



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL
EN TELETRABAJADORES DE UNA EMPRESA
CALL CENTER DE LIMA, 2024”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Psicología

Autor:

Nick Aaron Galvez Cruzado

Asesor:

Mg. Johnny Erick Enciso Rios

<https://orcid.org/0000-0002-4881-106X>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Erica Rojana Gonzalez Ponce De Leon
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	Janeth Molina Alvarado
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	JOHNNY ERICK ENCISO RIOS
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 14 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Dedicado a quienes con su apoyo y orientación me guiaron durante este estudio a mi asesor quien aportó dedicación y conocimiento; además, a los participantes que formaron parte de este estudio e hicieron posible la culminación del mismo, siendo así que este logro es el resultado del compromiso y esfuerzo de todos los que formaron parte.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por ser los motores principales de cada proyecto y a mis hermanos, por sus consejos, valores y demostrarme que en la vida la perseverancia y resiliencia manteniendo foco en los objetivos hacen todo posible y que todo error es solo más que un mismo aprendizaje que al final se convierte en experiencia para que consigas tu objetivo y me prepararon para la vida misma; asimismo, a mis docentes quienes compartieron sus conocimientos académicos, experiencias profesionales y consejos que me prepararon para la vida profesional.

Tabla de contenido

INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.3. OBJETIVOS	22
1.4. HIPÓTESIS	22
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	32
REFERENCIAS	35
ANEXOS	42

Índice de tablas

TABLA 1. CORRELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL ...	29
TABLA 2. CORRELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y SISTEMA INDIVIDUAL	30
TABLA 3. CORRELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y SISTEMA INTERPERSONAL ...	30
TABLA 4. CORRELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y SISTEMA ORGANIZACIONAL	31
TABLA 5. PRUEBA DE NORMALIDAD	46

Índice de figuras

FIGURA 1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	23
---	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en teletrabajadores de una empresa de Call Center de Lima en el año 2024. La Metodología es de enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transeccional a nivel correlacional para ello la población estuvo conformada por 162 teletrabajadores de un Call Center de Lima con una permanencia mínima laboral de 3 meses siendo un 71% mujeres y un 29% varones. Los instrumentos utilizados fueron el EMCO-10 que mide el grado de percepción del clima organizacional y el OTI-OMS que mide la escala de estrés laboral de los colaboradores. Asimismo, se utilizó el SPSS v29 para analizar los datos y por consiguiente se obtuvo los resultados que si existe relación entre ambas variables estudiadas con un valor de ($p=.001$) y una correlación negativa media de $\rho=-.375$; asimismo, con sus dimensiones sistema individual un $\rho=-.155$, sistema interpersonal un $\rho=-.404$ y sistema organizacional un $\rho=-.363$; además, se halló significancia con un valor inferior de ($p=.000$) y una correlación inversa negativa media en las subdimensiones. Es así que se concluyó que existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral en la muestra estudiada.

PALABRAS CLAVES: teletrabajo, teleoperador, estrés laboral, clima organizacional, *home office*, trabajo remoto.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El impacto social y económico ocasionado por la pandemia a causa del coronavirus COVID-19 aceleró el cambio tecnológico, el cual llevó a muchos gobiernos y empresas a adoptar diferentes medidas para que las organizaciones prosigan en sus actividades y puedan brindar sus servicios durante el aislamiento, una de las medidas preventivas fue el teletrabajo (Roncal, 2021). De otro lado la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2002, p. 33), definió el “teletrabajo como un acuerdo para aludir al trabajo en el que se utilizan las herramientas tecnológicas de información y comunicaciones [TIC] y que se lleva de manera regular fuera de las instalaciones del empleador”.

En la actualidad ante las nuevas formas y en la desmaterialización del trabajo con ayuda de nuevas [TIC] se crea un nuevo panorama de recursos que busca el equilibrio entre calidad y productividad generando altos niveles de competencia y que las organizaciones deben configurar internamente que a su vez incide en el clima y la cultura organizacional (Cardona & Zambrano, 2014). Por su parte Brunet (1987), plantea que el clima organizacional está relacionado con el medio, el tamaño, estructura de las organizaciones y la administración de los recursos humanos que a su vez se relaciona con las aptitudes, actitudes, motivaciones, satisfacción, productividad, interacción de las personas.

De otro lado, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo [EU-OSHA], menciona que los riesgos psicosociales residen principalmente de las deficiencias en el diseño del trabajo, así como la gestión del tiempo para el mismo y el escaso contacto social laboral pudiendo generar resultados psicológicos, físicos y sociales negativos como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión (EU-OSHA, 2020).

Por su parte Selye (1956, citado en Laime, 2017), define al estrés como la respuesta involuntaria o no específica ante algún agente externo o algún evento que desequilibre en el entorno de la persona. Asimismo, la Organización Internacional del trabajo [OIT] define a los factores de riesgo psicosocial como las características o condiciones del trabajo que afectan la persona conduciéndola al estrés o que afecta su salud psicológica y fisiológica (Gómez & Llanos, 2014). Un informe realizado por Mercer Marsh Beneficios (2023), consultora líder en salud y beneficios realizó un informe titulado *Health on Demand* que reveló que el estrés es un problema entre los empleados obteniendo los siguientes resultados a nivel global 47%, América latina 48%, Panamá 53%, Brasil 50%, México 47% y Colombia 43%. Por otro lado, según Statista (2023) haciendo referencia a Gallup una empresa de análisis y asesoría lanzó un informe en el 2023 titulada *State of the global workplace 2023 report*, el cual reveló que el nivel de estrés a nivel global es del 52%, América latina y el Caribe 41% y Europa 39%, además que el estrés fue mayor entre los trabajadores jóvenes que trabajan exclusivamente en lugares remotos o híbridos.

Según un estudio del Instituto de la Pontificia Universidad del Perú (PUCP) precisa que un 80% de peruanos sufren o han sufrido de estrés (Estacio, 2018). Asimismo, el problema con más gravedad de una organización es perder más de 11% de su talento humano, explicó Escalante (2017), debido a que esta cifra es preocupante porque el porcentaje de pérdida de personal afecta los temas de productividad y competitividad siendo un factor el clima laboral que existe en las empresas para generar motivación, sentido de pertinencia, reconocimientos e incentivos y un buen clima laboral.

Por otro lado, se puede afirmar que el teletrabajo genera conexión entre el trabajo y la vida personal del colaborador lo cual afecta directamente al clima organizacional de la empresa (Peña et al., 2013).

Según Gallup (2022), en su informe titulado *State of the Global Workplace Report 2022*, el compromiso de los empleados esta relacionado con el éxitos de las organizaciones globalmente, solo el 21% se compromete a su trabajo, la percepción global sobre el clima laboral es del 45% y la evaluación de vida global es del 33%; a nivel de Europa el compromiso laboral es del 14%, el clima laboral del 44% y evaluación de vida es del 47%; a nivel de Latinoamérica el compromiso laboral es del 23%, el clima laboral del 41% y su evaluación de vida de 43%; a nivel de Perú solo el 37% percibe un buen clima laboral, con un compromiso laboral del 19% y una evaluación de vida de 36%.

A su vez la empresa latina de recursos humanos Mandomedio (2020), realizo un estudio de 650 profesionales en Latinoamérica sobre la percepción del clima laboral en el teletrabajo durante la crisis de la pandemia covid-19 donde el 55% de profesionales percibe un buen clima laboral en sus empresas, frente a un 23% que considera que se volvió más tenso y con menor comunicación. Por lo tanto, a pesar de que el teletrabajo brinda una nueva forma de trabajo teniendo aspectos positivos como el equilibrio de trabajo, vida personal y familiar, también es posible que deteriore las condiciones de trabajo, genere aislamiento, aumente la carga laboral, mal manejo de los tiempos y condiciones menos favorables que pueden ocasionar estrés laboral (Olivares & Anabalón, 2014).

Según Núñez (2005), es importante para la dirección de una organización diagnosticar el clima organizacional es decir conocer las percepciones de los colaboradores en sus: métodos y estilos de dirección, sistemas de estimulación, reconocimiento, control y

supervisión, comunicación, solución de problemas, toma de decisiones, entre otros. Asimismo, el estrés laboral es una de las razones principales que eleva considerablemente la deserción laboral representando una problemática para las empresas (Hidalgo, 2016).

Por lo mencionado anteriormente, se considera que estas variables son parte de la problemática en los colaboradores; ya que, existe un gran índice de rotación de personal que puede estar relacionado con el estrés laboral y el clima organizacional, traduciéndose en índices considerables de ausentismo o deserción laboral; sin embargo, no existe un estudio previo. Finalmente, por todo lo expuesto anteriormente es importante desarrollar la presente investigación para poder comprender la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los teletrabajadores de un Call Center de Lima.

Para la presente investigación se realizaron estudios previos a nivel internacional, entre los antecedentes encontramos los siguientes:

Valverde & Martillo (2021), realizaron una investigación titulada "*Clima Organizacional y estrés laboral en una empresa de Contact Center de la ciudad de Guayaquil durante la pandemia producida por el COVID-19*", tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral", siendo un estudio cuantitativo, no experimental, de corte transversal con alcance correlacionar; teniendo como población 221 colaboradores utilizando los instrumentos para el cuestionario de estrés laboral OIT-OMS y el cuestionario de clima organizacional de Koys & Decottis, obteniendo como resultado que existe una correlación inversa ($p=.000$; $\rho=-.1856$), por lo cual significa que es una relación indirecta; que entre mayor estrés laboral el clima organizacional será menos agradable y viceversa.

Soler & Bongiovanni (2014), realizaron una investigación en pymes de Rio Cuarto en Argentina, tuvo como objetivo correlacionar en el estrés laboral y clima organizacional con una muestra de 293 empleados pertenecientes a 261 empresas pymes. Se utilizó un test propio para medir el estrés laboral y el WES (work environmet Scale) para medir el clima organizacional, obteniendo una correlación negativa moderada ($P=.001$; $r=-.386$). Se concluyó que el estrés de los trabajadores disminuye a medida que mejora el clima organizacional.

A nivel nacional Cayetano (2021), realizaron una investigación correlacional titulada "*El estrés laboral y su relación con el clima organizacional en la población económicamente activa ocupada del distrito de Trujillo-2021*", siendo un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal y de tipo descriptivo correlacionar. La población estudiada es de 384 personas donde se aplicaron dos instrumentos, el inventario de estrés laboral de Maslach y el cuestionario sobre clima organizacional (EMCO). Es así que se obtuvo como resultado que las variables guardan relación entre sí ($p=.000$; $\rho=-.982$), evidenciando una relación inversa y elevada, es decir que mientras menos estrés laboral exista habrá un mejor nivel de clima organizacional, además, hallaron correlaciones entre las dimensiones individual $\rho=-.917$, interpersonal $\rho=-.932$ y organizacional $\rho=-.944$ con la dimensión de estrés laboral siendo inversa y elevada.

Arque (2021), realizó una investigación titulada "*Clima organizacional y estrés laboral del personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho-2018*", tuvo como objetivo establecer la asociación entre clima organizacional y estrés laboral en una población de 107 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de estrés laboral de Maslach y Jackson y el cuestionario de clima organizacional

del MISA y se obtuvo como resultados que existe relación significativa ($p=.005$; $\rho=.718$) entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal del Centro de salud.

Cerna & Puell (2021), realizado una investigación titulada "*Home office y estrés laboral en los colaboradores de la empresa Equantic SAC Lima 2021*", determinar la relación entre el clima laboral durante el home office y el estrés percibido por los colaboradores siendo una población de 80 personas, se utilizó el test home office y test de estrés laboral proporcionado por los mismos autores validadas mediante criterio de jueces. Se concluyo que existe una correlación moderada que presenta un valor de ($p=.000$; $\rho=.845$) con lo tanto se puede afirmar que presenta una relación moderada y positiva entre ambas variables.

A nivel de bases teóricas y definiciones del clima organizacional debemos conocer las siguientes iniciando por Brunet (2014), menciona que el primero en introducir el termino de clima organizacional fue Gellerman en 1960 influenciado por dos corrientes de pensamiento el cognitivismo (Gestalt) y el funcionalismo, ambas corrientes convergen y proponen que lo que percibe el colaborador del medio ambiente y su entorno es el que influye en su conducta. Asimismo, el clima organizacional es el conjunto de percepciones subjetivas y socialmente compartidas que tienen los colaboradores de una organización tendiendo en cuentas las características del ambiente de trabajo y la organización destacando la percepción en atributos individuales, relacion de trabajo - entorno laboral - organizacional y el trabajo y ambiente (Hellriegel, 1974). Del mismo modo, según Forehand & Gilmer (1954), el clima organizacional tiene relacion directa con tamaño, nivel de autoridad, liderazgo, estructura y complejidad de la organización y lo definen como un conjunto de características que perdurable en el tiempo influyendo en el comportamiento de las personas en la organización.

Por otro lado, respecto al modelo teórico considerado para esta investigación se basa en el modelo conceptual de Gómez & Vicario (2008), quienes consideran que el clima organizacional se define como el conjunto de percepciones subjetivas y compartidas sobre las características de la organización, ambiente y la percepción. A su vez, construyeron el instrumento EMCO que ofrece una versión corta a diferencia otras que evalúan el clima organizacional, destaca en 3 dimensiones y 8 subdimensiones o factores con 29 reactivos que son los considerados para esta investigación. Las dimensiones del clima organizacional presentadas por estos autores son:

Sistema Individual: hacen referencia a la satisfacción de los trabajadores en la organización, su reconocimiento, así como de la autonomía con la que cuenta para realizar sus labores, este nivel está conformado por sus siguientes subdimensiones; (a) *Satisfacción de los trabajadores*, es el grado que percibe el colaborador o nivel de conformidad que es reconocido por su trabajo y por el entorno y condiciones laborales del mismo; (b) *Autonomía en el trabajo*, es el grado que el trabajador percibe que es independiente y participación de los colaboradores en la toma de decisiones de elegir la forma de realizar su actividad en el trabajo (Patlán & Flores (2013).

Sistema Interpersonal: son las características del ambiente laboral que tienen que ver con las relaciones sociales entre miembros de la organización, amistad, camarería, así como la comunicación y la capacidad para realizar trabajo en equipo, este nivel está conformado por sus siguientes subdimensiones; (a) *Relaciones sociales entre los miembros de la organización*, es el grado que perciben los trabajadores en relación con el trabajo en conjunto con sus pares siendo así el trabajo en equipo, amistad, comunicación y confianza; (b) *Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo*, es el grado de integración y comunicación entre los miembros de

la organización, así como la impresión de apoyo y ayuda entre los mismos favoreciendo el sentimiento o trabajo de equipo (Patlán & Flores (2013).

Sistema Organizacional: elementos de la organización que contribuyen a crear una atmosfera laboral y que se relacionan con la forma en que los directivos desarrollan la conducción de la organización, así como la motivación y sistemas de beneficios y recompensa que se establece en la misma, este nivel está conformado por sus siguientes subdimensiones; (a) *Consideración de directivos*, es el grado en que los colaboradores perciben el apoyo de su supervisor, así como también la comunicación, respeto y amabilidad que los directivos tienen hacia los trabajadores; (b) *Beneficios y recompensas*, es el grado en que los colaboradores estiman que su organización les retribuye por su labor en forma de compensaciones haciéndoles sentir satisfechos en reconocimiento de la calidad de su labor realizada; (c) *Motivación y esfuerzo*, es el grado en que los colaboradores son alentados por la organización y hacen que estos trabajen intensamente el cual se refleja en el colaborador con su compromiso, responsabilidad y busque esforzarse en su trabajo; (d) *Liderazgos de directivos*, es el grado en que los colaboradores perciben el manejo inteligente de sus superiores hasta la capacidad de mando para dirigir al personal a su cargo que influyen en cada uno y en el desarrollo del grupo (Patlán & Flores (2013).

Por otra parte, a nivel de bases teóricas y definiciones del estrés, así como del estrés laboral.

Selye (1956, citado en Laime, 2017), definido el estrés como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior. De otro lado, Invancevich & Matteson (1980), indican que el estrés es una respuesta de adaptación por características o procesos psicológicos

de la persona siendo el resultado de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas y fisiológicas de una persona.

El estrés laboral es la respuesta ante las exigencias o desajustes por medio de presiones laborales sobre las capacidades de el colaborador, a las cuales no puede dar respuesta positiva conllevando a una situación de estrés; por otro lado, esto también se complementa por criterios de las organizaciones como el diseño del puesto, las relaciones laborales, exigencias del puesto, recursos brindados para la tarea y personales como los conocimientos y habilidades para desempeñarse en el puesto y afrontar las exigencias del mismo (Lazarus & Folkman, 1984).

En ese sentido, el estrés laboral se definió como el resultado de aparición de factores psicosociales de riesgo o riesgo psicosocial donde hay una *"alta probabilidad de afectar la salud de los trabajadores y el funcionamiento empresarial a medio y largo plazo"* (Moreno & Baez, p50. 2010).

Asimismo, es necesario conocer las teorías relacionadas al estrés laboral por ello se iniciará conociendo la teoría de persona-ambiente de French et al. (1982), nos dice que el estrés laboral y la tensión surge debido a las necesidades del colaborador y las condiciones del ambiente. Por otro lado, teoría demanda-control de Karasek (1979), se centra en la interacción entre las demandas objetivas o presiones del ambiente laboral y la libertad de decisiones del trabajador al cumplir con los requerimientos de su trabajo, al haber alta demanda laboral contribuye la aparición de tensión psicológica, a disminuir la productividad y a incrementar el riesgo de problemas de salud. Por su parte, la teoría influenciada por la física, enfatiza la presencia de eventos que pueden llegar a ser estresantes en el medio de trabajo causante de daños temporales o permanentes al grado que puede afectar el clima laboral (Jex & Zanelli,

2013).

Finalmente, respecto al modelo teórico considerado para esta investigación es el modelo orientado a la dirección de Ivancevich et al., (1989, citado por Montalvo, 2014), definen que los estresores son factores organizacionales intrínsecos del puesto y extra organizacionales individuales, que ante situaciones o acciones que imponen exigencias especiales van incidir sobre la apreciación y percepción cognitiva por parte del trabajador causando respuestas fisiológicas, cognoscitivas y conductuales evidenciándose en la salud y desempeño del colaborador dentro de la organización. Según Ivancevich et al., (1989, citado en Laime, 2018), el estrés laboral es una “respuesta adaptativa, intercedida por peculiaridades individuales, a consecuencia de una acción, situación o suceso externo que pone exigencias físicas y/o psicológicas específicas sobre la persona derivado de los elementos organizacionales”.

El instrumento considerado para esta investigación que mide estas dimensiones es la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. La escala tiene como autores a la OIT-OMS; fue sustentada por Ivancevich & Matteson. Es de fácil aplicación tanto de manera individual o grupal, considerando 7 dimensiones y 25 reactivos.

Las dimensiones a considerar en el estrés laboral son; clima organizacional, estructura organización, territorio organizacional, tecnológica, influencia del líder, respaldo de grupo, falta de cohesión. A continuación, se explicará cada dimensión que servirán para la presente investigación; (a) *Clima Organizacional*, esta dimensión mide la percepción individual del clima en la organización, respecto a la misión y visión de la organización, sus estrategias, sus políticas, la dirección y los objetivos de la misma; (b) *Estructura Organizacional*, esta dimensión evalúa la presión que existe por parte del jefe o superior al empleado o subordinado

sobre el trabajo realizado y el nivel de respeto según jerarquía; (c) *Territorio Organizacional*, esta dimensión evalúa las condiciones para el control de actividades en áreas de trabajo, los espacios privados para trabajar y la incomodidad percibida por los trabajadores y los pares; (d) *Tecnología*, esta dimensión evalúa los equipos disponibles y adecuados, así como el conocimiento técnico y la presencia de tecnología para realizar un trabajo eficaz e importante; (e) *Influencia del Líder*, esta dimensión considera la influencia del líder y se puntualiza el papel del supervisor al dar cara por el subordinado ante el superior, es decir la preocupación de los superiores por el bienestar del personal que tienen bajo su cargo y la presión por el equipo de trabajo; (f) *Falta de Cohesión*, esta dimensión evalúa la falta de cohesión es determinada por la pérdida a nivel grupal, es decir se evalúa si los colaboradores forman parte de los grupos de trabajo en equipo y si el equipo se encuentra desorganizado y si algunos gozan de prestigio dentro de la organización y la existencia de presión; (g) *Respaldo del grupo*, esta dimensión evalúa el apoyo que se tiene entre los pares del equipo por las metas profesionales de sus compañeros, brindando apoyo y protección por parte de los jefes a sus subordinados y mantener la ayuda técnica para sus compañeros (Flores, 2017).

Respecto a la justificación, la presente investigación a nivel teórico brindará conocimientos sobre el clima organizacional y el estrés laboral a su vez permitirá consolidar teorías para poder contrastar los resultados obtenidos con otros estudios. Asimismo, a nivel metodológico, contribuirá a la comunidad científica y sumará nuevos hallazgos que servirán para futuras investigaciones, que permitirá contribuir en un marco general la relación de las variables tratadas en este estudio con instrumentos adaptados a la realidad peruana. Asimismo, a nivel práctico, de acuerdo a la coyuntura actual en el marco del teletrabajo es importante medir el clima organizacional y analizar su relación con el estrés laboral en teletrabajadores sabiendo

que es una enfermedad que puede tener graves repercusiones sobre la salud mental y física de las personas; además, los teletrabajadores al encontrarse en un nuevo contexto laboral también emergen nuevas necesidades que deben ser atendidas porque conlleva nuevas problemáticas, este estudio trata una de esas problemáticas siendo el estrés laboral y su relación con el clima organizacional de un Call Center de Lima; por ende servirá como base de estudio para todos los Contact Center o Call Center de Lima para abordar la misma problemática que se puede dar en poblaciones similares. Finalmente, reconocer como se relaciona el clima organizacional con el estrés laboral de los teletrabajadores o trabajadores, para poder identificar que habilidades, estrategias, factores asociados se tienen que focalizar para una mejora continua de la organización y de los mismos trabajadores para poder contribuir al bienestar de las personas y promover una buena salud ocupacional en las organizaciones para la mejora de sus colaboradores.

1.2. Formulación del problema

Como formulación del problema se propone lo siguiente: ¿Existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024?

Además, como problemas específicos los siguientes: ¿Existe relación entre el sistema individual y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024? ¿Existe relación entre el sistema interpersonal y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024? ¿Existe relación entre el sistema organizacional y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024?

1.3. Objetivos

El objetivo general es el siguiente: Determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024.

Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre la dimensión sistema individual y estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024.

Determinar la relación entre la dimensión sistema interpersonal y estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024. Determinar la relación entre la dimensión sistema organizacional y estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024.

1.4. Hipótesis

La hipótesis general planteada para dar respuesta a la pregunta de investigación es la siguiente: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024.

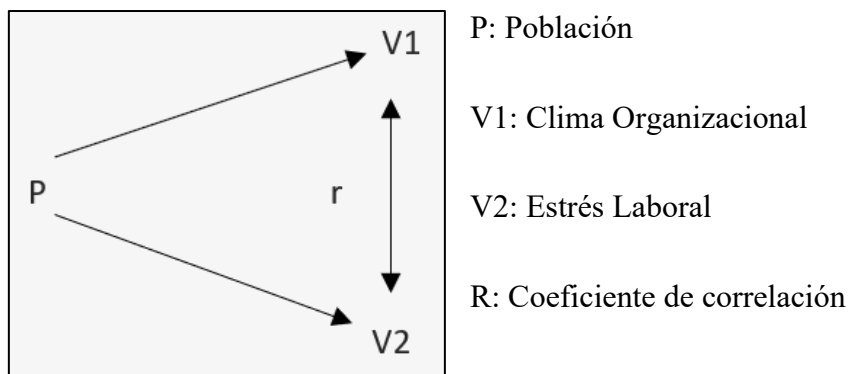
Las hipótesis específicas son: Existe relación entre el sistema individual y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024. Existe relación entre el sistema interpersonal y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024. Existe relación entre el sistema organizacional y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El presente estudio es de enfoque cuantitativo debido a que se utilizarán instrumentos psicométricos para poder comprobar las hipótesis por medio de análisis estadístico; *asimismo*, es un diseño no experimental por ende no se manipulan las variables involucradas (Hernández et al., 2010). Añadiendo a ello, este estudio es de corte transversal, debido a que la recolección de datos se desarrolla en un momento establecido sin manipular las variables o intervenir; con el objetivo de describir las variables estudiadas y analizar el alcance e interrelación que den en un solo tiempo determinado (Hernández et al., 2014). Finalmente, al ser de un nivel correlacional se tiene como fin conocer la relación de las variables de estudio o conocer su nivel de asociación (Hernández et al., 2010).

Figura 1

Diseño de investigación



La población es el grupo de integrantes que cuenta con características específicas en común para representar la población de estudio (Hernández & Mendoza ,2020). Siendo así la población que corresponde a la unidad de estudio, está conformada por 162 colaboradores, siendo una muestra censal. Asimismo, la unidad de estudio de la presente investigación son

teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima 2024, sin discriminación de género, con mayoría de edad y con el cargo operativo de teleoperadores con una permanencia mínima laboral de 3 meses bajo la modalidad de *home office*.

Debido al tamaño de la población y accesibilidad se desarrolló un muestreo no probabilístico del tipo censal, por lo que se incluyó a toda la población con los atributos de la unidad de estudio. Asimismo, según Candia (2005) una investigación censal es donde se seleccionan todos los miembros de la población determinada siendo los datos precisos y detallados. Además, como criterios de inclusión se consideró a los colaboradores de la empresa que forman parte de planilla operativa laborando bajo la modalidad *home office* en el área de *telemarketing* sin discriminar sexo, edad o tiempo de jornada laboral. Por otro lado, los criterios de exclusión se aplicaron a los colaboradores que tienen un tiempo menor de 3 meses de relación laboral, que hagan modalidad de presencialidad y aquellos que no dieron su consentimiento para formar parte de la investigación.

Una muestra es un subgrupo de la población o universo sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes y deberá ser representativo de dicha población (Hernández & Mendoza, 2020). La muestra analizada según su sexo estuvo conformada en un 71% del sexo femenino y un 29% del sexo masculino; según la zona de residencia el 84% se encuentra en Lima y 7% en Callao, mientras que un 9% en otras provincias del Perú; según su permanencia laboral en la empresa en el grupo de 3 a 5 meses laborando en la organización un 56%, en el grupo de 6 a 11 meses un 25%, en el grupo de 12 a 18 meses un 7% y en el grupo de 24 meses a más un 12%; según el rango de edades en el grupo de 18 a 24 años un 71%, en el rango de 25 a 30 años un 9%, en el rango de 31 a 35 años un 13%, en el rango de 36 a 40 años un 3% y en el rango de 41 a 48 años un 4%.

En esta investigación el método de recolección de datos la técnica utilizada es la encuesta en la cual se elaboran preguntas con alternativas de respuestas y la cuales posteriormente generan los resultados (Hernández & Mendoza, 2020). Por otro lado, los instrumentos utilizados para cada una de las variables de la presente investigación fueron los siguientes:

Para evaluar la variable de clima organizacional, se utilizó el instrumento de escala multidimensional del clima organizacional (EMCO) fue construida por Gómez y Vicario (2008) para población mexicana utilizando la técnica de redes semánticas naturales y consistió de 4 etapas investigación conceptual y factores teóricos; significado psicológico de los factores; análisis de resultados; contratación teórica y elementos para realizar reactivos; elaboración de banco de reactivos y propuesta de la conformación de escala. Ofreciendo así una versión corta a diferencia de otras pruebas existentes, ya que este instrumento consta de 3 niveles y 8 subdimensiones y 29 reactivos; asimismo, la validación del instrumento se realizó en una investigación descriptiva, ex-post facto y transversal a una muestra de 673 trabajadores; del mismo modo, los resultados obtenidos de Alfa de Cronbach (α) oscilan entre $\alpha > .710$ y >841 , con un $\alpha > .925$ global indicando niveles adecuados de confiabilidad (Patlán & Flores, 2013). Por otra parte, más adelante Pereyra (2015) validó y adaptó el instrumento a la realidad peruana con una muestra de 212 trabajadores y obteniendo una confiabilidad global de $\alpha > .899$ y validez con el criterio de jueces y Aiken llegando al índice de 1.0; del mismo lado, el instrumento EMCO puede ser aplicada individual y grupalmente sin límite de tiempo dirigido a personas mayores de 18 años que mide el grado de percepción a nivel global del clima organizacional en sus 3 niveles y 8 dimensiones que a su vez lo conforma, 29 ítems distribuido en 8 factores dimensionales siendo la satisfacción de los

trabajadores (4), autonomía en el trabajo (3), relaciones sociales entre los miembros de la organización (3), unión y apoyo entre los compañeros de trabajo (4), consideración de directivos(5), benéficos y recompensas(4), motivación y esfuerzo(3), liderazgo de directivos(3), valorada a través de una escala de tipo Likert de 5 puntos y de los cuales los ítems 4,18,19,29 son reactivos inversos, puntuándose de la siguiente forma: 1 nunca; 2 casi nunca; 3 algunas veces; 4 casi siempre y 5 siempre.

De otro lado, el instrumento utilizado para la variable de estrés laboral es la escala de estrés laboral OIT-OMS fue elaborada y validada en conjunto por la OIT con la OMS y sustentada por Ivancevich y Matteson (1989) fue validado con una muestra de 38072 trabajadores obteniendo una confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha >.950$ siendo altamente confiable. Asimismo, más tarde Suarez (2013) valida y adapta el instrumento a la realidad peruana con una muestra de 203 trabajadores obteniendo una confiabilidad de Alfa de Cronbach de $\alpha >.972$ y una validez a través de criterio de jueces utilizando el análisis binominal con un resultado de 0.05 evidenciando concordancia entre los jueces expertos; del mismo modo, el instrumento de escala de estrés laboral OIT-OMS puede ser aplicado de manera individual o grupal, es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable con un tiempo aproximado de 15 minutos dirigido a personas mayores de 18 años que mide la escala general de estrés laboral este cuestionario consta 7 dimensiones y 25 reactivos que la componen: Clima organizacional (4 ítems), estructura organizacional (4 ítems), territorio organizacional (3 ítems), tecnología (3 ítems), influencia del líder (4 ítems), falta de cohesión (4 ítems), respaldo del grupo (3 ítems), valoradas a través de una escala tipo Likert que consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera: 1 nunca; 2 raras veces; 3 ocasionalmente; 4 algunas veces; 5

frecuentemente; 6 generalmente y 7 siempre.

Por otra parte, para obtener los permisos y canales de recolección de datos se solicitó el consentimiento para la suministración de los cuestionarios al gerente y/o representante legal de la organización, así como al personal teletrabajado para que pueda realizarlo en un horario acordado que no interrumpa sus labores, por medio de un acuerdo recalcando la importancia de la investigación y como podría beneficiar a la organización. Asimismo, la presente investigación se empleó como técnica la encuesta y para el proceso de recolección de información se recogió los datos a través de un cuestionario hecho en *Google Forms* el cual fue desarrollado para ambas variables desarrollándose así el cuestionario tomando en cuenta las dimensiones e ítems según los autores; asimismo, se brindó el enlace para su fácil llenado de manera digital para que sea accesible para todos desde cualquier dispositivo electrónico ya sea móvil, tablet; pc o laptop.

Por otra parte, para el proceso de ordenamiento de la información para ordenar la información se utilizó filtros en el Excel extraído del *Google Forms* y convirtiendo las respuestas escritas a numéricas, y posteriormente se importó a SPSS versión 29 siendo una herramienta confiable. Asimismo, para el proceso y técnicas de análisis de datos se utilizó Excel como soporte de ayuda para ordenar la información y el Statistical Package for Social Sciences (SPSS) en la versión 29; permitió conocer los resultados, realizar las tablas y gráficos necesarios para la presente investigación procediendo con su interpretación. Asimismo, se efectuó el análisis de la normalidad mediante la prueba de *Kolmogórov-Smirnov* determinando una distribución no normal (ver anexo Nro 4), por tanto, se empleó la correlación de Spearman para el contraste con la hipótesis. De otro lado el SPSS, como herramienta estadística permite también conocer la validez y confiabilidad llamado Alpha

de Cronbach. Además, se realizó la correlación de ambas variables como también su interpretación. Finalmente, se procedo con la discusión para contrastar las hipótesis planteadas en la presente investigación y las conclusiones.

La estructura y metodología de este estudio sigue los lineamientos establecidos por el manual de normas de la Asociación Americana de Psicología (APA), garantizando la fiabilidad y precisión de los resultados. Asimismo, durante esta investigación se mantuvo los principios éticos de integridad y justicia, asegurando y respetando manteniendo la integridad de los participantes y los datos recopilados en línea con los principios éticos de la conducta de los psicólogos de la APA (Asociación Americana de Psicología, 2020).

Este estudio también se sujeta a las disposiciones éticas y deontológicas establecidas en el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2017). En el artículo 22, se exige garantizar el consentimiento voluntario de todos los participantes durante la obtención de datos (Ver anexo Nro. 5); asimismo, el artículo 26 prohíbe las prácticas de plagio u omisión de datos en el transcurso de la investigación y en concordancia, el artículo 27 salvaguarda el utilizar instrumentos psicométricos con propiedades adecuadas en cualquier investigación psicológica para garantizar resultados fiables y válidos.

Desde la perspectiva ética, se realiza esta investigación con un elevado nivel de rigurosidad y respeto por aquellos investigadores que nos preceden. Se asegura el cumplimiento de las normativas delineadas en el Código de Ética para la investigación científica em UPN (2024), velando por la integridad y la precisión durante todo el desarrollo del proceso investigativo.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Se planteó como objetivo general determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024.

En la tabla 1, se aprecia la correlación entre la variable estrés laboral y la variable clima organizacional, cuyos resultados demuestran la existencia de una correlación altamente significativa entre las mismas debido a que el nivel de significancia (p valor) es inferior a .001; también se observa un coeficiente de correlación de Spearman de $-.375$, el cual indica una correlación negativa media (Hernández et al., 2018).

Tabla 1

Correlación entre estrés laboral y Clima Organizacional

		Clima Organizacional
Estrés Laboral	Rho de Spearman	$-.375^{**}$
	Sig. (bilateral)	.000
	N	162

****.** La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral).

Se planteó como objetivo específico determinar la relación entre estrés laboral y la dimensión sistema individual en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024

En la tabla 2 se observan los resultados de la correlación entre estrés laboral y sistema individual, los resultados indican que existe una correlación significativa debido a que el nivel de significancia (p valor) es inferior a .05; también se observa un coeficiente de correlación de Spearman de $-.155$, el cual indica una correlación negativa media.

Tabla 2*Correlación entre estrés laboral y Sistema individual*

		Sistema individual
Estrés Laboral	Rho de Spearman	-.155*
	Sig. (bilateral)	.049
	N	162

*. La correlación es significativa en el nivel .05 (bilateral).

Se planteó como segundo objetivo específico determinar la relación entre la dimensión sistema interpersonal y estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024

En la tabla 3, podemos observar la correlación entre la variable estrés laboral y el sistema interpersonal, cuyos resultados indican que existe una correlación altamente significativa ya que el nivel de significancia (p valor) es inferior a .001; también se observa un coeficiente de correlación de Spearman de -.404, lo cual indica una correlación negativa media.

Tabla 3*Correlación entre estrés laboral y sistema interpersonal*

		Sistema Interpersonal
Estrés Laboral	Rho de Spearman	-.404**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	162

** . La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral).

Finalmente, como tercer objetivo específico se planteó determinar la relación entre la dimensión sistema organizacional y estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa Call Center de Lima, 2024.

En la tabla 4, podemos observar la correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión sistema organizacional, cuyos resultados indican que existe una correlación altamente significativa ya que el nivel de significancia (p valor) es inferior a .001; también se observa un coeficiente de correlación de Spearman de $-.363$, lo cual indica una correlación negativa media.

Tabla 4

Correlación entre estrés laboral y Sistema Organizacional

		Sistema Organizacional
Estrés Laboral	Rho de Spearman	$-.363^{**}$
	Sig. (bilateral)	.000
	N	162

******. La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral).

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Las limitaciones que se tuvieron durante el desarrollo de la presente investigación inicialmente fue que, al ser una muestra no probabilística del tipo censal genera en consecuencia los resultados y no se pueden generalizar a otras poblaciones. Además, los resultados obtenidos establecen una asociación mas no una causalidad, ya que esas relaciones causales son propias de diseños experimentales y la presente investigación es no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. Por otro lado, fue difícil lograr llegar a la población, puesto que las organizaciones son un poco recelosas con el tratamiento de los datos de sus colaboradores por temas de protección de datos y lineamientos propios de la empresa.

Se tuvo como objetivo general el determinar la relación entre el estrés laboral y clima organizacional de los teletrabajadores de un Call Center, obteniendo como resultado el p valor inferior a .001, lo que indica que existe relación entre las variables de estudios altamente significativa y un coeficiente de correlación de Spearman de $-.375$ indicando una correlación negativa media. Estos resultados difieren por lo encontrado en Arque (2021), que obtuvo una correlación positiva ($p=.005$ y $\rho=.718$), al igual que Cerna & Puell (2021), que obtuvo un $p=.000$ y $\rho=.845$ lo cual indica que existe una relación positiva entre ambas variables; sin embargo, Valverde & Martillo (2021), si encontró resultados similares indicando que existe una correlación inversa siendo el $p=.000$ y $\rho=-.1856$ por lo cual significa que es una relación indirecta que ante mayor estrés laboral el clima organizacional será menos agradable o viceversa. Para Jex y Zanelli (2013), menciona que la presencia de eventos estresantes en el ambiente laboral puede tener consecuencias momentáneas o duraderas afectando el clima laboral.

El objetivo específico 1 fue determinar la relación entre la dimensión del sistema individual y el estrés laboral se obtuvo un valor de $p=.049$ y un $\rho=-.155$ lo cual indica que existe una correlación negativa media. Del mismo modo, para Cayetano (2021) obtuvo un valor de $p=.000$ y $\rho=-.917$ indicando que si hay relación inversa y negativamente muy alta. Para Hellriegel (1974), los colaboradores de la organización destacan percepciones subjetivas que son socialmente compartidas teniendo en cuenta los atributos individuales, relación y entorno laboral.

El objetivo específico 2 fue determinar la relación entre la dimensión del sistema interpersonal y el estrés laboral se obtuvo un valor de $p=.000$ y un $\rho=-.404$ lo cual indica que existe una correlación negativa media. Asimismo, para Cayetano (2021) obtuvo un valor de $p=.000$ y $\rho=-.932$ indicando que si hay relación inversa y negativamente muy alta. Para Litwin & Stinger (1968, citado en Contreras, 1984), es un conjunto de propiedades medibles basadas en percepciones colectivas de la gente que vive y trabaja dentro de este entorno que influye en su comportamiento.

El objetivo específico 3 fue determinar la relación entre la dimensión del sistema organizacional y el estrés laboral se obtuvo un valor de $p=.000$ y un $\rho=-.363$ lo cual indica que existe una correlación negativa media. De igual modo, para Cayetano (2021) obtuvo un valor de $p=.000$ y $\rho=-.944$ indicando que si hay relación inversa y negativamente muy alta. Para Forehand & Gilmer (1954), tiene relación con el nivel de autoridad del líder, así como la estructura y compleja de la organización que influye en el comportamiento de las personas.

Entre las implicancias se encuentran las siguientes: a nivel teórico, la presente investigación sirve como antecedentes de estudio para futuras investigaciones en base a las variables de estudio; a nivel práctico, el teletrabajo es una modalidad laboral que cada vez

está más presente aportando beneficios; sin embargo, también emerge nuevas necesidades y problemáticas a su vez el estrés laboral es una enfermedad con graves repercusiones en la salud; a nivel social, manifiesta la necesidad de establecer programas de prevención para identificar los factores asociados para una mejora continua de la organización y contribuir al bienestar laboral promoviendo una buena salud. Finalmente, a nivel metodológico los instrumentos fueron validados y adaptados a la población peruana por lo que los resultados son confiables.

Las conclusiones son las siguientes: se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en teletrabajadores, los resultados obtenidos indican que existe correlación negativa media entre ambas variables de estudio, es decir elevados niveles de estrés laboral se asocian con menores niveles de clima organizacional en la muestra estudiada. Asimismo, en el objetivo específico 1 se determinó la relación entre la dimensión sistema individual y el estrés laboral, indicando que existe correlación inversa negativa media, es decir a niveles altos de estrés laboral el colaborador percibirá poco reconocimiento y disminuirá la satisfacción por su trabajo sintiendo que no tiene capacidad de autonomía sobre el mismo. En segundo lugar, el objetivo específico 2 se determinó la relación entre la dimensión sistema interpersonal y estrés laboral, encontrando que existe correlación inversa negativa media, es decir que mientras más sea el nivel de estrés laboral el trabajador no lograra una adecuada integración de equipo de trabajo y comunicación con sus pares afectando la unión de equipo. Finalmente, en el objetivo específico 3 se determinó la relación entre la dimensión sistema organizacional y el estrés laboral, indicando que existe correlación inversa negativa media, es decir que a mayor nivel

de estrés laboral el personal tendrá la percepción que no tiene apoyo de sus superiores y que falta incentivos por parte de la empresa disminuyendo su calidad de trabajo y motivación.

Referencias

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2020). Obtenido de Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-andstress>

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2020). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo Obtenido de Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-andstress>.

American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>.

Arque, R. (2021), Clima organizacional y estrés laboral del personal Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho - 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71516>

Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.

Brunet, L. (2014). El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas; 2014.

Candia, D. (2005). Metas del milenio y tugurios: una metodología utilizando datos censales. CEPAL. <http://hdl.handle.net/11362/7208>

- Cardona & Zambrano. (2014). Review of organizational climate assessment tools. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 184-189. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.04.007>
- Cayetano, H. (2021). Él es tres laboral y su relación con el clima organizacional en la población económicamente activa ocupada del distrito de Trujillo, 2021. <https://orcid.org/0000-0002-3444-9362>
- Cerna & Puell (2021), Home Office y Estrés Laboral en los colaboradores de la empresa Equantic SAC Lima 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84592>
- Código de Ética para la investigación científica en UPN (2024). Resolución rectoral n° 104-2016-UPN-SAC. <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-cientifica-en-upn.pdf>
- Código de Ética del Psicólogo del Perú (2017). Código de ética y deontología. https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Contreras, B. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista de Trabajo Social*. 1983;6:27-37. Disponible en <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/6158>
- Escalante, P. (26 de 04 de 2017). Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué? . Grupo Gestión, págs. 23-24. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824-noticia/>

- Estacio, C. (28 de 03 del 2018). El estrés, enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos.
<https://larepublica.pe/sociedad/1218686-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>
- Flores, E. (2017). Relación de la Gestión del Tiempo y Estrés Laboral en el personal de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud Moquegua, enero 2017. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20453>
- Forehand & Gilmer (1954). Environmental variation in studies of organizational behavior. La variación del ambiente en los estudios de comportamiento organizacional. *Psychological Bulletin*, 62, 361-382.
- French et al. (1982). *The mechanisms of job stress and strain*. Chichester: Wiley.
- Gallup (2022). *State of the Global Workplace 2022 report*.
- Gómez & Llanos (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.
- Gómez & Vicario (2008) EMCO. Escala Multidimensional del Clima Organizacional.
- Gómez & Vicario (2008). *Clima Organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala* (Tesis de licenciatura). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hellriegel D. (1974). *Organizational Climate: Measures Research and Contingencies*, *Acad Manage J.* 1974;17(2):255-280.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.

Hernández et al. (2010). Metodología de la investigación. D.F: Editorial Mexicana.

Hernández et al. (2014) Metodología de la investigación. (6ta ed.) .McGraw-Hill
/Interamericana Editores.

Hidalgo, A. (2016). El estrés en la deserción laboral de los trabajadores de la empresa Milmarcas en la ciudad de Quito (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Industrial).
<https://web.millennium-challenge.com/wp-content/uploads/2023/01/state-of-the-global-workplace-2022-download-1.pdf>

Ivancevich et al., (2006). Comportamiento Organizacional. (7ª ed.). México: McGraw-Hill
Interamericana.

Ivancevich, J. & Matteson, M. (1980). Stress at work: A managerial perspective. Glenview,
IL: Scott, Foresman & Co.

Ivancevich, J. (1989). Comportamiento organizacional. México: the McGraw-Hill. Jodelet,
D.

Ivancevich, J. & Matteson, M. (1989). Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial. 2a. ed.,
México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional.

Jex & Zanelli (2013). Clima Organizacional y estrés laboral en funcionarios. Alternativas
Psicológicas.38(14),65-67.
<https://www.alternativas.me/attachments/article/157/5%20-%20Clima%20organizacional%20y%20estrés%20laboral.pdf>

Karasek, R. (1979). Demandas de trabajo, latitud de decisión de trabajo y tensión mental: implicaciones para el rediseño de trabajo. *Trimestral de ciencia administrativa*, 24, 285-308.

Laime, E. (2018). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa–2017. *Universidad Inca Gacilaso De La Vega*, 1-136.

Lazarus & Folkman. (1984). *Estrés y proceso cognitivo: el concepto*.

Mandomedio (24 de junio del 2020). Solo el 55% de profesionales percibe buen clima laboral en un escenario de trabajo remoto. <https://mandomedio.com/peru/blog/clima-laboral-en-latinoamerica-estudio-mandomedio/>

Mercer Marsh Benefits. (8 de mayo del 2023) *Health on Demand*. <https://www.portafolio.co/uploads/files/2023/05/26/INFORME%20HEALTH%20ON%20DEMAND%202023.pdf>

Medina, Preciado & Pando (2007). *Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos*.

Montalvo, F. (2014). *Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción del personal asistencial en Novaclínica SA de la ciudad de Quito*.

Moreno & Báez (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Núñez, M. (2005). Clima organizacional: Resultados del diagnóstico en una empresa.
Transporte

Olivares & Anabalón (2014). Teletrabajo y estrés laboral, una relación significada por
trabajadores de una empresa de servicio (Doctoral dissertation, Universidad
Academia de Humanismo Cristiano).

Organización Internacional del Trabajo. (2002), Convenio sobre teletrabajo. Revista de la
Organización Internación del trabajo. (44),32.

Patlán & Flores (2013). Desarrollo y validación de la escala Multidimensional de Clima
Organizacional (EMCO): Un estudio empírico con profesionales de la salud. Ciencia
& trabajo, 15(48), 131-139.

Peña et al. (2013). Relacion de factores en la satisfaccion laboral de los trabajadores de una
pequeña empresa de la industria metal-mecanica. Revista Internacional
Administración & Finanzas, 115-128.

Roncal, X. (2021). Teletrabajo y capitalismo de vigilancia. Telos Revista de Estudios
Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 23(1), 177-192.
<https://doi.org/10.36390/telos231.14>

Selye, H. (1956). The Stress of Life. McGraw-Hill, New York.

Soler & Bongiovanni (2015). Correlación entre estrés laboral y clima organizacional en
pymes de rio cuarto. Revista adenag, (5).

Statista (9 de octubre 2023) Estrés 2022, otro año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo. <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>

Suarez, 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. *PsiqueMag*, 2(1), 33-50.

Valverde & Martillo (2021). Clima organizacional y estrés laboral en una empresa de Contact Center de la ciudad de Guayaquil durante la pandemia producida por el COVID – 19. (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil-Facultad de Ciencias Psicológicas).

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia de Clima Organizacional y Estrés Laboral en teletrabajadores de una empresa de Call center de Lima,2024.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa de servicio de Lima, 2024?.	Determina la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los teletrabajadores de una Empresa de Lima, 2024.	Existe relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los teletrabajadores de una Empresa de Lima, 2024.	<p>1.- Variable 1</p> <p>V1: Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones de la V1:</p> <p>D1: Sistema individual. D2: Sistema interpersonal. D3: Sistema organizacional.</p> <p>2.- Variable 2</p>	<p>•Enfoque de investigación: Cuantitativo.</p> <p>•Diseño de investigación: No experimental.</p> <p>•Corte de investigación: Transversal.</p> <p>•Alcance o nivel de investigación: Descriptivo Correlacional.</p> <p>•Población: La muestra utilizada en la presente investigación, estuvo conformada por 162 colaboradores de una empresa de Call Center de Lima,2024.</p> <p>•Muestra: Debido al tamaño de la población se realizó un muestreo no probabilístico del tipo censal conformado por colaboradores de una empresa de Call Center de Lima,2024.</p> <p>•Instrumento para la V1: El cuestionario de Escala Multidimensional de Clima Organizacional (ECMO) por Gómez Y Vicario 2008 y luego adaptada a la realidad peruana</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
P1: ¿Existe relación entre el sistema individual y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa de servicio de Lima, 2024?.	O1: Determinar la relación entre el sistema individual y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa de servicio de Lima, 2024.	H1: Existe relación entre el sistema individual y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa de servicio de Lima,2024.		

<p>P2: ¿Existe relación entre el sistema interpersonal y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa de servicio de Lima, 2024?.</p>	<p>O2: Determinar la relación entre el sistema interpersonal y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa de servicio de Lima, 2024.</p>	<p>H2: Existe relación entre el sistema interpersonal y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa de servicio de Lima,2024.</p>	<p>V2: Estrés Laboral</p> <p>Dimensiones de la V2</p> <p>D1: Clima organizacional. D2: Estructura organizacional. D3: Territorio organizacional. D4: Tecnología. D5: Influencia del líder. D6: Falta de cohesión. D7: Respaldo del grupo.</p>	<p>en 2015 por José Pereyra Quiñones en Lima obteniendo una confiabilidad de Alfa de Cronbach y un indicie global de .899,</p> <p>• Instrumento para la V2: El instrumento de Escala de Estrés Laboral de OIT-OMS sustentando por Ivancevich & Matte son en 1989, posteriormente adaptada a la realidad peruana por Angela Suarez Tunanñaña en 2013 obteniendo una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,966.</p> <p>• Procedimiento de recolección de datos: Se solicito el consentimiento para la suministración de los cuestionarios y se recogió los datos a través de cuestionario de <i>Google Forms</i> el cual fue desarrollado para ambas variables.</p> <p>• Procedimiento de análisis de datos: Para ordenar la información se utilizó filtros en Excel y posteriormente se importó a SPSS versión 29 siendo una herramienta confiable.</p> <p>• Aspectos éticos: Código de ética del psicólogo.</p>
<p>P3: ¿Existe relación entre el sistema organizacional y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa de servicio de Lima, 2024?.</p>	<p>O3: Determinar la relación el sistema organizacional y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa de servicio de Lima, 2024.</p>	<p>H3: Existe relación entre el sistema organizacional y el estrés laboral en los teletrabajadores de una empresa de servicio de Lima,2024.</p>		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de Clima Organizacional.

Variable	Definición conceptual	Niveles Dimensionales	Factores Dimensionales	Indicadores	Ítems	Escala de Mediciones
Clima organizacional	El clima organizacional es la percepción que tiene el colaborador de la organización en su sistema administrativo y el clima organizacional a nivel jerárquico y con sus pares, los beneficios, actitudes y el nivel de satisfacción que logra percibir (Likert, 1968).	Sistema Individual	Satisfacción de los trabajadores	Grado de satisfacción en el trabajo, Reconocimiento, Logro de metas.	1, 2, 3, 4*	Escala Ordinal (Likert) 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. ALGUNAS VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE (*) Reactivo Inverso.
			Autonomía en el trabajo	Grado de independencia en el trabajo, libertad de elegir, decisión propia.	5, 6, 7	
		Sistema Interpersonal	Relaciones sociales entre los miembros de la organización	Grado de percepción del trabajo con sus compañeros, amistad, comunicación.	8, 9, 10	
			Unión y apoyo entre los compañeros del trabajo	Grado de comunicación, integración, organización, trabajo en equipo.	11, 12, 13, 14	
		Sistema Organizacional	Consideración de directivos	Grado de apoyo del superior, comunicación, respeto y amabilidad, buen trato.	15, 16, 17, 18*, 19*	
			Beneficios y recompensas	Grado de retribución del trabajo, estímulos y recompensas, salarios e incentivos, calidad de trabajo.	20, 21, 22, 23	
			Motivación y esfuerzo	Grado de motivación, condiciones laborales, responsabilidad laboral, compromiso laboral.	24, 25, 26	
			Liderazgo de directivos	Grado de percepción del manejo inteligente, capacidad de toma de decisiones, don de mando.	27, 28, 29*	

Anexo 3: Matriz de operacionalización de Estrés Laboral.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Mediciones
Estrés Laboral	El estrés laboral es la reacción que tiene la persona ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación, del mismo modo, está determinado por la organización, el diseño, las relaciones laborales y las exigencias del trabajo, recursos del trabajador, conocimientos y habilidades del mismo para afrontar las exigencias (Lazarus & Folkman, 1984).	Clima organizacional	Percepción de clima organizacional, misión, visión, estrategias, políticas, dirección y objetivos.	1, 10, 11, 20	Escala Ordinal (Likert) 1. NUNCA 2. RARAS VECES 3. OCASIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES 5. FRECUENTEMENTE 6. GENERALMENTE 7. SIEMPRE
		Estructura organizacional	Presión que exige el jefe o superior y pares sobre la tarea, respeto de jerarquía.	2, 12, 16, 24	
		Territorio organizacional	Condiciones de control del área, espacios privados, incomodidad percibida por los pares y ellos mismos.	3, 15, 22	
		Tecnología	Equipos disponibles y adecuados, conocimiento técnico, presencia tecnológica.	4, 14, 25	
		Influencia del líder	Influencia del líder, soporte del supervisor, preocupación del bienestar por parte del supervisor hacia el subordinado.	5, 6, 13, 17	
		Falta de cohesión	Metas compartidas con los compañeros, apoyo entre pares y jefes, ayuda técnica de compañeros.	7, 9, 18, 21	
		Respaldo del grupo	Perdida de cohesión a nivel grupal, desorganización de equipo, privilegios ante otros compañeros y presión de equipo.	8, 19, 23	

Anexo 4: Prueba de normalidad

Prueba de normalidad de *Kolmogorov-Smirnov* para las variables estrés laboral y clima organizacional y sus dimensiones.

En la Tabla 5, se observan los estadísticos de distribución normalidad utilizando la prueba de *Kolmogorov-Smirnov* para determinar los resultados de ambas variables y las dimensiones de clima organizacional, en donde se obtuvo un p valor menor a .05 para todas las variables, lo cual indica que los datos no siguen una distribución normal. Por tanto, se recomienda la utilización del estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 5


Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	.160	162	.000
Clima Organizacional	.121	162	.000
Sistema Individual	.123	162	.000
Sistema Interpersonal	.095	162	.001
sistema organizacional	.153	162	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 5: Consentimiento informado

<https://docs.google.com/forms/d/1VyNJ4ZAIzXsLsNB8tnkBiEYfuLqY36OpuaS2-0djZPk/p...>



CUESTIONARIO: Clima Organizacional y Estrés Laboral

😊 Estimado(a) participante: Reciba un cordial saludo agradeciendo su tiempo, paciencia y atención.

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la relación del Clima Organizacional y el Estrés Laboral. Los resultados obtenidos tienen un carácter de ser estrictamente investigativo 📊: se recalca la importancia de que las respuestas dadas sean con la ***MAYOR SINCERIDAD*** posible ya que, será relevante para brindar futuras alternativas de solución en investigaciones, por lo que su participación será muy valorada y apreciada, recuerde que no ***HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS***, solo debe responder lo que piense usted. Asimismo, los resultados obtenidos permitirán generar nuevas estrategias para hacer todos juntos y formar un mejor lugar de trabajo 🤝

📄 ***Nota:*** El ***cuestionario*** solo puede ser realizado una única vez y ser realizado únicamente por la persona que se le brindó el enlace para el mismo siendo un colaborador ocupando el puesto de teleoperador en modalidad remoto, es totalmente ***anónimo*** por lo cual puede ser totalmente sincero y transparente con lo que usted piense, deberá ser realizado de manera individual. 🙊

*** Indica que la pregunta es obligatoria**

¿Acepto participar voluntariamente de la investigación? *

Sí

No