrés como un estado vivencial que cambia con el pasar de los tiempos, y que se asocia a desequilibrios tanto físicos como psicológicos que una persona presenta luego de las exigencias en el entorno laboral.

- **Definición de estrés laboral**

De acuerdo a los enunciados líneas arriba; el estrés es una respuesta natural de un individuo, ante un estímulo amenazador y si va en aumento sin que la persona sepa cómo controlarlo, afectará su organismo y pondrá en riesgo su salud mental y física.

Además, se dice que el estrés laboral es una reacción del trabajador ante situaciones de amenaza con respecto a su ambiente de trabajo, en las que existen demandas del mismo ambiente que desarrollan un desequilibrio en la salud del empleado y desborda la capacidad de control ante dichas situaciones de amenaza.

Lazarus y Folkman (1986), mencionan que el estrés es la relación que se da entre el individuo y su ambiente percibido como perturbante y angustiante, produciendo una disminución en sus capacidades y la falta de control.

Davis y Newstrom (1999), mencionan que el estrés es poco evitable en muchas organizaciones, ya que muchas veces se pasa por alto el tema del cuidado de la salud por elevadas demandas de trabajo y que perjudica las emociones, pensamientos e incluso el aspecto físico. Si el estrés es más constante y permanece latente afectará la productividad en el trabajo y la salud, deteriorando también la capacidad de resolución de problemas.

Peiró (1999), plantea seis variables que comprende el estrés laboral como modelo sistemático y que se explican a continuación.

- **Experiencia subjetiva:** La destreza del trabajador para enfrentar la demanda de su ambiente.
- **Consecuencias del estrés:** Se verá afectada la salud mental y física del empleado, como también su lugar de trabajo, su ambiente social y familiar.
- **Variables ambientales:** Comprende por elementos externos e internos del ambiente físico y social.
- **Características de las personas:** La personalidad es diferente en cada persona, por ello determinará la manera en la que el estrés afecte o cómo responderá ante situaciones de amenaza.
- **Respuesta:** Métodos que utilizará el individuo para sobrellevar situaciones de estrés.
- **Resultados de la experiencia de estrés:** El individuo obtendrá mejores estrategias para el afrontamiento del estrés.

- **Factores del estrés laboral**

Davis y Newstrom (1999), postulan que las experiencias y percepciones de la persona son los factores psicosociales de forma emocional, individual, relaciones humanas y económicas. Estos autores elaboran una lista con los principales factores de estrés laboral que se detallan a continuación.

- **Empresa y medio social:** Faltar a las reglas y políticas del régimen laboral.
- **Actividades:** Carga laboral, monotonía del trabajo, sedentarismo, exigencias del desempeño.
- **Medio ambiente del trabajo:** Condiciones pésimas en las que la persona trabaja y por ende pone en riesgo su salud.
- **Jornada Laboral:** Rotación en las áreas, horas extras de trabajo, no respetar los descansos.
- **Organización y función**

- **Fases del estrés laboral**

Hans Selye (1960), hizo un gran aporte al conceptualizar la palabra estrés, determinando así tres fases de dicho trastorno, las cuales se desarrollan a continuación.

1. **Fase Alarma:** En esta fase el agente estresor tiene un impacto en el individuo donde sus recursos personales se verán liberados para su accionar; aquí se manifiesta el sistema nervioso simpático (sequedad en la boca, sudoración, segregación de

adrenalina y noradrenalina, dilatación de las pupilas, aumento de la frecuencia cardiaca, respiratoria y un aumento en la atención y concentración). Estas reacciones deberían ser de un periodo corto, si la persona no logra recuperarse pasará a la siguiente fase.

- 2. Fase Resistencia:** El individuo aquí, una vez que el estrés ha logrado apoderarse de la situación en la que se encuentra, se esfuerza por sobreponerse y su energía por hacerlo irá en aumento. Se dice que en esta fase, el estrés resulta productivo, ya que actuará como un agente motivador de la conducta. Sin embargo, si el individuo no utiliza los recursos necesarios para contrarrestar al estresor, se procederá a realizar otra fase, que es la de agotamiento.
- 3. Fase Agotamiento:** Baja el nivel de energía que el individuo produce y el estrés excede los esfuerzos del individuo que se opone, es ahí donde el cuerpo tiende a colapsar por la gran intensidad de estrés que se presenta, observándose variadas señales psicosomáticas (Atalaya, 2001).

Hoy en día, el estrés, es considerado un fenómeno gradual que opera como fuente de otros males como: la gastritis, el cáncer, hipertensión, diabetes mellitus, artritis, etc. (Labrador, 1995).

- **Sintomatología del estrés laboral.**

La presente lista de síntomas, puede ocasionar un deterioro a la organización, debido a que el colaborador puede sentirse indisposto a realizar sus actividades por tener un desgaste físico y/o mental. Esta lista de síntomas fue creada por Brunet (1999) y se desarrolla a continuación.

a) Sintomatología psicológica del estrés laboral

- Baja tolerancia a la frustración, el colaborador presentará sentimientos de frustración ante efectos no deseados de su labor.
- Aburrimiento, el colaborador se sentirá aburrido debido a la monotonía que percibe en su rutina de trabajo.
- Cólera, el colaborador presentará este sentimiento al no tener suficientes recursos para el control de su ambiente.
- Ansiedad.
- Actitudes negativas hacia sí mismo.
- Problemas psicosomáticos, desarrollo de enfermedades físicas.

b) Sintomatología organizacional del estrés laboral

- Bajo rendimiento, disminuye el ánimo por parte del colaborador para realizar sus actividades, podría darse

luego de cambios drásticos por parte de la empresa en que trabaja.

- Actitudes negativas hacia los clientes, se evidencian malos tratos hacia los clientes como parte de su mal humor y mala atención.
- Rotación, el personal no se sentirá a gusto trabajando en la empresa y por ello renunciará o lo despedirán.

c) Sintomatología ambiental del estrés laboral

- Conductas negativas. El estrés en el trabajador, no solo afectará en su centro de trabajo sino que tendrá alto efecto en el ambiente familiar y social.
- Mala calidad de vida, malos hábitos alimenticios, de higiene y malas amistades en un futuro.

- **Consecuencias del estrés laboral**

Se dice que existe un problema grave, cuando el estrés es elevado y continuo durante varias semanas, meses o incluso años, donde puede provocar la destrucción de células del cuerpo humano permitiendo que la hormona del cortisol sea el impulso destructor de cada individuo.

Hernández (2013), plantea las siguientes consecuencias, y menciona que pueden presentarse a mediano y largo plazo.

- **A nivel motor:** Temblores, risas nerviosas, tartamudeo, falta o exceso de apetito, conductas

impulsivas, bostezos, consumo de cigarrillos, alcohol, etc.

- **A nivel cognitivo:** Intolerancia a la crítica, sensación de falta de control, mal humor, falta de atención y concentración, excesiva preocupación.
- **A nivel fisiológico:** Taquicardia, sudoración, aumento del colesterol, dilatación de las pupilas, aumento del metabolismo basa, acentuación de la tensión muscular, desorden en el ritmo respiratorio, caída de cabello, dermatitis, diarrea, estreñimiento.

2.2.2. Clima organizacional

El clima organizacional puede ser considerado de varias formas como: clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional. Esto es un tema muy relevante para las empresas desarrolladas y en desarrollo que buscan competir en su rubro y alcanzar una mayor productividad mejorando la asistencia que brindan día a día, utilizando estrategias internas. Diversos autores explican la definición de clima organizacional, siendo los más relevantes los mencionados a continuación.

Brunet (1987), refiere que Gellerman introdujo por primera vez en la psicología organizacional, el término de clima laboral en 1960 y que esta definición se vio influenciada por escuelas del pensamiento: la escuela Funcionalista y la escuela Gestalt.

La escuela Gestalt refiere que la persona tendrá un comportamiento en base a la percepción que tiene sobre su mundo, esto es que toda persona entiende el ambiente que lo rodea en función a sus criterios inferidos o percibidos. Dicho de otra manera el trabajador realizará sus actividades en base a la opinión que tiene de sí mismo con relación ambiente laboral. Sin embargo; la escuela Funcionalista expone que la conducta de una persona depende de su ambiente en donde se desarrolla y sostiene también que los rasgos individuales tienen un importante rol en la adaptación con su entorno.

Chiavenato (1992), explica que la estructura organizacional y el medio psicológico de una empresa engloban todo lo que se refiere a clima laboral. Sin embargo, dice también que diversos factores en diferente grado serán parte del concepto de clima laboral, tales como: los reglamentos internos, las actitudes, la tecnología, políticas de la organización, objetivos operacionales, reglamento interno, valores y maneras de conducta social que son reconocidas o sancionadas.

Anzola (2003), menciona que el clima organizacional hace referencia a la manera de pensar e interpretar permanentemente que los trabajadores tienen hacia su centro de labores, y que al mismo tiempo influyen en el comportamiento de estos mismos, diferenciándose así una organización de otra.

Si una organización posee un clima laboral favorable, se denotará un elevado rendimiento, mayor productividad, el compromiso y lealtad se verán reflejadas en el trabajador. De lo contrario, si una organización

posee un clima laboral desfavorable, los trabajadores se sentirán aburridos, con mala actitud, habrá rotación de personal, bajarán los índices de rendimiento, etc. Existen investigaciones donde se comprueba que si el estrés se reduce, el clima laboral será favorable.

En conclusión, el clima organizacional engloba las opiniones que tienen los trabajadores de una empresa con respecto a la estructura de su organización; como por ejemplo, los diferentes tipos de liderazgo, el reglamento interno, las relaciones que se dan entre compañeros, el sueldo, etc. El clima laboral varía de una organización a otra, ya que no todos los trabajadores poseen la misma percepción, por lo cual se comportarán de diferentes maneras.

- **Características del clima organizacional**

Salom de Bustamante y D'Anello (1994) realizan una serie de características más sobresalientes del clima organizacional y que se desarrollan a continuación.

- El clima organizacional posee una cierta permanencia estable.
- El clima organizacional tendrá un mayor grado de influencia en la conducta de los colaboradores de una organización.
- El clima organizacional aporta al valor de responsabilidad e identificación de los trabajadores para con su lugar de trabajo.

- El clima laboral puede ser evaluado y percibido por los colaboradores con respecto a un favorable o desfavorable clima organizacional.
- Diversas variables como: la estructura, política, planes de gestión y dirección influenciarán en el ambiente de trabajo.
- Existirá una elevada rotación de personal y se evidenciará ausentismo dando alerta de un mal clima laboral. Concluyendo una insatisfacción laboral por parte de los colaboradores.

Para Alcocer (2003), el sistema en una empresa que transmite un explícito clima laboral es influenciando así en las actitudes y conducta de sus trabajadores. Los comportamientos que manifiestan los trabajadores pueden tener un vínculo en aspectos como el desempeño, producción, satisfacción, adaptación, etc. Debido a esto, plantea las siguientes características de clima organizacional.

- Es percibido de manera directa o indirecta por los colaboradores que se desenvuelven en su entorno laboral.
- El clima organizacional influenciará en la conducta del trabajador.
- Entre el comportamiento de cada trabajador y el sistema organizacional, el clima organizacional trabaja como variable mediadora.

- Las características de una empresa son respectivamente permanentes en el tiempo, distinguiéndose así entre otras empresas de manera intraorganizacional.
- El clima laboral, las características organizacionales y las estructuras, así como los empleados, conforman un sistema interdependiente y dinámico.

En general los autores señalados plantean características similares, pues concluyen en que el clima organizacional influenciará en la conducta del trabajador y en la productividad de la organización. Esta variable puede ser medible y tratada en caso se evidencie un mal clima laboral.

- **Dimensiones del clima organizacional**

Después de haber descrito las características que representa el clima en una organización, se analiza lo correspondiente a las dimensiones que cumplen un rol relevante en este desarrollo de manera dinámica entre el empleado y su organización.

El clima laboral desarrolla nueve dimensiones que demuestran la existencia de tal variable en una organización y serán relevantes para la formación de sentimientos y opiniones de sus trabajadores dentro de dicha organización, actuando luego en base a esta formación (Litwin y Stringer, 1998). A continuación, se desarrollan las nueve dimensiones.

- **Estructura:** Constituye la apreciación que los colaboradores de una organización tienen en relación a las normas, trámites,

procesos, y otras restricciones interpretados en el desarrollo laboral.

- **Responsabilidad:** Sentimiento que tienen los colaboradores respecto a la toma de decisiones en tareas referidas a su labor.
 - **Recompensa:** Reconocimiento que tiene la organización para con sus empleados por el trabajo realizado.
 - **Desafío:** Objetivos brindados por la organización.
 - **Relaciones:** Punto de vista que poseen los colaboradores de una empresa sobre la presencia de un ambiente laboral agradable y de buenas relaciones sociales.
 - **Cooperación:** Sentimiento que los colaboradores poseen acerca de la presencia de ayuda de parte de su jefatura y sus compañeros de la empresa.
 - **Estándares:** Apreciación de los colaboradores sobre el énfasis que las empresas le ponen a las normas de rendimiento.
 - **Conflicto:** Diferencias que el personal manifiesta en su lugar de trabajo.
 - **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia que los relaciona con su organización.
- **Tipos de clima organizacional**

Likert, (Brunet, 1987), menciona dos tipos de clima laboral en su teoría de los sistemas: Clima de tipo autoritario y clima tipo participativo que se describen a continuación.

Clima laboral autoritario

- a) Autoritarismo explotador: Aquí no se genera un ambiente de confianza, ni se da la interacción entre la jefatura y los empleados. Existe un clima temeroso.
- b) Autoritarismo paternalista: Existe confianza entre la organización y sus empleados, aquí se utilizan las distinciones y las sanciones como factores de motivación para los trabajadores y los superiores.

Clima laboral participativo

- a) Participativo consultivo: Este tipo de clima se caracteriza por la confianza que generaran los superiores hacia sus trabajadores. Existe una comunicación descendente y se delegan funciones.
- b) Participación en grupo: Se desarrolla una buena confianza en los trabajadores por parte de la dirección.

2.3 Definición de términos básicos

Estrés laboral: Reacción que tiene una persona ante una situación que no puede controlar generado en su ambiente de trabajo y que al no tener dominio de esta puede generarse un desorden tanto físico como psicológico.

Clima laboral: Percepciones que tienen los trabajadores acerca del ambiente laboral donde se desenvuelven.

Asesor de servicios: Empleado del área de asesoramiento y atención al cliente encargado de brindar un excelente servicio.

Call center: Centro donde asesores, agentes, supervisores, especialmente capacitados realizan o reciben llamadas para atender las necesidades del cliente.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Supuestos científicos básicos

Pérez (2017), da relevancia al concepto de estrés que Hans Selye introdujo en 1935, quien lo denominó “Síndrome general de adaptación”, y fue considerado como el padre en el estudio del estrés. Selye, postula que existen algunos agentes estresores, que se definen como situaciones imprevistas, momentos, condiciones personales o profesionales que el individuo percibe como una dificultad o amenaza, ya sea consciente o inconscientemente.

Blanco (2003), plantea que en el ámbito organizacional, diversos autores coinciden en descubrir que tanto dentro como fuera de la empresa existen diferentes agentes asociados al estrés; sin embargo, expresan que la personalidad de una persona determinará la percepción de hacer un factor inofensivo, un factor estresante y viceversa. Algunos de los autores que especifican cuáles son los factores asociados al estrés fueron Ivancevich y Matteson, estos identificaron al clima laboral como un factor asociado a generar estrés, en la categoría de factores organizacionales. Siendo esto, base fundamental para esta investigación y motivo por el cual se crearon las siguientes hipótesis.

3.2 Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en Breña.

3.2.2 Hipótesis específicas

H_{1.1}: Existe relación significativa entre el factor I de clima laboral, que corresponde a la realización laboral con la dimensión I de estrés laboral que pertenece al clima organizacional.

H_{1.2}: Existe relación significativa entre el factor I de clima laboral, que corresponde a la realización laboral con la dimensión II de estrés laboral que pertenece a la estructura organizacional.

H_{1.3}: Existe relación significativa entre el factor I de clima laboral, que corresponde a la realización laboral con la dimensión III de estrés laboral que pertenece al territorio organizacional.

H_{1.4}: Existe relación significativa entre el factor I de clima laboral, que corresponde a la realización laboral con la dimensión IV de estrés laboral que pertenece a la tecnología.

H_{1.5}: Existe relación significativa entre el factor I de clima laboral, que corresponde a la realización laboral con la dimensión V de estrés laboral que pertenece a la influencia del líder.

H_{1.6}: Existe relación significativa entre el factor I de clima laboral, que corresponde a la realización laboral con la dimensión VI de estrés laboral que pertenece a la falta de cohesión.

H_{1.7}: Existe relación significativa entre el factor I de clima laboral, que corresponde a la realización laboral con la dimensión VII de estrés laboral que pertenece al respaldo del grupo.

H_{1.8}: Existe relación significativa entre el factor II de clima laboral, que corresponde al involucramiento laboral con la dimensión I de estrés laboral que pertenece al clima organizacional.

H_{1.9}: Existe relación significativa entre el factor II de clima laboral, que corresponde al involucramiento laboral con la dimensión II de estrés laboral que pertenece a la estructura organizacional.

H_{1.10}: Existe relación significativa entre el factor II de clima laboral, que corresponde al involucramiento laboral con la dimensión III de estrés laboral que pertenece al territorio organizacional.

H_{1.11}: Existe relación significativa entre el factor II de clima laboral, que corresponde al involucramiento laboral con la dimensión IV de estrés laboral que pertenece a la tecnología

H_{1.12}: Existe relación significativa entre el factor II de clima laboral, que corresponde al involucramiento laboral con la dimensión V de estrés laboral que pertenece a la influencia del líder.

H_{1.13}: Existe relación significativa entre el factor II de clima laboral, que corresponde al involucramiento laboral con la dimensión VI de estrés laboral que pertenece a la falta de cohesión.

H_{1.14}: Existe relación significativa entre el factor II de clima laboral, que corresponde al involucramiento laboral con la dimensión VII de estrés laboral que pertenece al respaldo de grupo.

H_{1.15}: Existe relación significativa entre el factor III de clima laboral, que corresponde a la supervisión con la dimensión I de estrés laboral que pertenece al clima organizacional.

H_{1.16}: Existe relación significativa entre el factor III de clima laboral, que corresponde a la supervisión con la dimensión II de estrés laboral que pertenece a la estructura organizacional.

H_{1.17}: Existe relación significativa entre el factor III de clima laboral, que corresponde a la supervisión con la dimensión III de estrés laboral que pertenece al territorio organizacional.

H_{1.18}: Existe relación significativa entre el factor III de clima laboral, que corresponde a la supervisión con la dimensión IV de estrés laboral que pertenece a la tecnología.

H_{1.19}: Existe relación significativa entre el factor III de clima laboral, que corresponde a la supervisión con la dimensión V de estrés laboral que pertenece a la influencia del líder.

H_{1.20}: Existe relación significativa entre el factor III de clima laboral, que corresponde a la supervisión con la dimensión VI de estrés laboral que pertenece a la falta de cohesión.

H_{1.21}: Existe relación significativa entre el factor III de clima laboral, que corresponde a la supervisión con la dimensión VII de estrés laboral que pertenece al respaldo de grupo.

H_{1.22}: Existe relación significativa entre el factor IV de clima laboral, que corresponde a la comunicación con la dimensión I de estrés laboral que pertenece al clima organizacional.

H_{1.23}: Existe relación significativa entre el factor IV de clima laboral, que corresponde a la comunicación con la dimensión II de estrés laboral que pertenece a la estructura organizacional.

H_{1.24}: Existe relación significativa entre el factor IV de clima laboral, que corresponde a la comunicación con la dimensión III de estrés laboral que pertenece al territorio organizacional.

H_{1.25}: Existe relación significativa entre el factor IV de clima laboral, que corresponde a la comunicación con la dimensión IV de estrés laboral que pertenece a la tecnología.

H_{1.26}: Existe relación significativa entre el factor IV de clima laboral, que corresponde a la comunicación con la dimensión V de estrés laboral que pertenece a la influencia del líder.

H_{1.27}: Existe relación significativa entre el factor IV de clima laboral, que corresponde a la comunicación con la dimensión VI de estrés laboral que pertenece a la falta de cohesión.

H_{1.28}: Existe relación significativa entre el factor IV de clima laboral, que corresponde a la comunicación con la dimensión VII de estrés laboral que pertenece al respaldo de grupo.

H_{1.29}: Existe relación significativa entre el factor V de clima laboral, que corresponde a las condiciones laborales con la dimensión I de estrés laboral que pertenece al clima organizacional.

H_{1.30}: Existe relación significativa entre el factor V de clima laboral, que corresponde a las condiciones laborales con la dimensión II de estrés laboral que pertenece a la estructura organizacional.

H_{1.31}: Existe relación significativa entre el factor V de clima laboral, que corresponde a las condiciones laborales con la dimensión III de estrés laboral que pertenece al territorio organizacional.

H_{1.32}: Existe relación significativa entre el factor V de clima laboral, que corresponde a las condiciones laborales con la dimensión IV de estrés laboral que pertenece a la tecnología.

H_{1.33}: Existe relación significativa entre el factor V de clima laboral, que corresponde a las condiciones laborales con la dimensión V de estrés laboral que pertenece a la influencia del líder.

H_{1.34}: Existe relación significativa entre el factor V de clima laboral, que corresponde a las condiciones laborales con la dimensión VI de estrés laboral que pertenece a la falta de cohesión.

H_{1.35}: Existe relación significativa entre el factor V de clima laboral, que corresponde a las condiciones laborales con la dimensión VII de estrés laboral que pertenece al respaldo del grupo.

3.3 Variables de estudio

3.3.1 Variables correlacionadas

- Estrés laboral y sus dimensiones:
 - Dimensión I. Clima organizacional
 - Dimensión II. Estructura organizacional
 - Dimensión III. Territorio organizacional
 - Dimensión IV. Tecnología
 - Dimensión V. Influencia del líder
 - Dimensión VI. Falta de cohesión
 - Dimensión VII. Respaldo de grupo

- Clima laboral y sus factores:
 - Factor I. Autorrealización
 - Factor II. Involucramiento laboral
 - Factor III. Supervisión
 - Factor IV. Comunicación
 - Factor V. Condiciones laborales

CAPÍTULO IV. MÉTODO

4.1 Población y muestra

La población estuvo conformada por doscientos (200) asesores de servicios o teleoperadores, entre mujeres y hombres, donde sus edades están entre los 18 y 60 años, que pertenecen al área de cobranzas y que tienen más de un mes trabajando para una de las principales empresas de telefonía en un call center del distrito de Breña.

El muestreo fue no probabilístico, el cual es un procedimiento de selección no aleatorio, y se basa, en parte, en el juicio del investigador. No considera ninguna teoría de la probabilidad y, por lo tanto, no es posible calcular la precisión o acotar el error cometido (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para el estudio se tomó en cuenta a 150 asesores de servicios como parte de una muestra no probabilística tal como se aprecia en la tabla 1. Esta muestra estuvo conformada por los asesores de servicio que trabajan en el área de cobranzas y se les destinó los cuestionarios que evalúan estrés y clima laboral en su lugar de trabajo.

Tabla 1

Distribución de la muestra de asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña (N=150)

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	105	70%
Masculino	45	30%
Total	150	100%

4.2 Tipo y diseño de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que existen investigaciones de tres tipos: exploratoria, descriptiva y correlacional. La investigación exploratoria, se efectúa en una problemática poco estudiada o nunca abordada; por otro lado, la investigación descriptiva, se refiere a la medición, búsqueda de información y evaluación de una variable; por último, la investigación correlacional se refiere a un tipo de estudio que busca la relación entre una o dos variables.

Considerando lo anterior, esta investigación es de tipo descriptivo correlacional. Es descriptivo ya que midió, recolectó información y evaluó dos variables que en este caso fueron: estrés y clima laboral y es correlacional ya que relaciona estas dos variables.

El diseño es correlacional, por tanto, no experimental, ya que no se manipularon las variables, centrándose la investigación en el análisis y relación de una variable con otra. Asimismo, es transversal, porque los datos se obtuvieron en un momento único en el tiempo.

1. Criterios de exclusión:

- Personas menores de 18 años.
- Extranjeros.
- Asesores de servicios nuevos que tienen menos de 1 mes trabajando para el Call center.

2. Criterios de inclusión:

- Asesores de servicios de diferentes horarios de trabajo.
- Asesores de servicios solo del área de cobranzas del call center.

4.3 Técnica e instrumentos para la recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaron para el recojo de datos fueron dos: la escala de estrés laboral OIT-OMS de Ivancevich y Matteson (Anexo B) , siendo esta prueba adaptada a Lima, Perú y la escala de clima laboral de Sonia Palma CL-SPC (Anexo B).

Escala de estrés laboral OIT – OMS

La escala fue creada por la Organización Internacional de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS), la sustentaron Ivancevich y Matteson. Fue adaptada a Lima, Perú, por Suárez (2013) con el objetivo de investigar y estudiar los factores de estrés que existen en las organizaciones, empleando el criterio de juicio de expertos. Esta escala está compuesta por siete factores de estrés: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo y constituida en cuatro niveles: alto, estrés, intermedio y bajo. La prueba tiene un tiempo aproximado de 15 minutos y contiene 25 ítems, con respuestas

de diferentes alternativas: siempre (7), generalmente (6), frecuentemente (5), algunas veces (4), ocasionalmente (3), raras veces (2) y nunca (1).

Validez y confiabilidad

La escala de estrés laboral de la OIT-OMS se adaptó a 203 asesores de un Contac Center en Lima. A través del análisis factorial de componentes, se obtuvo la validez expresada en una estructura de dos factores que expresaron el 43.55% de la varianza total, compuestos por ítems de peso factorial mayor a 0.37.

Se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad del instrumento. En cuanto a la escala de estrés laboral OIT-OMS, se obtuvo 0.966, siendo este resultado estimado como un nivel alto de confiabilidad. Adicionalmente, las correlaciones positivas oscilaban entre 0.68 y 0.82.

Dimensiones de la escala de estrés laboral

La escala de estrés laboral está dividida en siete dimensiones, las cuales son explicadas por Suárez (2013) en su adaptación al medio local y descritas a continuación.

Dimensión I. Clima Organizacional

Suárez (2013), explica que el clima organizacional está referida al medio donde el empleado realiza sus labores, y el tipo de ambiente que es resultado de la interacción con los diversos factores dentro de una organización, el cual influenciará en la conducta del individuo.

Dimensión II. Estructura Organizacional

Suárez (2013), menciona que esta dimensión está referida al diseño y jerarquización de una organización, y a la posición que ocupa el trabajador dentro de esta.

Dimensión III. Territorio Organizacional

Suárez (2013), enfatiza que el espacio donde el trabajador se desenvuelve y desarrolla sus labores son vitales para los resultados organizacionales y que es de suma importancia no invadir la privacidad de estos porque serán fuentes de estrés laboral.

Dimensión IV. Tecnología

Suárez (2013), en esta dimensión se agrupa a todo tipo de recursos que la organización pone a disposición de sus trabajadores para ejercer sus actividades.

Dimensión V. Influencia del líder

Suárez (2013), refiere que el trabajo del líder es fundamental para cumplir con los objetivos que la organización propone y a su vez es determinante en la actitud del trabajador.

Dimensión VI. Falta de cohesión

Suárez (2013), refiere que mientras haya desunión en el grupo, éste será motivo fundamental para generar estrés y mostrar una disminución en la productividad de los empleados con respecto a sus objetivos.

Dimensión VII. Respaldo de grupo

Suárez (2013), explica que si un empleado se siente protegido por sus colegas y/o superiores, este manifestará un menor grado de estrés e incluso a no tener estrés; en caso contrario, será una fuente más de estrés.

Escala de clima laboral CL-SPC

La presente escala fue creada y estandarizada por Sonia Palma Carrillo en el 2004 y está diseñada bajo la escala de Likert con un total de 50 preguntas en su versión final, donde se explora la variable de clima laboral. La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada, tiene como duración aproximada de 15 minutos y va dirigida a trabajadores con dependencia laboral. Se determinaron cinco factores que se desarrollan a continuación:

1. Autorrealización

Este factor alude a la percepción que el trabajador tendrá acerca de las oportunidades que le ofrezca la organización para favorecer el desarrollo personal y profesional.

2. Involucramiento laboral

Se refiere a involucramiento laboral cuando el trabajador conoce los valores organizacionales y se compromete con su organización para cumplir y desarrollar objetivos en común.

3. Supervisión

Significancia que se da a los supervisores y relación de apoyo y orientación para con los trabajadores en sus actividades diarias.

4. Comunicación

Grado de percepción que los trabajadores poseen en cuanto a claridad, resolución, coherencia y exactitud en la información que se traslada de forma interna en una organización.

5. Condiciones laborales

Elementos que la organización proporciona a los trabajadores para el desarrollo de sus actividades como por ejemplo: materiales económicos y/o psicosociales.

Validez y confiabilidad

La validez se comprobó mediante el análisis factorial de componentes principales, que se extrajeron de las organizaciones particulares y públicas de Lima. Los resultados se constituyeron en cinco factores que expresaron el 41.858 de la varianza total. Se obtuvo una correlación de 0.87 y 0.84 considerada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo respectivamente.

La confiabilidad se consiguió, al realizar el estudio en 1323 colaboradores de organizaciones de servicios y producción tanto públicas como privadas, teniendo como el objetivo de establecer la confiabilidad de la escala empleada en la presente investigación a través de los métodos del alfa de Cronbach y el Split Half de Guttman, demostrando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente, lo que refiere que la prueba es confiable.

4.4 Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

La presente investigación se proyectó en dos etapas:

1. Etapa de planificación

En esta primera etapa se realizó la coordinación con el gerente del call center para obtener el permiso de desarrollar la presente investigación y tomar las pruebas a los asesores de servicios. Luego, se

conversó con los supervisores del área de cobranzas para obtener también un permiso adicional y tomar las pruebas respectivas.

2. Etapa de ejecución

Aquí se procedió a administrar los instrumentos de evaluación hacia el personal seleccionado en el horario de descanso; luego, se derivó a recoger la información con la administración de los instrumentos; sin embargo, antes se les tuvo que explicar a los asesores de servicios como realizar la prueba de manera correcta. Se elaboró un material práctico, en donde el colaborador tenía que marcar directamente su respuesta en una sola hoja y en un tiempo promedio no mayor a treinta minutos. Ambos instrumentos se aplicaron de forma colectiva y a quienes voluntariamente accedieron a ayudar con la investigación. Las pruebas fueron anónimas para respaldar la confidencialidad de sus respuestas y contrarrestar así el falseamiento de ellas.

Habiéndose aplicado las escalas de estrés laboral OIT-OMS y la de clima laboral CL-SPC para hallar la relación entre estrés y clima laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña, se empleó el programa estadístico SPSS para analizar la base de datos. Obteniendo los puntajes totales de ambas pruebas, además se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov para determinar si siguen una distribución normal y tal como se muestra en la tabla 2, el resultado estableció el uso de una prueba no paramétrica.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1 Presentación de Datos

En la tabla 2, se aprecian los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov en ambos instrumentos utilizados en esta investigación (escala de estrés laboral de la OIT – OMS y la escala de clima laboral CL-SPC) y para establecer las relaciones entre las variables estudiadas se usó la prueba no paramétrica de Spearman.

Tabla 2

Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov de la escala de estrés laboral de la OIT - OMS y la escala de clima laboral CL - SPC (N=150)

Variables	Prueba de Kolmogorov – Smirnov	
	Estadístico	Sig.
Estrés laboral	.126*	.000
Clima laboral	.060	.600

*p< .05

En las tablas 3 y 4 se observan la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov de las escalas de estrés y la escala de clima laboral con sus respectivas dimensiones. Los resultados de las dimensiones de la escala de estrés presentan una distribución no normal con valores menores a .05; y en algunos factores de la escala de clima laboral presentan valores significativos mayores a .05.

Tabla 3

Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov de la escala de estrés laboral y sus dimensiones (N=150)

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra							
		Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo	Estrés laboral
Parámetros normales	Media	11.36	9.55	6.77	8.71	10.47	11.17	8.12	66.16
	Desv. Desviación	5.49	4.47	3.04	3.99	6.77	5.62	4.27	28.83
Estadístico de prueba		.132*	.152*	.177*	.136*	.180*	.127*	.126*	.126*
Sig. asintótica(bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

*p< .05

Tabla 4

Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov de la escala de clima laboral y sus factores (N=150)

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra					
		Realización personal	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales	Clima Laboral
Parámetros normales	Media	28.78	32.48	33.07	30.16	28.00	152.
	Desv. Desviación	7.23	6.37	6.01	6.33	5.64	29.19
Estadístico de prueba		.072	.067	.085*	.049*	.080*	.060
Sig. asintótica(bilateral)		.054	.094	.010	.040	.020	.600

*p< .05

Para determinar la correlación dominio–total de la escala de estrés laboral se usó la prueba r de Pearson, como se muestra en la tabla 5. Se demuestra así una correlación dominio-total; pues cada una de las dimensiones tiene una correlación altamente significativa con el resultado global del instrumento.

Tabla 5

Correlación de Pearson entre el puntaje total de estrés y el puntaje total de sus dimensiones (N=150)

Puntaje total de las dimensiones de estrés laboral		PT. Clima organizacional	PT. Estructura organizacional	PT. Territorio organizacional	PT. Tecnología	PT. Influencia del líder	PT. Falta de cohesión	PT. Respaldo de grupo
Puntaje total de estrés laboral	Correlación de Pearson	.829*	.843*	.766*	.847*	.875*	.905*	.884*
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

*p< .05

Se procedió también a determinar las evidencias de consistencia interna para determinar la confiabilidad de la prueba, pudiéndose observar en la tabla 6, que el coeficiente de alfa de Cronbach es de .94 y se encuentra en un nivel de confiabilidad alto de acuerdo a Thorndike y Hagen, 1989. En conclusión el instrumento es confiable.

Tabla 6

Fiabilidad global alfa de Cronbach para la escala de estrés laboral de la OIT – OMS

Método/Coeficiente	Correlación	N de elementos
Consistencia Interna/alfa de Cronbach	.94	25

Así mismo, se aplicó el alfa de Cronbach para determinar las evidencias de consistencia interna de los ítems de la escala de estrés laboral como se observa en la tabla 7, teniendo como resultado un nivel de confiabilidad muy alto.

Tabla 7

Fiabilidad alfa de Cronbach de los ítems de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS

Ítems de la escala de estrés de la OIT – OMS	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1E ¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	.945
2E ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	.945
3E ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	.945
4E ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	.945
5E ¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	.943
6E ¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	.941
7E ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	.942
8E ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	.941
9E ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	.941
10E ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	.943
11E ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	.943
12E ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	.942
13E ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	.941
14E ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	.942
15E ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	.942
16E ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	.944
17E ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	.940
18E ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	.941
19E ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	.942
20E ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	.942
21E ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	.944
22E ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	.945
23E ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	.943
24E ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	.943
25E ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	.943

Para hallar la correlación dominio-total de la escala de clima laboral se empleó la prueba *r* de Pearson, como se muestra en la tabla 8. Se demuestra así una correlación dominio-total; el resultado determinó que cada una de las dimensiones tiene una correlación altamente significativa con el resultado global del instrumento.

Tabla 8

Correlación de Pearson entre el puntaje total de clima laboral y el puntaje total de sus factores (N=150)

Puntaje total de los factores de clima laboral		PT. Realización personal	PT. Involucramiento laboral	PT. Supervisión	PT. Comunicación	PT. Condiciones laborales
Puntaje total de clima laboral	Correlación de Pearson	.937*	.898*	.925*	.932*	.926*
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

* $p < .05$

En la tabla 9, se muestra la confiabilidad utilizando el alfa de Cronbach para la escala de clima laboral CL-SPC, con un total de .96 que la ubica en un nivel alto de confiabilidad.

Tabla 9

Fiabilidad global alfa de Cronbach para la escala de clima laboral CL-SPC

Método/Coeficiente	Correlación	N de elementos
Consistencia Interna/alfa de Cronbach	.96	50

De la misma forma, se observa en la tabla 10, alfa de Cronbach para determinar las evidencias de consistencia interna de los ítems de la escala de clima laboral con un resultado muy alto de confiabilidad.

Tabla 10

Confiabilidad alfa de Cronbach de los ítems de la escala de clima laboral CL-SPC

Ítems de la Escala de Clima Laboral CL – SPC	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1CL Existen oportunidades de progresar en la institución	.963
2CL Se siente compromiso con el éxito en la organización	.963
3CL El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	.963
4CL Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	.963
5CL Los compañeros de trabajo cooperan entre si	.964
6CL El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	.963
7CL Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	.964
8CL En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	.963
9CL En mi oficina, la información fluye adecuadamente	.963
10CL Los objetivos de trabajo son retadores	.963
11CL Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	.963
12CL Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	.963
13CL La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	.963
14CL En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	.964
15CL Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	.963
16CL Se valora los altos niveles de desempeño	.963
17CL Los trabajadores están comprometidos con la organización	.964
18CL Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	.963
19CL Existen suficientes canales de comunicación	.963
20CL El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	.964
21CL Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	.962
22CL En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	.963
23CL Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	.963
24CL Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	.963
25CL Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	.963
26CL Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	.963
27CL Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	.962
28CL Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	.963
29CL En la institución se afrontan y superan los obstáculos	.962
30CL Existe buena administración de los recursos	.963
31CL Los jefes promueven la capacitación que se necesita	.963
32CL Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	.963
33CL Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	.963
34CL La institución fomenta y promueve la comunicación interna	.962
35CL La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	.963

36CL La empresa promueve el desarrollo personal	.963
37CL Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	.963
38CL Los objetivos del trabajo están claramente definidos	.963
49CL El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	.963
40CL Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	.963
41CL Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	.963
42CL Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	.963
43CL El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	.963
44CL Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	.963
45CL Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	.963
46CL Se reconocen los logros en el trabajo	.962
47CL La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	.963
48CL Existe un trato justo en la empresa	.962
49CL Se conocen los avances en otras áreas de la organización	.963
50CL La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	.963

5.2 Análisis de datos

Se analizó el objetivo general junto con los objetivos específicos derivados de este, y se procedió también a corroborar las hipótesis planteadas que se formularon a partir del desarrollo del marco teórico y las investigaciones empíricas.

En la tabla 11 se evidencia una correlación negativa $-.197$ y significativa al $.05$, para un tamaño del efecto pequeño de $.039$ correspondiente a la interacción entre el puntaje total del estrés y clima laboral. Concluyendo así, que existe una relación significativa e inversamente proporcional entre estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña.

Tabla 11

Correlación de Spearman entre estrés y clima laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña (N=150)

		Estrés laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación
		Sig. (Bilateral)
		Tamaño del efecto

* $p < .05$

En la tabla 12, se analiza el factor I del clima laboral que corresponde a la realización personal con las dimensiones de estrés laboral. Se evidencia que existe correlación significativa e inversa entre realización personal y las siguientes dimensiones: estructura organizacional siendo -.269, para un tamaño del efecto pequeño de .072 correspondiente a la interacción; territorio organizacional con -.189, para un tamaño del efecto pequeño de .035; por último existe correlación significativa e inversa con las dimensiones de falta de cohesión y respaldo de grupo siendo -.247 para un tamaño del efecto pequeño de .061 y -.164 para un tamaño del efecto pequeño de .027 respectivamente. En relación a las otras dimensiones de estrés laboral no presentan una correlación significativa con el factor I de clima laboral.

Tabla 12

Correlación de Spearman entre el área I de clima laboral de realización personal y los factores de estrés laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña (N=150)

Factor de clima laboral	Dimensiones de estrés laboral	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
Realización personal	Coefficiente de relación	-.144	-.269*	-.189*	-.147	-.151	-.247*	-.164*
	Sig. (bilateral)	.079	.001	.021	.073	.064	.002	.045
	Tamaño del efecto		.072	.035			.061	.027

*p< 0.05

Por otro lado en la tabla 13, se analiza el factor II de clima laboral que corresponde al involucramiento laboral con las dimensiones de estrés laboral, se evidencia que existe correlación significativa e inversa con la dimensión de

estructura organizacional siendo $-.238$ para un tamaño del efecto pequeño de $.057$ correspondiente a la interacción y se evidencia relación con la dimensión de territorio organizacional siendo $-.193$ para un tamaño del efecto pequeño de $.037$. En relación a las otras dimensiones de estrés laboral no presentan una correlación significativa con el factor II de clima laboral.

Tabla 13

Correlación de Spearman entre el factor II de clima laboral de involucramiento laboral y las dimensiones de estrés laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña (N=150)

Factor de clima laboral	Dimensiones de estrés laboral	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
Involucramiento laboral	Coefficiente de relación	$-.116$	$-.238^*$	$-.193^*$	$-.110$	$-.152$	$-.137$	$-.107$
	Sig. (bilateral)	$.158$	$.003$	$.018$	$.181$	$.095$	$.095$	$.194$
	Tamaño del efecto		$.057$	$.037$				

* $p < .05$

En la tabla 14, se analiza el factor III de clima laboral que corresponde a la supervisión con las dimensiones de estrés laboral donde se evidencia que existe correlación significativa e inversa entre supervisión y estructura organizacional siendo $-.221$, para un tamaño del efecto pequeño de $.049$ correspondiente a la interacción, se demuestra también una correlación significativa e inversa con la dimensión de falta de cohesión $-.183$, para un tamaño del efecto pequeño de $.033$ correspondiente a la interacción y con respecto a las otras dimensiones de estrés laboral no presentan una correlación significativa con el factor III de clima laboral.

Tabla 14

Correlación de Spearman entre el factor III de clima laboral de supervisión y las dimensiones de estrés laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña (N=150)

Factor de clima laboral	Dimensiones de estrés laboral	Clima organizacional	Estructura Organizacional	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
	Coefficiente de relación	-.099	-.221*	-.151	-.109	-.100	-.183*	-.123
Supervisión	Sig. (bilateral)	.229	.007	.065	.183	.224	.025	.135
	Tamaño del efecto		.049				.033	

*p< .05

En la tabla 15, se analiza el factor IV de clima laboral que corresponde a la comunicación con las dimensiones de estrés laboral, se evidencia así que existe correlación significativa e inversa entre comunicación y clima organizacional siendo $-.164$, para un tamaño del efecto pequeño de $.027$ correspondiente a la interacción; se evidencia también una correlación significativa inversa con la dimensión de estructura organizacional siendo $-.232$, para un tamaño del efecto pequeño de $.054$ correspondiente a la interacción y por último existe correlación con la dimensión de falta de cohesión siendo $-.212$, para un tamaño del efecto pequeño de $.039$ correspondiente a la interacción. Con respecto a las otras dimensiones de estrés laboral no presentan una correlación significativa con el factor IV de clima laboral.

Tabla 15

Correlación de Spearman entre el factor IV de clima laboral de comunicación y las dimensiones de estrés laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña (N=150)

Factor de clima laboral	Dimensiones de estrés laboral	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
	Coefficiente de relación	-.164*	-.232*	-.158	-.144	-.150	-.212*	-.142
Comunicación	Sig. (bilateral)	.046	.004	.054	.079	.067	.009	.083
	Tamaño del efecto	.027	.054				.045	

*p< .05

Por último, en la tabla 16, se analiza el factor V de clima laboral que corresponde a las condiciones laborales con las dimensiones de estrés laboral. Se evidencia que existe correlación significativa e inversa con la dimensión de estructura organizacional siendo $-.187$, para un tamaño del efecto pequeño de $.035$ correspondiente a la interacción; se observa también una correlación significativa inversa con las dimensiones de territorio organizacional siendo $-.165$, para un tamaño del efecto pequeño de $.027$ y existe una correlación negativa inversa con la dimensión falta de cohesión, siendo $-.163$, para un tamaño del efecto pequeño de $.027$. Con respecto a las otras dimensiones de estrés laboral no presentan una correlación significativa con el factor V de clima laboral.

Tabla 16

Correlación de Spearman entre el factor V de clima laboral de condiciones laborales y las dimensiones de estrés laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña (N=150)

Factor de Clima laboral	Dimensiones de estrés laboral	Clima Organizacional	Estructura Organizacional	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
Condiciones Laborales	Coefficiente de relación	-.123	-.187*	-.165*	-.134	-.114	-.163*	-.135
	Sig. (bilateral)	.136	.022	.044	.103	.164	.047	.099
	Tamaño del efecto		.035	.027			.027	

*p< .05

5.3 Análisis y discusión de resultados

Esta investigación tuvo como objetivo general estudiar la relación entre las variables de estrés laboral que cuenta con siete dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo; y la variable de clima laboral que comprende cinco factores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales en asesores de servicios de un call center del distrito de Breña.

Acorde a los resultados evidenciados en la presente investigación, al relacionarlos y contrastarlos con los resultados de otras investigaciones, se encuentra lo detallado a continuación.

Fue necesario realizar el cálculo de confiabilidad y validez de ambos instrumentos utilizados para la realización de esta investigación (escala de estrés laboral de la OIT – OMS y la escala de clima laboral CL - SPC) aplicando alfa de

Cronbach a cada una de las dimensiones e ítems del cuestionario (Tabla 6; 7; 9 y 10), de modo que se evidenció un resultado con alta confiabilidad y con respecto a la validez se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (Tabla 5 y 8) para hallar la relación de las dimensiones con el puntaje total de cada instrumento, evidenciándose así que la prueba mide lo que pretende medir. En conclusión los instrumentos se convierten en un instrumento válido y confiable para su uso en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña

Con respecto al contraste de la hipótesis general (Tabla 11) los resultados indican que existe relación negativa y significativa entre el estrés y el clima laboral en asesores de un call center en el distrito de Breña. Esto indica que en el caso del factor clima laboral, este sería un factor asociado al estrés laboral en esta muestra, y se dice que es inversamente proporcional ya que si el nivel de clima laboral es desfavorable, el nivel de estrés será muy alto y si el nivel de clima laboral es favorable, el nivel de estrés será bajo para los asesores de servicios del área de cobranza en el call center del distrito de Breña. Este resultado coincide con lo encontrado por Quispe (2014), en colaboradores de una empresa privada en Lima, al igual que con lo señalado por Zaldivar (1996) quien propone que el estrés laboral se asocia también a desordenes tanto físicos como psicológicos luego de las exigencias de su entorno laboral.

Al respecto, puede agregarse que los asesores de servicio mantendrán un buen clima laboral en base a la reacción de estos sobre las exigencias que demanda su entorno, pudiendo así organizarse, mantener una buena relación entre sus compañeros y superiores, respondiendo adecuadamente a problemas originados en

el entorno laboral, capacidad de análisis y adaptación para diferentes situaciones laborales, produciendo así una disminución en desarrollar estrés laboral.

En cuanto a la relación del factor I de clima laboral que corresponde a la realización personal con las siete dimensiones de estrés laboral, se determinó que este factor solo se relacionaba negativa y significativamente con algunas áreas de estrés laboral (Tabla 12). Es inversamente proporcional, ya que el factor de realización personal aumentará si las otras dimensiones con las que se relaciona significativamente disminuyen o viceversa. Las dimensiones de la escala de estrés con las que se relaciona son: estructura organizacional (-.269), territorio organizacional (-.189), falta de cohesión (-.247) y respaldo de grupo (-.164). Este resultado coincide con lo encontrado por Iparraguirre (2017) quien propone que la satisfacción laboral de un colaborador va a depender principalmente de los factores organizacionales y en medida de los factores personales. De esta forma se aceptan las hipótesis específicas $H_{1.2}$, $H_{1.3}$, $H_{1.6}$ y $H_{1.7}$.

Los asesores de servicios de este call center ubicado en Breña entienden que aumentarán sus posibilidades de desarrollo personal y profesional si disminuye la falta de cohesión, y también si la organización tiene un diseño de jerarquización en donde sus jefes no estén tan involucrados en el trabajo de ellos y no sientan que invaden su privacidad y por último que no será necesario que los respalden para adquirir oportunidades dentro de la empresa.

Por otro lado, se halló una relación negativa y significativa entre el factor II de clima laboral que corresponde al involucramiento laboral con las siguientes dimensiones de estrés laboral (Tabla 13): estructura organizacional (-.238) y territorio organizacional (-.193). En este caso, los asesores de servicio se sentirán

comprometidos con su trabajo y con su organización si disminuyera el estrés en base a su diseño de jerarquización donde no se sientan hostigados por sus jefes y respeten el lugar de trabajo de este. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Alvarez y Guillermo (2017), quienes confirman que al incorporar la cultura con los valores, creencias y normas en los colaboradores produce un esperado comportamiento organizacional; se obtiene así una relación de cultura organizacional con sus respectivas áreas, entre ellas involucramiento laboral. De esta forma se aceptan las hipótesis específicas: $H_{1.9}$ y $H_{1.10}$.

Con respecto al factor III de clima laboral correspondiente a la supervisión, esta se relaciona negativa y significativamente con las siguientes dimensiones de estrés laboral (Tabla 14): estructura organizacional (-.221) y falta de cohesión (-.183). Este resultado coincide con lo hallado por Hackman (1993), quien refiere que la cohesión de grupo será de manera adecuada si el grupo trabaja constantemente no solo por lograr un objetivo común en el trabajo, sino también por velar por sus demás compañeros fuera y dentro de la organización y además con una adecuada supervisión que ofrezca apoyo y resuelva de forma efectiva los problemas en su entorno laboral. De igual forma, Anzola (2003) refiere que una organización tendrá un clima laboral positivo si disminuyen los bajos índices de rendimiento, el aburrimiento, la actitud, la rotación, la insatisfacción laboral, etc. En base a lo expuesto anteriormente se aceptan las hipótesis: $H_{1.16}$ y $H_{1.20}$.

Seguidamente, el factor IV de clima laboral correspondiente a la comunicación, se relaciona negativa y significativamente con las siguientes dimensiones de estrés laboral (Tabla 15): Clima organizacional: (-.164), estructura organizacional (-.232) y falta de cohesión (-.212). En estos resultados, se puede considerar que al tener

una escasa comunicación se tendría un mejor clima laboral. En el caso de la estructura organizacional, el asesor considerará tener una mejor posición en su organización si la comunicación disminuye y en relación a la falta de cohesión este disminuirá si hay una mejor comunicación. Estos resultados se basan en las investigaciones de Roa (2017), quien concluye que las organizaciones deben priorizar tener una buena comunicación interna en la organización, para evitar consecuencias deficientes como rivalidad entre compañeros, desmotivación, baja productividad, rotación y enfermedades causadas por el estrés. Adicionalmente, Likert, (Brunet, 1987) determina dos tipos de clima organizacional (Autoritario y participativo), en el participativo se evidencia una comunicación descendente desde los supervisores hasta sus empleados, generando así confianza y delegación de funciones. De esta forma se aceptan las hipótesis específicas: $H_{1.22}$, $H_{1.23}$ y $H_{1.27}$.

Finalmente, el factor V de clima laboral correspondiente a las condiciones laborales, se relaciona negativa y significativamente con las siguientes dimensiones de estrés laboral (Tabla 16): Estructura organizacional (-.187), territorio organizacional (-.165) y falta de cohesión (-.163). Esto resuelve que a mejores condiciones laborales, menor será el nivel de estrés en los asesores de servicios del call center. En conclusión, las condiciones laborales se verán influenciadas en la seguridad que la organización le proporciona a sus empleados, los materiales tecnológicos, económicos y/o psicosociales que les ofrece. Este resultado coincide con Reyes (2016), quien encuentra una relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa, aceptándose las hipótesis específicas: $H_{1.30}$, $H_{1.31}$ y $H_{1.34}$.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones generales y específicas

Luego del contraste de las hipótesis y de haberse discutido los resultados de los análisis estadísticos se pueden plantear las siguientes conclusiones:

1. Se encontró que, en la hipótesis general, al correlacionar las variables de estrés y clima laboral en asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña, estas se relacionaban de manera inversa y significativamente.
2. Se evidenció que el factor I de clima laboral que corresponde a la realización personal mantiene una relación negativa y significativa con las siguientes dimensiones de estrés laboral: estructura organizacional, territorio organizacional, falta de cohesión y respaldo de grupo.
3. Se concluyó que el factor II de clima laboral correspondiente al involucramiento laboral guarda relación negativa y significativa con las siguientes dimensiones de estrés laboral: estructura organizacional y territorio organizacional.
4. Se halló también que existe relación negativa y significativa entre el factor III de clima laboral correspondiente a la supervisión con las siguientes dimensiones de estrés laboral: estructura organizacional y falta de cohesión.

5. En cuanto al factor IV de clima laboral correspondiente a la comunicación, se encontró que guarda relación negativa y significativa con las siguientes dimensiones de estrés laboral: clima organizacional, estructura organizacional y falta de cohesión.
6. El factor V de clima laboral correspondiente a las condiciones laborales guarda relación negativa y significativa con las dimensiones de estrés laboral: estructura organizacional, territorio organizacional y falta de cohesión.

6.2 Recomendaciones

Habiéndose analizado los resultados de la presente investigación, se pueden plantear algunas recomendaciones tal como se detallan a continuación.

1. Extender el estudio a otras poblaciones sobre los niveles de estrés y clima laboral, ya que permitirá conocer de cerca cómo se relacionan con los comportamientos de los individuos en su organización.
2. Permitir que la evaluación se pueda dar en otras áreas de la empresa con la finalidad de generalizar, consolidar y comprobar los resultados obtenidos en esta investigación.
3. Evaluar las variables de estrés y clima laboral en otras empresas del rubro del call center, para obtener mayor información sobre las percepciones del trabajador y comparar los resultados.
4. Indagar otros aspectos sociodemográficos que pudieran influenciar en la relación de clima laboral y estrés, como: edad, sexo, estado civil, nivel socioeconómico,

nivel de instrucción, supervisor a cargo, con la finalidad de poder determinar alguna diferencia significativa en estos grupos.

5. Desarrollar talleres vivenciales, en donde se fortalezca el vínculo entre la organización y sus empleados, para mantener un buen clima laboral y disminuir el estrés en caso existiese.

6.3 Resumen

Existe estrés laboral cuando un trabajador se siente ansioso, amenazado, inquieto o incluso tiene síntomas fisiológicos (dolor de espalda, dolores de cabeza, temblores, etc.) y que se presentan en situaciones que no pueden controlar dentro de su organización. Por otro lado, existen investigaciones que asocian al estrés con otros factores como el clima laboral; ya que está relacionado con las percepciones que las personas tienen hacia su entorno de trabajo, su relación con su jefe y con sus compañeros. Teniendo en cuenta esta premisa, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés y el clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña. Se consideraron solo a 150 empleados que trabajan en el área de cobranzas. Para la medición de las variables, se utilizó la escala de estrés laboral OIT-OMS y la escala de clima laboral CL-SPC, ambas pruebas fueron adaptadas al contexto peruano. Los resultados obtenidos mostraron que existe una relación negativa y significativamente entre estrés y clima laboral. Finalmente, se observa también que los factores de clima laboral se relacionan negativa y significativamente con algunas dimensiones de estrés laboral.

Términos clave: Estrés, Clima laboral, call center.

6.4 Abstract

There is work stress when a worker feels anxious, threatened, restless or even has physiological symptoms (back pain, headaches, tremors, etc.) in situations that can not be controlled in their own organization. On the other hand, there are investigations that are associated with stress with other factors such as the work environment; since it is related to the perceptions that people have towards their work environment, their relationship with their boss and with their colleagues. Taking this topic into consideration, the research had the objective to determine the relationship between work stress and work climate in people who work in a call center in the district of Breña. An example of 150 workers working in the collection area was considered. For the measurement of the variables, was used the OIT-OMS Work Stress scale and the CL-SPC Work Climate Scale; both tests were adapted to the Peruvian context. The results obtained showed that there is a negative and significant relationship between stress and work climate. Finally, it is observed that the factors of the work climate is related negatively and significantly to some dimensions of work stress.

Key words: stress, work environment, call center.

Referencias bibliográficas

- Alcocer, A. (2003). *La organización empresarial*. Lima, Perú: Cultura.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2013). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4593>
- Alvarez, M. y Guillermo, P. (2017) *Cultura Organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un entidad financiera* (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/1483>
- Anzola, M. O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *INDUSTRIAL DATA*, 2(4), 25-33. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf
- Astudillo, P., Alarcón, A., y Lema, M. (2009). Protectors of stress at work: perception of a team of nurses and doctors. *Ciencia y enfermería*, 15(3), 111-122. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532009000300012>
- Barquintero, A. (2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. *Diario La República*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>

- Belkys, M. (2008). *El estrés laboral en el personal que elabora en servicio de Bioanálisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani" en la ciudad de Caracas, Venezuela* (Tesis para segunda especialidad). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, (12), 71-78. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tercera Edición. México. D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Coronado, M. (2017). *El Clima Organizacional y el Estrés Laboral del área de Emergencia del Hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud de la ciudad de Cusco, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1553/TM%20%20AD-Gp%203094%20C1%20-%20Coronado%20Calvo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Dávalos, H. (2005). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital nacional de emergencias "José Casimiro Ulloa", en Perú* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/1029>
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Estados Unidos: Editorial Mc Graw Hill. 8va edición.
- Díaz, J. y Tinoco, V. (2016). Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de Santa Marta. *Duazary*, 8(1), 6-12. Recuperado de: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/1661>
- Guic E., Bilbao A., y Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile*, 13(10), 101-112. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872002001000004>
- Hernández M. (2013). *El estrés en el trabajo: un enfoque sico-administrativo*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. México: McGraw HillM. Recuperado de: <http://gateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6taedicion-pdf/>
- Ivancevich, J. y Matteson, T. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencia*. México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional.

- Ibarvo, V., Portillo, M. y Nuñez, A. (2017). *Estudio del clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la ciudad de Chihuahua, México*. Recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/3.01.pdf>
- Iparraguirre, P. (2017). *Factores organizacionales y personales correlacionados a la satisfacción laboral del personal de un centro especializado de atención psicológica de Lima* (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/993>
- Jimenez, N. y Jimenez, M. (2016). *Clima Organizacional y estrés laboral como predictores del involucramiento de los trabajadores del Poder Judicial, Arequipa 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5936>
- Labrador, F. (1995). *El estrés*. Madrid: Ediciones temas de hoy.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca.
- Litwin, S. y Stinger, G. (1998). *Clima y comportamiento organizacional*. México: Fondo de Cultura Económica.

- Marroquín, S. y Pérez, L. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King* (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos Guatemala, Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf
- Montoya, E. (2017). *Clima Organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la empresa Manpower Lince* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8532/Montoya_CER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muguruza, J. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac – Mallay 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-03-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (Tesis doctoral). Ministerio de Salud Pública de Cuba, La Habana, Cuba. Recuperado de: tesis.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&Id=206
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

- Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Investigación en Psicología*. Lima, 3(1), 12 – 21. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v03_n1/pdf/a01v3n1.pdf
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima, Perú: Editorial Cartolan.
- Peiró, J. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Pérez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, período 2013* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia, Loreto, Perú.
- Quispe, C. (2014). *Relación entre el estrés laboral de los trabajadores de la salud con el clima organizacional del departamento de gineco-obstetricia del Hospital Regional Hipólito Unanue*. MINSA (Tesis de pregrado), Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5761/8I.1339.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Reyes, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas- Oficina Zonal Tarapoto, año 2016* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rostagno, H. (2005). *El Abc del estrés laboral*. Argentina: Editorial El Emporio Libros.
- Saccca, J. (2010). *Relación entre clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los centros de educación básica alternativa (CEBAS) del distrito de San Martín de Porres, Perú* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Salom de Bustamante C. y D'Anello S. (1994). Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 13(11), 35-48. Recuperada de: <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/9>
- Sánchez, F. (2010). *El estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, en la ciudad de San Lorenzo Santa Fe, Argentina* (Tesis de pregrado). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Buenos Aires. Cía. Gral. Fabril.

- Suárez, A. (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 PsiqueMag*, 2(1), 33-50. Recuperado de: <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>.
- Thorndike, R. y Hagen, E. (1989). *Medición y evaluación en psicología y educación*. México DF., México: Trillas.
- Yupanqui, R. (2018). *Estrés laboral y desempeño docente en las instituciones educativas públicas del distrito de Larcay – Sucre, Ayacucho, 2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20993>
- Zaldivar, D. (1996). *El conocimiento y dominio del estrés*. La Habana, Cuba: Ciencia y técnica.

Anexos

Anexo A.- Formato de consentimiento de permiso informado para los participantes y la Gerencia del call center

CONSENTIMIENTO DE PERMISO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Título del proyecto: Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de breña.

Institución: Universidad privada Ricardo Palma

Investigador: Claudia Stefany Hinojosa Sandoval

El presente estudio tiene como objetivo dar a conocer la relación entre estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un Call center en el distrito de Breña.

La participación consiste en responder un cuestionario que mide el nivel de estrés y el nivel de clima laboral. El proceso es anónimo y puede interrumpir su participación cuando considere pertinente. Cabe resaltar que la participación es estrictamente voluntaria y los datos que se obtengan serán confidenciales.

Muchas gracias por su atención.

Luego de haber leído el Formulario de Consentimiento informado, acepto participar en esta actividad de investigación.

Firma: _____ Fecha: _____

CONSENTIMIENTO DE PERMISO INFORMADO

Gerencia

Representaciones HDEC SAC

Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle mi más cordial saludo y a la vez solicitarle su apoyo y colaboración para la ejecución de la investigación “Estrés y Clima laboral en asesores de servicio de un call center en Breña” como parte de mi investigación de Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología. Asimismo, declaro, tener información sobre el objetivo y procedimiento referido a la administración de la pruebas, Escala de estrés laboral de la OIT-OMS y el Test de Clima Laboral de Sonia Palma y en caso que requiera información sobre los resultados, se me ha proporcionado el medio por el cual puedo solicitarlos.

La presente investigación es conducida por Claudia Stefany Hinojosa Sandoval, bachiller en Psicología de la Universidad Ricardo Palma. La meta de este estudio es determinar la relación de estrés y clima laboral de los asesores que laboran en un call center del distrito de Breña.

La colaboración en esta investigación es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Estando de acuerdo con lo señalado, dejo constancia de aceptación

Lima, _____/_____/_____

Firma o seudónimo (Opcional).

Claudia Stefany Hinojosa Sandoval

Anexo B.- Material Complementario

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

EDAD: ____ SEXO: ____ ÁREA DE TRABAJO _____ PUESTO QUE OCUPA: _____ SUPERVISORA: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted anotando un aspa (X).

ITEMS	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
1. ¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2. ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3. ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5. ¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6. ¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7. ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8. ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9. ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10. ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11. ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12. ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13. ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14. ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15. ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17. ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18. ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19. ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20. ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21. ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23. ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a							

los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							