



# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN ASESORES  
TELEFÓNICOS DE UN CALL CENTER DEL DISTRITO DE  
INDEPENDENCIA, AÑO 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

**Autora:**

Jeniffer Carolina Neira Ballarte

**Asesor:**

Dra. Aurora Chumpitaz Mozombite

Lima - Perú

2022

## DEDICATORIA

A mis padres, quienes con su esfuerzo me educaron.

Y por haberme apoyado cuando decidí estudiar esta carrera. Por haber estado siempre ahí para mí, siempre dispuestos a escucharme, e instruirme.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi fortaleza.

A mi mejor amiga Celia, quien con sus palabras me ha alentado a continuar, por acompañarme a lo largo de toda mi adolescencia y actualmente en la juventud y ser como la hermana que no tuve.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
TABLA DE CONTENIDO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	7
CAPÍTULO II. MÉTODO .....	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	33
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	41
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS.....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de correlación Rho de Spearman entre estrés laboral y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center.....	33
Tabla 2 Prueba de correlación Rho de Spearman entre clima organizacional y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center.....	34
Tabla 3 Prueba de correlación Rho de Spearman entre Estructura organizacional y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center.....	35
Tabla 4 Prueba de correlación Rho de Spearman entre Territorio organizacional y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center.....	36
Tabla 5 Prueba de correlación Rho de Spearman entre Tecnología y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center .....	37
Tabla 6 Prueba de correlación Rho de Spearman entre Influencia del líder y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center .....	38
Tabla 7 Descripción de los niveles de desempeño laboral según la modalidad de trabajo en asesores telefónicos .....	39
Tabla 8 Prueba de correlación Rho de Spearman entre estrés laboral y desempeño laboral en asesores telefónicos.....	40

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. Mediante un enfoque cuantitativo, tipo básico, de diseño no experimental, de corte transversal, de alcance correlacional, en una muestra integrada por 105 empleados, de ambos sexos, mayores de edad. Utilizando como instrumentos para la recolección de datos el Cuestionario de Estrés Laboral OIT- OMS y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Williams y Anderson (1991). Hallándose como resultados según la Prueba Rho de Spearman ( $Rho=0.133$ ;  $p= 0,175 >0.05$ ) que no existe relación entre estrés y desempeño laboral, similar entre territorio, estructura, nuevas tecnologías, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo y desempeño ( $p>0.05$ ), hallándose solo relación entre estrés por clima organizacional con el desempeño laboral ( $Rho= ,312^{**}$ ;  $p= 0,001 < 0,05$ ). Concluyendo, que no existe relación entre el estrés y desempeño laboral.

**Palabras clave:** *estrés laboral, desempeño laboral, asesores telefónicos, Call Center*

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral, es considerada la enfermedad del presente siglo XXI, una enfermedad peligrosa, pues afecta principalmente a la calidad de vida de las personas, más allá de las pérdidas económicas que genera en una organización (Bairero, 2018). En la última década, esta problemática ha cobrado mayor importancia, por su implicancia en el ser humano, por sus efectos negativos, dañando a muchas personas en el mundo; sin distinción de características propias de cada individuo. Por consiguiente, todos podemos desarrollar episodios estresantes en algún momento o periodo de nuestra vida (Karam, Urrego y Castillo, 2019).

Tal es así que, existen prevalencias y estadísticas que dan a conocer y evidenciar los datos relevantes acerca del estrés laboral y su repercusión en el ser humano en su entorno laboral. Según, estudios de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) México tiene un 75% de prevalencia de estrés laboral, liderando el primer puesto y país en ser la población que tiene una cifra alta de estrés laboral. Esta realidad, afecta a un 40 % de empleados entre los cuales incluyen: empresas particulares y públicas del estado mexicano. Por otro lado, China tiene un porcentaje de 73%. Por último, se encuentra Estados Unidos con un porcentaje del 59%, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Por su parte, en América Latina según las estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT,2018) refiere que alrededor de 45 % de los trabajadores ha tenido estrés laboral en Argentina. No obstante, en Chile se reporta que alrededor de 70 % de los trabajadores sufre de estrés laboral. En comparación, con Colombia país latinoamericano el cual reporta una cifra de 33% de estrés laboral.

Por otro lado, el Perú no es ajeno a este número de prevalencia y a nivel nacional, también registra un porcentaje considerable, según el Ministerio de Salud de Perú (MINSA, 2018) afirma que casi el 60% de peruanos sufre estrés y el 70 % de trabajadores peruanos experimentan estrés laboral, y esto va a ir en ascenso. Según el Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2018), señala que el estrés laboral es un suceso que en la actualidad crece a diario en las empresas, se caracteriza por un desequilibrio entre lo que se le pide a un trabajador y la capacidad que tiene este para responder y enfrentar las demandas que exige una empresa, el estrés conlleva a que los empleados desarrollen un malestar psicológico como ansiedad, angustia y dolores de cabeza, lo cual ocasiona que los trabajadores no tengan un buen desempeño y eficacia a causa del estrés laboral.

Asimismo, el estudio del estrés laboral en el ámbito organizacional u empresarial es importante ya que, diferentes investigaciones han demostrado que este puede generar un impacto negativo y un rendimiento desfavorable de los trabajadores.

En cuanto a la variable estrés laboral, Newstrom (2012) señala que el estrés laboral puede ser originado por diferentes causas, esto va a depender de la reacción del trabajador a una situación específica como, por ejemplo: la sobrecarga de trabajo, un mal clima laboral, por último, un ambiente de inseguridad en el trabajo, todos estos factores mencionados pueden ocasionar en un trabajador, estrés laboral.

Según Yucra (2015) menciona que en el Perú un gran número de empresas privadas y del estado, tienen sistemas rígidos para poder mejorar la producción de los trabajadores ignorando los sentimientos y emociones que sienten sus empleados. Ahora, de acuerdo con Ferreiro (2017) las empresas de Call Center si bien es cierto le dan la oportunidad a muchos jóvenes y adultos de trabajar y generar ingresos, no se escapan de este problema, aunque este rubro es una actividad laboral ascendente, se ha reportado condiciones de trabajo rutinario,



sedentarismo, poco sueldo remunerado, rotación de personal y daños a la salud mental de los asesores telefónicos.

Según, Micheli (2016) afirma que la labor de los asesores telefónicos es principalmente la tele negociación, este trabajo puede ser simple y rutinario, hasta llegar a ser complejo cuando el asesor telefónico tiene que resolver un problema con el cliente, lo cual conlleva a un desgaste psicológico y emocional. Asimismo, este sector laboral, en las empresas formales otorgan a los colaboradores todos los beneficios de ley como: seguro de vida, beneficios sociales y un contrato mínimo por tres meses, luego de ello renuevan el contrato al colaborador según su desempeño en la empresa (Bernal, Martínez y Pereira, 2017). Por otro lado, los asesores telefónicos que prestan su voz y habilidades comunicativas se enfrentan a altos niveles de estrés, debido a que son supervisados constantemente, por la duración de las llamadas, son auditados en tiempo real y calificados mediante feedback esa sensación de sentirse escuchados por un servicio de calidad interna ocasiona en muchos casos estrés, ansiedad, y tensión muscular (Bernal, Martínez y Pereira, 2017).

En ese sentido, en relación a todo lo expuesto anteriormente, acerca de las variables estrés y desempeño laboral, es importante este estudio, pues se han encontrado casos de trabajadores de diferentes empresas de Telemarketing Call Center que evidencian estrés laboral y repercute de manera negativa en su desempeño individual. Es importante esta investigación para poder evidenciar y exponer de qué manera repercute el estrés en el desempeño de esta población en particular.

Frente a todo lo mencionado se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022? , como preguntas específicas ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de

Independencia, 2022?. ¿Existe relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022?. ¿Existe relación entre el territorio organizacional y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022?. ¿Existe relación entre la tecnología y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. ¿Existe relación entre la influencia del líder y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022?. ¿Existe relación entre la falta de cohesión y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022?. ¿Existe relación entre el respaldo del grupo y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022?. Y como objetivo general: se plantea determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los asesores telefónicos de una empresa de Call center del distrito de Independencia, 2022. Como objetivos específicos: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. Determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. Determinar la relación entre el territorio organizacional y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. Determinar la relación entre la tecnología y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. Determinar la relación entre la influencia del líder y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. Determinar la relación entre la falta de cohesión y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. Determinar la relación entre el respaldo del grupo y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022.

Por esa razón, se plantea la siguiente hipótesis general: existe relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call center en el distrito de Independencia, año 2022. Como hipótesis específicas tenemos: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. Existe relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. Existe relación entre el territorio organizacional y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. Existe relación entre la tecnología y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. Existe relación entre la influencia del líder y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. Existe relación entre la falta de cohesión y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022. Existe relación entre el respaldo del grupo y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, 2022.

A continuación se presenta antecedentes internacionales y nacionales de las variables:

A nivel internacional tenemos a: Córdova y Torres (2021) en Ambato Ecuador hicieron un estudio acerca del estrés laboral y su relación en el desempeño de los trabajadores de una institución pública relacionada a la estadística. El objetivo principal de dicho estudio fue poder exponer el grado de relación entre las dos variables: (estrés laboral y desempeño laboral). La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. De instrumentos se utilizó el test de F- PSICO 31 y la Evaluación 360°. La muestra estuvo integrada por 75 participantes, todos cumplían con el perfil requerido. Los resultados evidenciaron que la sobre carga de trabajo es el principal motivo de desarrollar estrés laboral (28% de riesgo). Por otro lado, se encontró que el desempeño laboral se ve perjudicado por falta de capacitación de parte

de la empresa hacia sus trabajadores. Por último, un ambiente de trabajo inadecuado, ocasiona estrés laboral en el personal. Resultados inferenciales: ( $p = -0.950$ ) y un  $p$  – valor =  $0.000 < 0.05$ , Concluyendo que existe una relación negativa muy significativa entre las variables; demostrando que, a mayor nivel de estrés, menor será el desempeño laboral.

Meza (2018) realizó un estudio acerca del clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de una universidad privada en México, para determinar el nivel en el que se ubicaba el clima organizacional y determinar de qué manera repercute en el desempeño laboral de los trabajadores, en una muestra de 100 personas, la técnica que emplearon fue la encuesta y de instrumento: el cuestionario de Clima Organizacional (CLIOR). Los resultados encontraron que existe un nivel de correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores ( $r=0,569$  y  $p = 0,000$ ) esto quiere decir que, si existe un buen nivel de clima organizacional, los trabajadores evidenciarán un mejor nivel de desempeño laboral.

Franco y González (2019) en Ecuador realizó una investigación la cual tuvo de objetivo evidenciar que los niveles altos de estrés laboral pueden influenciar en el desempeño laboral de los profesores de una institución educativa pública de la provincia de Guayas. La metodología empleada para el estudio fue de tipo básica, de diseño no experimental, pues no se experimentó con las variables. La muestra estuvo integrada por 30 profesores. De instrumentos, se utilizó dos inventarios, el primero fue un inventario de evaluación de la personalidad, y el segundo fue de evaluación de desempeño 360. Los resultados indican, que el estrés laboral influencia y repercute en el desempeño laboral, a través de la prueba chi- cuadrado, se halló un  $P$  valor =  $0.003$  y  $\chi^2 = 8.23$ . Concluyendo que, a mayores niveles de estrés laboral, menor será el desempeño laboral de los profesores.

Yáguar (2019), realizó un estudio acerca del estrés laboral y su relación en el desempeño laboral de los empleados de una institución de salud de atención primaria en la ciudad oeste de Guayaquil Ecuador, para determinar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los empleados de salud de la institución nacional. La muestra fue de tipo probabilística, integrada por 116 empleados de salud. De instrumento, se utilizó la encuesta y la escala de estrés laboral de la OIT- OMS. Los resultados indican que la mayoría de los empleados presentó un nivel bajo de estrés laboral de un porcentaje de 46,6% y un porcentaje regular de desempeño laboral de 69,0% evidenciándose una asociación estadística entre la variable de estrés laboral con la variable de desempeño laboral ( $p < 0,05$ ). Concluyendo que, la presencia de estrés laboral en los empleados, guarda una relación estadística significativa en relación al desempeño laboral.

Julio y Anaya (2018) hicieron una investigación en Colombia, el objetivo de dicho estudio fue analizar el nivel de correlación entre el estrés laboral y los recursos de afrontamiento ante el estrés en profesores de 9 organizaciones educativas de un municipio en Antioquia. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, sistemático de alcance correlacional. La muestra estuvo integrada por 56 profesores. El instrumento utilizado fue la escala ED6. Los resultados, mediante la prueba Rho Spearman, se obtuvo un valor de 0.928 y una significancia de 0.000, quiere decir, que el nivel de relación es de grado positiva y significativa en ambas variables. Concluyendo que los eventos de estrés repercuten en el desempeño laboral de los profesores de la institución educativa.

A nivel nacional tenemos a Ortiz y Palomino (2021) en la ciudad de Lima- Perú hicieron un estudio para poder exponer el nivel de relación que existe entre las variables estrés laboral y desempeño, entre los empleados que se desempeñan de asesores telefónicos en una empresa call center. La metodología empleada fue cuantitativa de diseño no experimental, de corte

trasversal. La muestra estuvo integrada por 130 trabajadores de la campaña de retenciones móviles. Para dicha investigación, se utilizó de instrumentos: la escala de estrés laboral de la OIT -OMS y para evaluar el desempeño laboral, se aplicó el formato convencional de apreciación por Dolan. Los resultados demostraron de significancia  $< .05$  ( $p= .037$ ) En conclusión, si existe relación significativa directa entre las variables estrés laboral y desempeño laboral, evidenciando ser significativa de tipo negativa inversa ( $r_s= - .183$ ) de un nivel de resultado pequeño ( $r^2= .033$ ) siendo la implicancia de una variable sobre la otra del 3%.

Molina (2020), realizó una investigación acerca del estrés laboral en trabajadores del área administrativa de una organizacional nacional policial en el contexto de pandemia por COVID- 19. El objetivo de dicho estudio fue establecer el nivel del estrés laboral en el personal del área administrativa de la organización de educación policial en plena situación COVID- 19. Para ello, utilizaron una metodología descriptiva, de diseño no experimental, pues no se manipulo la muestra. La muestra estuvo integrada por 80 personas todos policías nacionales, del distrito de Puente Piedra, entre el rango de edades de 24 hasta los 50 años. De instrumento utilizaron el cuestionario de la OIT- OMS de estrés laboral. Los resultados, demostraron la aceptación de la hipótesis alterna rechazando de esta manera la nula pues manifiesta un valor menor a 0,05, es decir, se evidencian niveles altos de estrés laboral en los trabajadores del personal de área administrativa de la organización nacional policial. Por último, se encontró que cerca del 95% manifiestan un nivel alto de estrés laboral y solo el 5% manifiesta tener un nivel medio de estrés laboral en los integrantes de la policía nacional de la organización educativa.

Parían (2020) en la ciudad de Ayacucho una investigación la cual tuvo de objetivo evidenciar que el estrés laboral guarda relación con los niveles de desempeño laboral en profesores de colegios nacionales. La metodología empleada en dicho estudio fue no

experimental, de tipo teórica y de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 70 personas, todos profesores. De instrumento, se utilizó la encuesta y cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados evidencian un coeficiente de  $-0.123$  y una significancia de  $0.309$ , es decir, no existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los profesores, de manera similar que las dimensiones de cansancio emocional ( $Rho = -0.041$ ), por otro lado, en despersonalización tuvo un valor de ( $Rho = -0.225$ ) y realización personal ( $Rho = -0.262$ ). Concluyendo, la ausencia de relación directa significativa entre las variables estrés y desempeño, lo que si se encontró es una asociación inversa entre ambas variables.

Livia (2020) realizó un estudio en Huarochirí, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en profesores de una institución educativa pública. La metodología empleada en dicho estudio fue de hipotético deductivo de tipo correlacional, no experimental. La muestra, estuvo integrada por 80 personas, todos ellos profesores. De instrumento se aplicó la escala de Estrés Laboral de Burnout y el cuestionario de desempeño docente de Medrano, para poder recabar información. Los resultados obtuvieron un coeficiente de  $Rho = 0.659$  y una significancia de  $p = 0.000$ , es decir, se evidencia un nivel de correlación significativa moderada, entre las variables estrés laboral y el desempeño de los profesores. Concluyendo que, la variable de estrés laboral guarda una relación significativa directa con el grado de desempeño laboral de parte de los profesores.

Reategui (2019) realizó un estudio en la ciudad de Huancayo Perú, para demostrar que el estrés laboral guarda relación con los niveles de desempeño laboral en los profesores de una institución educativa privada. La metodología empleada fue de tipo básica, de diseño no experimental y de alcance correlacional. La muestra estuvo integrada por 35 profesores. De instrumentos se utilizó la encuesta y el test de estrés laboral de la OIT – OMS propuesta por

Ivancevevich. Los resultados obtuvieron un coeficiente de  $R^2 = 0.865$  entre estrés y desempeño laboral de los profesores, es decir que si existe un nivel alto y significativo de correlación entre ambas variables. Concluyendo que el estrés laboral genera consecuencias negativas en las labores que deben de realizar los profesores, por lo cual resulta importante la creación de nuevas metodologías preventivas para aminorar sus efectos negativos en el desempeño laboral de los maestros.

Mora (2018), en la provincia de Cuzco, hizo una investigación para describir el nivel de estrés laboral en agentes policiales teniendo en cuenta los factores sociodemográficos. La metodología empleada fue descriptiva de diseño comparativo, utilizando una muestra poblacional de 196 agentes de la policía. De instrumento se usó el cuestionario de estrés Karasek del año 1979. Los resultados arrojaron que el 67% de agentes el estrés en ellos se manifiesta de manera leve. Concluyendo que, no existe diferencia significativa entre el nivel de estrés en función a los agentes sociodemográficos de los miembros de los servicios especiales de la policía nacional del Perú hallándose un  $p = 0.082 > 0.05$ .

Con respecto al marco teórico de la variable estrés Selye (1936) lo define como una respuesta natural del propio organismo del ser humano, que responde ante cualquier demanda que se le presente de tipo psicológico y fisiológico, dicha respuesta se va manifestando como una reacción, a un estímulo llamado estresor, esto quiere decir que los seres humanos presentan sentimientos de estrés debido a estímulos estresantes los cuales responden en su organismo a nivel fisiológico mental y emocional. Por otro lado, Piero (2001) define al estrés como una manifestación de índole adaptativa en los seres humanos, pues en buena parte ayuda a su supervivencia en todos los ámbitos de la vida de las personas, este estrés hace que los individuos respondan ante cualquier evento, puedan resolver diversos problemas y tengan un desempeño óptimo en todas las áreas de la vida cotidiana. Por su parte, Nieto y Jesús (2006) manifiestan



que el estrés se basa en una experiencia que implica demasiada carga emocional, donde la persona que lo experimenta atraviesa una sensación de tensión constante, producto de un factor o estímulo del exterior. Willians Y Cooper (2004) señalan que el estrés es un hecho que está siempre presente en la vida cotidiana de todas las personas, el cual puede ser positivo y negativo, el primero permite al individuo responder a las demandas de su medio ambiente y de realizar sus actividades en su vida normal, pero el negativo puede generar un desgaste psicológico y un agotamiento emocional que puede desencadenar trastornos emocionales como ansiedad generalizada, depresión. Martínez- Selva (2004) define al estrés laboral como un desajuste entre las propias facultades de una persona y las demandas de su ambiente laboral, este estrés puede volverse crónico, cuando el individuo no se puede sobreponer y recobrar su bienestar luego de haber terminado su jornada laboral, o también puede ser agudo, en algunos periodos cortos, de todos modos, sus efectos a nivel psicológico y emocional pueden tener larga duración.

Por el contrario, Esqueda, Escalante y Barreat (2006) definen al estrés laboral como la unión de varios fenómenos que se desencadenan en el organismo de los colaboradores a causa de agentes estresores provenientes del ambiente de trabajo los cuales pueden afectar directamente a la salud mental de los colaboradores. Por otro lado, Ángeles (2012) señala que el estrés laboral es un proceso que impulsa la idea de que el trabajador no está preparado para las funciones propias de puesto laboral, debido a ello experimenta malestar emocional como: ansiedad, temor, bajo rendimiento y desempeño laboral. Para la Organización internacional del trabajo (OIT) refiere que el estrés, viene a ser una respuesta física y emocional en consecuencia a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y la capacidad del individuo para responder utilizando sus propios recursos y habilidades personales, ya sean intelectuales, o interpersonales.

Se describe teorías sobre el estrés laboral, así tenemos a: La teoría basada en la respuesta:

Para Selye, el estrés es una respuesta inespecífica de nuestro organismo que experimentamos al momento de enfrentar alguna demanda inesperada o cotidiana, este autor nos dice que el estrés también puede vincularse con estímulos agradables o desagradables para la persona que lo experimenta. El autor creó una teoría manifestando que la respuesta del estrés está asociada mediante un mecanismo tripartito, al cual denominó: Síndrome General de Adaptación (SGA) este está integrado por tres etapas, las cuales se detallarán a continuación: Reacción de alarma: esta se origina cuando el organismo de un instante a otro, reacciona a diferentes estímulos, los cuales no está familiarizado. Etapa de Resistencia: Aquí el organismo del ser humano se adapta al agente estresor, y su sintomatología, es decir los síntomas que ha experimentado desaparecen. Etapa de agotamiento: en esta fase, si el agente estresor tiene una duración más prolongada y es muy intenso, los síntomas iniciales aparecen, esto puede producir trastornos psicofisiológicos severos y generalizados en el ser humano.

La Teoría basada en el estímulo, sustentado por Mateo (2013) esta teoría afirma que si el ser humano experimenta un evento estresante o abrumador ocasiona en este una alteración sobre todo el funcionamiento fisiológico, y psicoemocional de la persona, en consecuencia, el ser humano responde a esta situación adaptándose, por ello el estrés se define como cualquier evento que se presenta en la vida cotidiana de la persona de manera espontánea y por consiguiente requiere un cambio en la manera normal de responder de cada individuo.

Por otro lado, Fernández (2012) afirma que este modelo de enfoque señala que el estrés es ocasionado por agentes externos a la persona que están en su ambiente, en pocas palabras, estos factores no son manipulados por la persona en sí, por lo cual si el estímulo tiene un impacto fuerte el individuo mayor será la sintomatología en el organismo, pudiendo ocasionar malestar y daños físicos y mentales. Por el contrario, si la fuerza del estímulo disminuye, el individuo

regresa a su estado normal, y toda la sintomatología disminuye. Así mismo, asegura que los agentes externos que ocasionan estrés son aquellos estresores físicos, por ejemplo: la ventilación, iluminación, el espacio, el ruido, el ambiente. Por otro lado, los agentes de origen psicosocial, tenemos a las situaciones y problemas de la cotidianidad.

La Teoría basadas en la interacción, sustentada por Lazarus y Folkman (1985) según su teoría en el modelo cognitivo transaccional, afirma que el estrés se origina mediante las relaciones que existen entre el individuo y su medioambiente social, quiere decir que el estrés es un numero de interacciones entre la persona y el momento o circunstancia que este atravesando, donde el evento es valorada por el individuo como algo que desborda sus recursos internos para afrontar dicha situación, por consiguiente pone en riesgo su bienestar personal. Belloch et al. (2009) Este enfoque en particular tiene mucha importancia para este estudio, porque supone y describe el papel del individuo, y la respuesta de este en vivenciar un episodio estresante. Lazarus y Folkman (1986) para ellos todos los seres humanos tenemos una forma particular de responder ante el estrés. Existen muchos agentes los cuales pueden dar a manifestar los mecanismos de afrontamiento, por una parte, puede estar ligado por los medios que tiene el individuo como buen estado de salud o contar con una adecuada energía física, por otro lado, también entran factores internos como las convicciones mentales de cada ser, o también nuestras creencias espirituales que podemos tener, nuestra motivación intrínseca también puede ayudar a tener un mejor afrontamiento ante el estrés que podamos experimentar.

La presente investigación se fundamenta en la teoría basada en el estímulo. Los autores principales y representativos son Holmes y Rahe (1976), ellos nos dicen que el estrés no se encuentra vinculado con agentes intrínsecos del individuo, sino el estrés se encuentra vinculado a agentes estresores del medio ambiente, es decir del exterior, estos pueden provocar una sintomatología en el organismo, llegando a alterar su funcionamiento. Los agentes estresores

ambientales son aquellos que son percibidos por el sujeto como amenazantes, dañinos. Todos estos factores externos pueden ocasionar y generar en el ser humano estrés.

Peiró (1999) definió a los principales agentes estresores externos provenientes del ambiente laboral de las organizaciones, a continuación, se detallarán: Estresores del ambiente físico: Esto hace referencia a aquellos elementos propios del ambiente laboral, estos actúan como estresores externos, los cuales son: el ruido, la luz, la temperatura, entre otros. Demandas del propio trabajo: esto se refiere a que las propias actividades de las funciones de los trabajadores pueden ocasionar estrés laboral. Algunas de ellas son: los turnos de trabajo, el exceso de trabajo, las exigencias laborales, etc. Las relaciones laborales: quiere decir que la interacción entre el jefe/líder y subordinado puede originar estrés laboral, así como también los clientes que manejan los colaboradores en su entorno de trabajo.

Dimensiones del estrés laboral, la investigación se basa en el sustento teórico del Cuestionario de Estrés Laboral (OIT/OMS) que , formuló siete dimensiones las cuales nos ayudan a describir el estrés laboral en el ambiente organizacional. A continuación, se detallarán:

Dimensión 1. Clima organizacional: El clima organizacional guarda relación a las particularidades que manifiesta el ambiente laboral de trabajo, el cual es una manifestación de la interacción de varios factores externos de la empresa u organización. Estos factores influyen directamente en las conductas de los trabajadores, los cuales pueden hacer que los niveles de estrés que manifiestan los empleados aumenten o bajen.

Dimensión 2. Estructura organizacional: refiere que la estructura organizacional se basa en el diseño y el sistema de poder de jerarquía que comprometen a toda la organización y a la posición del empleado dentro del mismo rango.

Dimensión 3. Territorio organizacional: señala que esta dimensión se trata del espacio donde el empleado se desarrolla, es decir las actividades que realiza en su cotidianidad, actividades que tienen significancia en los resultados de la empresa.

Dimensión

4. Tecnología: hace referencia a todos los aparatos como: (laptop, computadora, audífonos, mesa, sillas) que la empresa o institución otorga al empleado para que cumpla sus funciones laborales, para ello la organización antes de repartir cualquier recurso o dispositivo tiene en cuenta las necesidades del trabajo. Dimensión 5. Influencia del líder: Esta dimensión se trata del funcionamiento del líder y como este cargo influencia en los niveles de estrés laboral en el ambiente de trabajo de los empleados a su cargo. La influencia proveniente de parte del líder es clave en relación al comportamiento de los empleados así también en el cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la organización. Dimensión 6. Falta de cohesión: Esto se refiere a la evaluación del nivel en que la falta de integración del grupo puede influenciar y originar un factor estresante en función al desempeño de las labores de los empleados o colaboradores, quiere decir que la unión del equipo de trabajo y grado de integración entre los empleados determina un agente protector para evitar y reducir el estrés laboral. Dimensión 7. Respaldo del grupo: Esto guarda relación al grado de apoyo que el trabajador percibe por parte de sus directivos, o supervisor a cargo, el autor expone mientras el empleado se sienta apoyado por sus superiores o compañeros de trabajo, menor será el estrés laboral que experimente en su ambiente de trabajo.

Con respecto a la segunda variable desempeño laboral, el cual es definido, según Stoner (1994) como la forma en como los integrantes de una organización laboran de forma eficaz, para lograr cumplir sus metas personales y grupales, es decir el desempeño laboral está ligado a la realización de tareas por parte de los trabajadores de una empresa de forma productiva, con el objetivo de alcanzar proyectos trazados por la organización. Por otro lado, Chiavenatto (2002) define al desempeño como: “ la eficacia de parte de los colaboradores que laboran dentro de las organizaciones, el cual es una pieza fundamental para la organización, ya que sin las personas no sería posible el alcance de objetivos, en ese sentido el desempeño de las personas es la suma de sus conductas con sus resultados. Por consiguiente, el desempeño laboral

de los empleados en un contexto organizacional se define como el conjunto de su comportamiento y los resultados obtenidos como grupo o equipo de trabajo en la organización.

De igual manera, Faria (1995) menciona que el desempeño laboral es el resultado de las actitudes de los trabajadores en relación a los que hacer de su puesto laboral, las funciones y responsabilidades propias de su trabajo. Para el autor es relevante hacer sentir al personal que se encuentran en un ambiente seguro y estable, cumpliendo con los beneficios e incentivos que están alineados al puesto que van a desempeñar, pues a partir de ello, va a depender el desempeño laboral de todo su personal contratado, el autor afirma que esto es fundamental para que la organización o la empresa tenga éxito, teniendo un personal altamente efectivo. Por último, según Palací (2005) el desempeño laboral viene a ser la estimación que se le otorga a la empresa mediante las diferentes conductas que manifieste cada colaborador en una etapa de tiempo.

Dimensiones del desempeño laboral, descrito por Araujo y Leal (2007), afirman que el desempeño organizacional necesita de varios elementos, agentes, particularidades o destrezas correspondientes a las habilidades, conocimientos y aptitudes, las cuales los individuos deben saber responder al momento de realizar su trabajo. Gómez - Mejía, Balkin y Cardy (2001), refieren que el primer paso para la evaluación del desempeño es detallar las variables que se desean evaluar y calcular. Para reconocer y exponer las dimensiones o variables del desempeño se debe partir primero y tener como ejemplo: las competencias, que son un conjunto relacionado a un puesto laboral. Dicho autor expone un modelo de habilidades del trabajador en su ámbito laboral, basado en Conocimiento: Conoce muy bien sus funciones y se hace responsable de sus tareas. Habilidades y capacidades: Fuertes habilidades básicas en comunicación escrita y oral, análisis y resolución de problemas. Gestión del trabajo: Habilidades en la gestión de trabajo,

gestión del tiempo y termino de tareas a tiempo. Carácter y compromiso: Integridad, ética y juicio.

Existen diversas Teorías que explican el desempeño laboral: Así tenemos la Teoría de la equidad Según Klingner y Nabaladian (2002) el desempeño laboral está relacionado con el nivel de percepción que tiene el colaborador en función del trato que recibe por parte de sus superiores y la organización. Producto de estas estimaciones se crean sentimientos de lealtad, actitudes de buena disposición y mayor fuerza en su labor dentro de la empresa. Para Klingner y Nabaladian (2002) la equidad está integrada por dos factores: el desempeño y la integración con otros individuos, esto quiere decir que es la comparación de su rendimiento o desempeño laboral y las ganancias que recibe en relación con otros individuos.

También la Teoría de las expectativas. Según el autor Vroom (1964) esta teoría se enfoca en los sentimientos de satisfacción de los trabajadores, lo cual genera un adecuado desempeño laboral en su entorno y contexto de trabajo. Esta más enfocada en el nivel de sensación y apreciación que tienen los trabajadores sobre la manera de hacer sus labores o la decisión de realizar actos positivos o negativos genere un resultado determinado.

Dicho autor propone tres elementos en la teoría de las expectativas, a continuación, estarán expuestas: Expectativa: viene a ser la relación entre el esfuerzo y el desempeño, se refiere a la constancia que realiza el trabajador en sus tareas propias de su puesto laboral, para obtener un resultado adecuado. Instrumentalidad: Esto viene a ser el vínculo entre el desempeño y la recompensa, se refiere a que el trabajador es consciente siempre de que su trabajo realizado, le puede traer ganancias positivas, monetarias, o gratificaciones por un trabajo bien realizado. Valencia: Se refiere al valor que otorga el trabajador a los resultados logrados por su rendimiento en función a las actividades propias de su puesto.

La Teoría de la finalidad o de las metas: El representante de esta teoría es Locke (1969)

autor que nos dice que existe un deseo motivacional el cual repercute en el comportamiento motivacional de los colaboradores, esto se evidencia en su actuar cuando realizan funciones y actividades laborales. Es decir, los trabajadores persiguen de manera intencional objetivos y metas, mediante el desarrollo de actividades, esto implica un esfuerzo por parte de ellos, esto manifiesta el nivel de su desempeño. Estas metas u objetivos deben ser vistos como desafiantes, así como de despertar interés en conseguirlos. Para esta teoría, el alcance de metas, hacen que los trabajadores necesiten desempeñarse de determinada manera para poder cumplir y obtener su objetivo.

Desempeño laboral según Williams y Anderson (1991) el rendimiento laboral se refiere a las actitudes de los trabajadores, en relación al cumplimiento de sus funciones asignadas. Así mismo, mide el nivel de percepción del trabajador hacia la organización.

La presente investigación se justifica: A nivel teórico pues aporta con información científica a los estudios ya presentes en nuestro país, buscando crear consciencia en las organizaciones y empresas existentes, en relación a la influencia del estrés laboral en el desempeño de sus empleados para que estas puedan mejorar sus prácticas laborales y, por consiguiente, evitar la rotación de personal y el mal clima laboral, a través de referencias y estudios científicos. A nivel práctico, la evidencia de esta investigación permite conocer el impacto negativo del estrés laboral en los trabajadores de un Call Center, para que de esta manera en una organización u empresa se creen planes de acción con el objetivo de resolver la problemática del estrés laboral, y mejorar el ambiente de trabajo. A nivel metodológico resulta de vital importancia adjuntar una data estadística mediante la aplicación de cuestionarios que han sido sometidos a criterios de validez y confidencialidad antes de ser aplicados, para que nuestro estudio sea objetivo. Así mismo será de gran utilidad para ser usada por otros



investigadores. Por último, el presente estudio aporta en evidencia científica a la comunidad de profesionales de la psicología y salud mental, en especial a los psicólogos del área organizacional los cuales a futuro pueden prevenir a través de una adecuada y propicia intervención a tiempo. Por último, a nivel social, este trabajo de investigación contribuye a brindar más información acerca de la repercusión del estrés laboral en el desempeño de los empleados de una organización, y su impacto emocional, psicológico en el ser humano.

## CAPÍTULO II. MÉTODO

La presente investigación presenta una metodología de enfoque cuantitativo, pues fue importante recabar información y datos de nuestra población estudiada, en este caso fueron los asesores telefónicos, para esto se necesitó el requerimiento de datos numéricos y programas estadísticos para poder exponer maneras de reaccionar de una población estudiada. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). El tipo de investigación fue básica porque buscó generar nuevos conocimientos a la comunidad científica, su propósito fue contribuir agregando más estudios a la realidad actual (Ñaupas, 2018). El diseño de la investigación es no experimental pues no se realizaron cambios en la muestra. Así mismo, fue de tipo transversal porque los resultados se recogieron en un solo tiempo, y momento determinado (Fernández y Baptista, 2014). Por otro lado, es de nivel de alcance correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación que existe entre dos variables en un determinado contexto en particular (Hernández y Mendoza, 2018).

La población, referida al conjunto de participantes que integran un fenómeno de estudio, el cual está formado por una agrupación que se identifica por cumplir algunas características y aspectos similares las cuales son luego de ser seleccionadas, son estudiadas y analizadas (Tamayo, 2012). Por ello, la población estuvo integrada por 130 colaboradores de un call center del distrito de Independencia, del sexo masculino y femenino, mayores de 18 años de edad. Como criterios de inclusión para la selección de la muestra se tuvo en cuenta las siguientes características: Personas mayores de 18 años, nivel de instrucción secundaria completa como mínimo, trabajadores de un Call Center de Independencia. Voluntarios a participar en la investigación mediante la firma de un consentimiento informado virtual. Como criterios de exclusión para la selección

de la muestra tuvieron las siguientes características: empleados que no trabajen en el área de retenciones móviles, menores de 18 años y mayores de 60 años y que no hayan aceptado responder el cuestionario.

La presente investigación estuvo integrada por una muestra de 105 trabajadores los cuales se desempeñan de asesores telefónicos, todos agentes del área de retenciones móviles, elegidos mediante un muestreo no probabilístico intencional, dado que todos los participantes no tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos como parte de la muestra, la selección de los colaboradores obedeció a los criterios de inclusión establecidos por la investigación (Hernández, 2014).

Como técnica de recolección de datos se utilizó a la encuesta, el cual según Quispe y Sánchez (2011), se utiliza para obtener información que permita al investigador obtener una idea de la realidad para crear hipótesis, de esta manera se puede orientar las fases de la investigación.

Como instrumentos de recolección de los datos se utilizó la Escala de estrés laboral y el Cuestionario de desempeño laboral. Para la variable de Estrés laboral se empleó como instrumento la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS, construida por los autores Ivancevich y Matteson (1989), dicha prueba ha sido adaptada por Angela Suárez Tunanña en el año 2013 a la versión peruana.

La escala de Estrés laboral de la OIT – OMS la cual tiene un total de 25 ítems, las cuales integran siete dimensiones: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, por último, respaldo del grupo. El objetivo principal de su aplicación es detectar la principal causa de estrés laboral, así mismo, poder predecir los riesgos psicosociales en un contexto laboral, que podría afectar al trabajador, y a la organización.

Ficha técnica de la escala de estrés laboral OIT - OMS

Nombre del instrumento:	Escala de Estrés Laboral OIT – OMS
Autores:	Ivancevich & Matteson (1989)
Adaptación:	(Perú) Suárez Tunanñaña 2013 0,966, según el Alfa de Cronbach
Confiabilidad:	El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.
Procedencia:	España
Aplicación:	Aplicación es individual, grupal y organizacional
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años.
Particularidad:	Instrumento de exploración Psicológica
Duración:	Tiempo estimado de 10 a 15 minutos
Finalidad:	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
Estructuración:	La prueba consta de 7 áreas.
Baremación:	Tabla de cálculos de puntuaciones

Validez y confiabilidad de la prueba original de Estrés Laboral fueron obtenidos por los autores (Ivancevich & Matteson), un valor de confiabilidad de 0,966, según el Alfa de Cronbach, posteriormente en el año 2017 fue adaptada, por Suarez en su investigación adapta la Escala de estrés laboral. En una muestra de asesores telefónicos, constando de 260 trabajadores. En los resultados se encuentran: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.97), una validez de constructo y

contenido por criterio de jueces, se empleó la V de Aiken dando de resultado un 0.90 lo cual significa que dicho instrumento presenta validez, puede utilizarse y ser aplicado en una muestra o población en particular.

Por otro lado, para la segunda variable de Desempeño Laboral se utilizó de instrumento al cuestionario de desempeño laboral de William y Anderson (1991) conformado por 21 ítems, el objetivo de su aplicación es para pretender calcular el desempeño dentro de una empresa, teniendo en consideración la manera de responder y actuar de los empleados en función a: su desempeño contextual hacia individuos, el desempeño contextual hacia la organización y el desempeño hacia las tareas propias de su puesto laboral.

#### Ficha técnica de Instrumento de desempeño laboral de Williams y Anderson (1991)

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Desempeño laboral
Autores:	Williams y Anderson
Adaptación:	Lima- Perú Hernández y Herrera (2006).
Procedencia:	Estados Unidos
Confiabilidad:	0,850, según el Alfa de Cronbach
Procedencia:	Estados Unidos
Aplicación:	individual, y grupal
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años.
Particularidad:	Instrumento de exploración Psicológica
Duración:	Tiempo estimado de 10 minutos

Finalidad:	Su utilidad se encuentra en la medición del rendimiento laboral de parte de los colaboradores en la organización.
Estructuración:	La prueba consta de 7 Tabla de cálculos de puntuaciones
Baremación:	

La confiabilidad del instrumento se obtuvo por consistencia interna basado en el Alfa de Cronbach, La dimensión de coeficientes resultó ser mayor a 0.7. Significa, evidenciar un grado alto de fiabilidad estadística que garantiza la aplicación. En su adaptación por los autores Hernández y Herrera (2006), antes de su aplicación, fue sometido a un análisis estadístico para determinar su validez y confiabilidad, evidenciando un Alfa de Cronbach de: 0,936, para sus dimensiones Desempeño de tarea 0.808 y Desempeño contextual 0.936.

El procedimiento para la recolección de datos de detalla a continuación: Para la realización de esta investigación, en primer lugar, una vez determinado el tema de investigación, se revisó fuentes bibliográficas para conocer la realidad de las variables, antecedentes internacionales y nacionales, definir los marcos teóricos y seleccionar los instrumentos para medir las variables, que tengan adaptación a la realidad peruana, validez y confiabilidad aplicable. Los instrumentos fueron adaptados a la versión digital, mediante los formularios Google, debido a la situación de pandemia que atravesamos por el COVID 19, los mismos que fueron aplicados de manera virtual. A continuación se comunicó a los directivos de la organización sobre el estudio a realizar, luego se platicó con los trabajadores, que se desempeñan con el cargo de asesores telefónicos, se les informó en qué consistía los cuestionarios, se brindó las instrucciones y los pasos a seguir, de igual forma, los objetivos del estudio y la confidencialidad de los datos de los participantes, los cuales solo serían utilizados

para fines académicos, el consentimiento informado de participación libre y voluntaria.

Asimismo, se resolvió las dudas correspondientes a los ítems de los dos cuestionarios.

Finalmente, se agradeció a los participantes por su colaboración y disposición de tiempo para colaborar en el presente estudio.

El Tratamiento y análisis de datos, se realizó de la siguiente manera: Los datos obtenidos por los dos cuestionarios aplicados a través de un formulario de Google se descargaron la base de datos, mediante Microsoft Office Excel 2016, de esta manera se tuvo a detalle los resultados obtenidos. Luego de ello se pasaron a la base de datos al Software estadístico SPSS versión 25.0, mediante este programa se obtuvo una evidencia detallada de los resultados y la correlación de las dos variables (estrés laboral y desempeño laboral). Se empleó estadística inferencial para las correlaciones entre las variables. Previo a ello, se obtuvo la normalidad de los datos mediante el estadístico de Kolmogorov Smirnov debido a una muestra mayor a 50 participantes, hallándose que los datos no presentaban una distribución normal, se procedió a aplicar una prueba de correlación no paramétrica como la prueba Rho de Spearman para hallar el nivel de correlación entre las dos variables.

Aspectos éticos, para obtener éticamente la información que se accedió en este trabajo de investigación correlacional, se solicitó el consentimiento informado, con el objetivo de guardar los datos de todos los participantes de forma confidencial a través este documento virtual, nuestra población elegida (asesores telefónicos) accedieron a participar de forma voluntaria en este estudio. Así mismo, se les comunicó que su participación sería de forma anónima, y que la información sería utilizada solo con fines académicos. Por otro lado, la investigadora del presente estudio informó a todos los participantes, cuáles serían las indicaciones, y el llenado de los instrumentos, así mismo, que sus datos solo serían utilizados con fines educativos, salvaguardando su confidencialidad. La presente investigación, fue

elaborada teniendo en cuenta los principios de las normas APA de la 7ma edición, manual que nos permite citar de manera acertada la bibliografía que se empleó en este estudio. Se tuvo en consideración el Código de ética del colegio de Psicólogos del Perú, por lo que en el artículo número 79, señala que toda persona investigadora tiene el deber y la responsabilidad de salvaguardar los derechos de los participantes, esto incluye proteger sus datos confidenciales, y solo utilizarlo con fines académicos propios de la investigación. Por otro lado, se tuvo en cuenta el artículo número 3 del Código de ética de la universidad, que nos dice que se debe respetar la creación intelectual o propiedad de información de otros investigadores o autores nacionales e internacionales, citando a los autores. Por lo tanto, para la realización del presente estudio se consideró como documento importante, el consentimiento informado, así como mantener la confidencialidad de la identidad de los participantes y de la información almacenada de los participantes. Por último, se consideró importante respetar la creación intelectual, de igual manera los datos recabados por medio de los instrumentos aplicados.



### CAPÍTULO III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de correlación Rho de Spearman entre estrés laboral y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center*

Variabes	Correlación	Estrés laboral
	Rho	0.133
Desempeño laboral	Sig.	0.175
	n	105

En la tabla 1, se evidencia un p valor mayor al grado de significancia estadística bilateral ( $p=0,175>0,05$ ) por lo que no existe una correlación significativa entre estrés laboral y desempeño laboral. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que según la información obtenida la presencia de estrés laboral no influye en el desempeño laboral de los evaluados.

**Tabla 2**

*Prueba de correlación Rho de Spearman entre **clima organizacional** y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center*

Variables	Correlación	Clima organizacional
	Rho	,312**
Desempeño laboral	Sig.	0.001
	n	105

En la tabla 2 se evidencia un p valor menor al grado de significancia estadística bilateral ( $p=0,001 < 0,05$ ), por lo que existe una correlación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral; el Coeficiente de correlación según la Rho de Spearman ( $r= ,312^{**}$ ) indica que la correlación es positiva a un grado bajo. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 3**

*Prueba de correlación Rho de Spearman entre Estructura organizacional y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center*

Variables	Correlación	Estructura organizacional
	Rho	-0.012
Desempeño laboral	Sig.	0.905
	n	105

En la tabla 3, se evidencia un p valor mayor al grado de significancia estadística bilateral ( $p=0,905 >0,05$ ) por lo que no existe una correlación significativa entre estructura organizacional y desempeño laboral. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que, según la información obtenida, el nivel relacionado a la estructura organizacional no influye en el desempeño laboral de los evaluados.

**Tabla 4**

*Prueba de correlación Rho de Spearman entre Territorio organizacional y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center*

Variables	Correlación	Territorio organizacional
	Rho	-0.042
Desempeño laboral	Sig.	0.670
	n	105

En la tabla 4, se evidencia un p valor mayor al grado de significancia estadística bilateral ( $p=0,670 > 0,05$ ) por lo que no existe una correlación significativa entre territorio organizacional y desempeño laboral. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que según la información obtenida, el territorio organizacional no influye en el desempeño laboral de los evaluados.

**Tabla 5**

*Prueba de correlación Rho de Spearman entre **Tecnología** y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center*

Variables	Correlación	Tecnología
	Rho	0.043
Desempeño laboral	Sig.	0.662
	n	105

En la tabla 5, se evidencia un p valor mayor al grado de significancia estadística bilateral ( $p=0,662 > 0,05$ ) por lo que no existe una correlación significativa entre tecnología y desempeño laboral. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que según la información obtenida la presencia de los recursos tecnológicos brindados por la organización no influye en el desempeño laboral de los evaluados.

**Tabla 6**

*Prueba de correlación Rho de Spearman entre Influencia del líder y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center*

Variables	Correlación	Influencia del líder
	Rho	0.059
Desempeño laboral	Sig.	0.547
	n	105

En la tabla 6, se evidencia un p valor mayor al grado de significancia estadística bilateral ( $p=0,547 > 0,05$ ) por lo que no existe una correlación significativa entre influencia del líder y desempeño laboral. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que según la información obtenida la presencia de la influencia del líder no influye en el desempeño laboral de los evaluados.

**Tabla 7**

*Prueba de correlación Rho de Spearman entre falta de cohesión y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center*

Variables	Correlación	Falta de cohesión
	Rho	0.191
Desempeño laboral	Sig.	0.051
	n	105

En la tabla 7, se evidencia un p valor mayor al grado de significancia estadística bilateral ( $p=0,051 > 0,05$ ) por lo que no existe una correlación significativa entre falta de cohesión y desempeño laboral. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que, según la información obtenida, la falta de cohesión no influye en el desempeño laboral de los evaluados.

**Tabla 8**

*Prueba de correlación Rho de Spearman entre respaldo del grupo y desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center*

Variables	Correlación	Respaldo del grupo
	Rho	0.118
Desempeño laboral	Sig.	0.230
	n	105

En la tabla 8, se evidencia un p valor mayor al grado de significancia estadística bilateral ( $p=0,230 >0,05$ ) por lo que no existe una correlación significativa entre respaldo de grupo y desempeño laboral. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que, según la información obtenida, el respaldo de grupo no influye en el desempeño laboral de los evaluados.



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En relación al objetivo general, de determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia año 2022. Se identificó a través del análisis de correlación, mediante el coeficiente de Rho Spearman, que no existe relación directa significativa entre las dos variables estudiadas ( $Rho=0.133$ ;  $p=0,175>0,05$ ). Por lo tanto, se demuestra que la presencia del estrés laboral no se encuentra relacionada ni vinculada con el bajo nivel de desempeño laboral en los asesores telefónicos, evidenciando que el estrés laboral no repercute ni influencia en el desempeño laboral que pueda tener un trabajador en su ambiente laboral. Dicho resultado se respalda por los estudios hechos por Parián (2020), investigador que llegó a la conclusión que no existe relación significativa entre las variables de estrés y desempeño laboral ( $-0,123$ ). Por el contrario, Livia (2020) mediante su investigación en Huarochirí demostró que la variable de estrés laboral guarda una relación significativa con el desempeño laboral ( $Rho=0.659$ ;  $p=0,000>0,05$ ) de manera que el estrés sí influye y repercute en el desempeño de los trabajadores. Además, coincide con lo conseguido por Ortiz y Palomino (2021) quienes concluyeron que, si existe relación significativa directa entre las variables estrés laboral y desempeño laboral, evidenciando ser significativa de tipo negativa inversa ( $r_s = -0,183$ ) de un nivel de resultado pequeño ( $r^2 = 0,033$ ). Cabe mencionar que una de las principales causas de estos resultados que contradicen la hipótesis general, puede explicarse en el cambio radical que ha ocurrido debido la pandemia, el COVID -19 al pasar de manera forzada a una modalidad laboral virtual; convirtiendo la casa del colaborador en su zona laboral, es decir su zona de confort, en su ambiente laboral tal como lo enuncian Esqueda, Esqueda y Barreat (2006). Convirtiéndolo de esta forma en un ambiente seguro y confiable para poder trabajar remoto desde casa, esto se respalda con la teoría de la equidad de Klingner y

Nabaldian (2002) quienes nos dicen que el desempeño laboral de los trabajadores en este caso los asesores telefónicos va a depender del nivel de percepción que tienen en relación al trato que reciben por parte de sus superiores y de la empresa, en ese sentido, los colaboradores que se desempeñan bajo el cargo de asesor telefónico realizan sus actividades desde casa en la modalidad remota, cumpliendo todos los estándares de calidad, pues ellos saben que la empresa donde laboran, es decir la organización, va a cumplir con todos sus beneficios, como comisiones por la venta que realizan, su maqueta mensual e incentivos por obtener un buen puntaje en la calidad de la llamada, según esta teoría gracias a esta estimación que perciben los trabajadores se crean ellos sentimientos de lealtad, buena disposición para la ejecución de sus labores, e identificación con la empresa, todo esto mencionado beneficia a la organización pues obtiene un buen rendimiento laboral de parte de sus trabajadores, en este caso de los asesores telefónicos.

En cuanto al primer objetivo específico, los resultados muestran que, si existe una correlación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en asesores telefónicos, se halló mediante el Coeficiente de correlación según la Rho de Spearman ( $r = .312^{**}$ ,  $p = 0,001 < 0,05$ ) indica que la correlación es positiva a un grado bajo. Dicho resultado es similar a el estudio realizado por Meza (2018) quien, a través de su estudio realizado en una universidad en México, la cual pretendía determinar el nivel en el que se encontraba el clima organizacional, así como determinar de qué manera repercute en el desempeño laboral de los trabajadores. Para su estudio utilizaron una muestra de 100 personas. Dicho estudio concluyó que si existe un nivel de correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores ( $r = 0,569$  y  $p = 0,000$ ). Finalmente afirmo mediante el resultado de su investigación que, si existe un adecuado clima organizacional percibido por los trabajadores, mejor será su desempeño laboral de parte de su personal. Dicho resultado se respalda con la teoría de la equidad propuesta por Klingner y Nabaldian (2002) quienes nos

dicen que el desempeño laboral evidenciado por los trabajadores, en este caso de los asesores telefónicos, está relacionado por el trato que recibe por parte de sus superiores, como: supervisores, jefes, líderes, es decir el clima organizacional que percibe el propio colaborador por parte de los directivos, compañeros de trabajo, y jefes, por consiguiente, si el trabajador percibe un clima organizacional, ameno, agradable, seguro, en el cual se tomen en cuenta sus opiniones, y sea tratado con respeto, según esta teoría los trabajadores van a evidenciar un desempeño laboral eficaz y productivo, no solo en beneficio de la empresa, sino también en beneficio de ellos mismos, pues van a ser recompensados mediante comisiones o incentivos.

En cuanto al segundo objetivo específico, se buscó determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en asesores telefónicos. Los resultados muestran que no existe una correlación significativa entre estructura organizacional y desempeño laboral ( $p=0,905 >0,05$ ). A diferencia de los resultados obtenidos por Reategui (2019) quien si encontró un grado de correlación moderada entre la dimensión estructura organizacional y el desempeño laboral  $R^2 = 0,7645$  de manera que si existe relación entre ambas variables estudiadas por el autor. Este resultado se sustenta con Peiró (1999) autor que nos dice, que la posición en estructura de posición jerárquica entre subordinados y jefes, es decir el desempeño laboral se verá reducido si existe una mala relación, en este caso entre los asesores telefónicos agentes de Call Center y sus superiores que son los supervisores líderes.

En cuanto al tercer objetivo específico se esperaba que exista una relación entre territorio organizacional y el desempeño laboral en los asesores telefónicos, los resultados muestran que no existe una relación directa significativa entre la variable de territorio organizacional con el desempeño laboral ( $p=0,670 >0,05$ ). Resultado que contradice a la teoría de la equidad de Klingner y Nabdian (2002) quienes señalan que el desempeño laboral está relacionado en función al trato que recibe el trabajador, en este caso los asesores telefónicos,

con los directivos y la organización donde laboran, en este caso viene a ser el Call Center, en el cual trabajan, por lo tanto, podemos decir que, si la percepción del trabajador es de un buen trato recibido por parte de la empresa, este va a desempeñarse de la mejor manera posible, porque se crean en el sentimientos de lealtad e identificación con la empresa.

En el cuarto objetivo, se esperaba que exista una relación entre tecnología y el desempeño laboral, mas no se encontró ninguna relación significativa entre ambas variables estudiadas ( $p=0,662 >0,05$ ). La variable tecnología, se refiere en este caso a todos los recursos materiales tecnológicos que le otorga la empresa, en este caso el Call Center a los asesores telefónicos, como: computadora, monitor, audífonos, micrófono. Todos estos recursos son necesarios para que los asesores telefónicos puedan realizar sus labores propios del puesto laboral en el cual han sido contratados. Esto resultado difieren con la teoría de las expectativas de Vroom (1964) quien nos dice que si la empresa, en este caso el Call Center, beneficia a los asesores telefónicos proporcionándoles todos los recursos, se van a crear sentimientos de satisfacción en los asesores telefónicos, dando de resultado un nivel alto de desempeño laboral.

Por otro lado, en el quinto objetivo se esperaba que exista una relación entre influencia del líder y el desempeño laboral. De acuerdo a los resultados, no existe relación significativa ( $p=0,547 >0,05$ ). Lo expuesto se contrapone Peiró (1991), autor que nos dice que el proceso interactivo entre el líder/jefe con el trabajador puede originar estrés laboral, es decir si el líder supervisor que está a cargo de su equipo, no muestra un trato asertivo, y no toma en cuenta las necesidades de sus trabajadores, en este caso los asesores telefónicos, estos no van a trabajar de una manera eficiente ni productiva. No obstante, si, por el contrario, el supervisor líder de la campaña manifiesta una disposición amable y asertiva en la comunicación, o al momento de realizar reuniones o feedbacks, va a lograr que su equipo cumpla con las metas y objetivos trazados por la organización.

En relación al sexto objetivo, se esperaba que exista una relación entre falta de cohesión y desempeño laboral. Y según los resultados, no se halló relación significativa ( $p=0,051 >0,05$ ) de manera que la falta de cohesión no repercute en el desempeño laboral que puedan tener los asesores telefónicos. así mismo, esta problemática puede afectar al rendimiento que pueda tener el trabajador, por lo cual la autora asegura que las empresas deben crear talleres recreativos o programas con el objetivo de promover la integración de parte de todo su personal, realizando dichas actividades la empresa reduce el estrés laboral y también aumenta la productividad y el rendimiento de sus trabajadores, en este caso los asesores telefónicos

Por último, en relación al séptimo objetivo, se esperaba que exista una relación entre respaldo del grupo y el desempeño laboral. No obstante, según los resultados no existe relación significativa ( $p=0,230 >0,05$ ). esto contradice a el estudio realizado por Suarez (2013) autora que nos dice que la integración por parte de los miembros de un grupo o equipo de trabajo, actúa de agente protector para reducir el estrés y aumentar el desempeño laboral en el ambiente de trabajo, es decir si los trabajadores se encuentran en un ambiente en el cual hagan valer sus derechos como trabajadores, en un lugar agradable, donde todos los miembros se sientan escuchados, y al mismo tiempo sus opiniones o sugerencias sean tomadas en cuenta por superiores, y compañeros de labores, el desempeño que obtendrán sea óptimo, para esto es necesario que la organización cree actividades recreativas o reuniones fuera del horario laboral, en donde los trabajadores, en este caso los asesores telefónicos puedan integrarse compartir espacios unos con otros, esto va a resultar muy positivo para ambas partes, por un lado los trabajadores, van a sentirse menos estresados, rediciendo cualquier carga emocional que puedan tener, y por el otro lado, la empresa en este caso el Call Center, va evidenciar a través de resultados que su personal está dando un máximo rendimiento.

En relación a las limitaciones, los datos obtenidos pueden verse limitados por la escasez de estudios a nivel nacional sobre las variables elegidas, otro factor limitante, es debido a la pandemia por el COVID 19 la recolección de la información tuvo que hacerse mediante Google Forms, algunas personas mayores no estaban muy familiarizadas con el llenado de datos de manera virtual, y tuvieron que tomarse un tiempo extra para rellenar el formulario , así mismo no todos los participantes contaban con acceso a internet, limitándose a alcanzar una muestra de 105 participantes. Por último, se tuvo dificultad para contactar de forma rápida o ágil a los autores que adaptaron la prueba, pero si se llegó a contactar y pudimos tener su autorización.

Implicancias de la investigación a nivel teórico:

Dentro de la implicancias la presente investigación presenta un aporte teórico, dado que los resultados , proporcionan información científica real y actual sobre las variables de estudio, contrastando o refutando con las teorías existentes, de gran utilidad como antecedente para futuras investigaciones. Tiene aporte metodológico, dado que se otorgó a los procedimientos de análisis y recogida de información, instrumentos, los cuales se encuentran validados y presentan confiabilidad que garantiza la recogida de información . Asimismo, presenta un aporte práctico, al determinar la existencia de una relación entre clima organizacional y el desempeño laboral, dato que deja un antecedente para la ejecución de nuevos estudios a futuro para implementar planes preventivos sobre el estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral; a nivel social repercute, ya que, analizó teóricamente la información existente y demostró mediante datos, la problemática actual del estrés laboral y su repercusión e influencia en el desempeño laboral de los asesores telefónicos, pretendiéndose generar reflexión y un espíritu entusiasta por el desarrollo de nuevos estudios, para que otros investigadores sigan contribuyendo ampliando el panorama de esta realidad problemática tan importante en el área organizacional.

Se concluye, mencionando que no existe correlación significativa entre las variables estrés y el desempeño laboral, según la significancia asintótica bilateral ( $p=0.175 >0.05$ ). Así mismo, se halló correlación entre estrés por clima organizacional en relación con el desempeño laboral ( $Rho= ,312^{**}$ ;  $p=0,001 < 0,05$ ) esta correlación es positiva de grado bajo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, no existe relación entre estructura organizacional y desempeño laboral ( $p=0,905 >0,05$ ). Así mismo, no existe relación directa significativa entre territorio con el desempeño laboral ( $p=0,670 >0,05$ ). De igual manera no existe relación entre tecnología y desempeño laboral ( $p=0,662 >0,05$ ). También a través del análisis estadístico refiere que no existe relación entre influencia del líder y el desempeño laboral ( $p=0,547 >0,05$ ). Lo mismo paso entre falta de cohesión y desempeño laboral, no se encontró correlación ( $p=0,051 >0,05$ ) poniendo en evidencia que la presencia de cualquiera de estas variables no influye en el desempeño de los evaluados. Por último, no se encontró correlación entre respaldo del grupo y el desempeño laboral ( $p=0,230 >0,05$ ).

## REFERENCIAS

- Araujo, M., & Leal, M. (2007). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Publicas*. Venezuela: Universidad Rafael Bellosó Chacín. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Ángeles I. y Gutiérrez, R. (2012). *Acerca del afrontamiento y manejo del estrés*. En Ángeles I. y Gutiérrez, R. (Ed.), *Estrés Organizacional* (101 – 185). México: Editoriales Trillas.
- Bairero, M. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed Revista* 21( 6 ). <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688>
- Belloch , A., Sandín, B., & Ramos, F. (2009). *Manual de Psicopatología (2da ed.)*. España: MC Graw Hill. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/1248.%20Manual%20de%20psicopatolog%C3%ADa.%20Vol.%202.pdf>
- Bernal, J. Martínez, G. & Pereira, D. (2016). *Síndrome de Burnout y dimensiones de la personalidad en agentes del Call Center Teleperformance Global Services de San Salvador, durante el periodo del mes de abril a octubre del año 2016* [Doctoral dissertation, Universidad de El Salvador]. <http://ri.ues.edu.sv/11864/1/14102987.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: McGrawHill.
- Córdova, V., & Torres, L (2021). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31976>



- D’Anello, S. (2006). Investigación en estrés y síndrome de desgaste profesional en (burnout) en profesionales de la salud. En: G. Esqueda, G. Escalante, S. D’Anello, Y. Barreat, A. D’Orazio, K. Escalante, y otros, *Aportes a la Psicología Social de la Salud* (pp. 305-323). Mérida: CODEPRE. <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/14891>
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional*. Enfoque Integral. México: Noriega Editores.
- Fernández, M., (2017). *Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo* [Tesis pregrado en Psicología, Universidad César Vallejo, Lima Norte]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3246>
- Ferreira, S. (2016). Trabajadores Invisibles en la Hipermodernidad: Repercusiones Subjetivas e Intersubjetivas del Sufrimiento Laboral en un Call Center Montevideano. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 6(2), 48-63. <http://revista.psico.edu.uy/>
- Franco, K. & González, D. (2019). *El docente y sus niveles de estrés en el desempeño laboral en el cantón Milagro provincia del Guayas*, [Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad estatal del Milagro, Ecuador]. Repositorio institucional. Link: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4891>
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D. & Cardy, R. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos* (3ª ed.). Madrid, España: Prentice Hall
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.) México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Holmes, T. & Rahe, R (1967). The social readjustment rating scales, en *Journal PsychosomRes*,11,213-218. [https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0022399967900104](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022399967900104)

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018.

Julio, J. & Anaya (2018). *Estrés y estrategias de afrontamiento en un grupo de docentes de nueve instituciones educativas del municipio de Apartadó, Antioquia* [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia]. Repositorio institucional. <http://tesis.udea.edu.co/handle/10495/15837>

Karam, J. & Castillo, C. (2019). Estrés en el colegio. Dos variables para reflexionar. *Tesis Psicológica*, 14(1), 30-46. <https://doi.org/10.37511/tesis.v14n1a2>

Klingner, D. y Nalbandian, J. (2002). *Administración del personal en el sector público: Contexto y Estrategias*. (4ta ed.). México: McGraw-Hill.

Lazarus, R. y Folkman, S (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Livia, Y. (2020). *El estrés laboral y el desempeño docente en la IE 20955-2 Naciones Unidas, Huarochirí, - Perú* [Tesis pregrado en Psicología, Universidad César Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57293>

Locke, E. (1969). *Qué es la satisfacción del trabajo en el comportamiento organizacional y desempeño humano*, 4, 309-336.

Martínez, J. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Prentice Hall

Pearson Educación. <https://www.marcialpons.es/libros/estres-laboral/9788420543222/>

Mateo, P. (2013). *Control del estrés laboral*. España: Fundación Confemetal

Micheli, J. (2016). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *Revista Confines*, 3 (5) 49-58. <http://www.Scielo.org.mx/pdf/confines/v3n5/v3n5a5.pdf>

Molina, L. (2021). *Estrés laboral en administrativos de una institución de formación policial en tiempos de covid-19- Lima Perú* [Tesis de Psicología, Universidad César Vallejo, Lima]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54799?show=full>

Meza, E. (2018). *El clima organizacional y desempeño en trabajadores de la universidad Linda Vista, en Chiapas* [Tesis de maestría en Administración, Universidad Linda Vista, Chiapas- México]. Link: <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/901>

Mora, J. (2018). *Estrés laboral en personal de la unidad de servicios especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016* [Tesis de pregrado en Psicología, Universidad Andina del Cusco, Perú]. Repositorio institucional. Link: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1872>

Newstrom, J. (2012). *Comportamiento humano en el trabajo*. Estados Unidos: Editorial McGraw Hill. 10mo tercera edición. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0485.%20Comportamiento%20humano%20en%20el%20trabajo.pdf>

Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la tesis*. Bogotá - Colombia: Ediciones de la U. Link: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>.

Ortiz, A. & Palomino, N. (2021). *Estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de Call Center en Contexto de Pandemia, Lima – Perú* [Tesis de pregrado en Psicología, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62569?show=full>.

Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.  
Link: <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>

Parían, J. (2020) *Estrés laboral y desempeño docente durante el aislamiento social en educadores la UGEL N° 312 Ayacucho, Lima, - Perú* [Tesis de pregrado en Psicología, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. Link: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51029>

Peiró, J. (2001). *El Estrés Laboral: una perspectiva individual y colectiva*. [http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_IN\\_SHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf](http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_IN_SHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf).

Quispe, D., y Sánchez, G. (2011). Encuestas y entrevistas en investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 10. [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2304-37682011000700009&lng=es&nrm=iso](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682011000700009&lng=es&nrm=iso)

Reátegui, J. (2019) *Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución educativa*

*particular “Blenkir S.A.C.” Perú* [Tesis de pregrado en Psicología, Universidad Peruana del Centro, Huancayo, Perú]. <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/215>

Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A. Quinta edición. [https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/libro%20de%20administracion.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/libro%20de%20administracion.pdf)

Selye, H. (1956), *The Stress of Life*, New York, Mc Graw-Hill Link: [https://books.google.com.pe/books?id=DGFIAAAAMAAJ&source=gbs\\_book\\_other\\_versions\\_r&cad=4](https://books.google.com.pe/books?id=DGFIAAAAMAAJ&source=gbs_book_other_versions_r&cad=4)

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. *Revista PsiqueMag* , 2(1), 33–50. Link: <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v2i1.101>

Willians, S., & Cooper, L. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo*. México: El Manual Moderno. <https://www.casadellibro.com/libro-manejo-del-estres-en-el-trabajo-plan-detallado-para-profesionales/9789707291317/990991>

## **ANEXOS**

**ANEXO N.º 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: Estrés y desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022**

**AUTOR: Jeniffer Carolina Neira Ballarte**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>		
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>VARIABLE 1 ESTRÉS LABORAL</b>		
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ÍTEMS E ÍNDICES</b>
¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call center del distrito de Independencia, año 2022?	Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral de asesores telefónicos de una empresa de Call center del distrito de Independencia, año 2022	H <sub>1</sub> : Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call center del distrito de Independencia, año 2022.			
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022?	Determinar la relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión clima organizacional del desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Clima organizacional	- clima organizacional	1, 10, 11, 20
¿Qué relación existe entre la estructura organizacional del desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022?	Determinar la relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión estructura organizacional del desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Existe relación significativa entre la estructura organizacional Y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Estructura organizacional	- Estructura organizacional	2, 12, 16, 24
¿Qué relación existe entre el territorio organizacional del desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022?	Determinar la relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión territorio organizacional del desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Existe relación significativa entre el territorio organizacional y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Territorio organizacional	-Gestión de recursos humanos	3, 15, 22

¿Qué relación existe entre la tecnología y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022?	Determinar la relación significativa entre la tecnología y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Existe relación significativa entre la tecnología y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Tecnología	- Nuevas tecnologías	4, 14, 25
¿Qué relación existe entre la influencia del líder y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022?	Determinar la relación significativa entre la influencia del líder, y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Existe relación significativa entre la influencia del líder, y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Influencia del líder	- Estilos de dirección y liderazgo	5, 6, 13, 17
¿Qué relación existe entre la falta de cohesión y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022?	Determinar la relación significativa entre la falta de cohesión y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Existe relación significativa entre la falta de cohesión y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Falta de cohesión	- Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
¿Qué relación existe entre el respaldo del grupo y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022?	Determinar la relación significativa entre el respaldo de grupo y el desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y la dimensión respaldo de grupo del desempeño laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia, año 2022.	Respaldo de grupo	- Respaldo de grupo	8, 19, 23
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL</b>		
<b>ENFOQUE</b> : cuantitativa	<b>POBLACIÓN:</b> asesores telefónicos	<b>Variable 1:</b> <b>Técnicas:</b> encuesta	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS E ÍNDICES



<p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>CORTE :</b> transversal</p> <p><b>NIVEL</b> de alcance correlacional.</p>	<p>(Teleoperadores)</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> No probabilística</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 105 empleados</p>	<p><b>Instrumentos:</b> cuestionario de estrés laboral de la OIT- OMS</p> <p><b>Autor:</b> Ivancevich &amp; Matteson.</p> <p><b>Adaptado:</b> en Perú por Urupeque</p> <p>Validez: Alfa de Cronbach = 0.97</p> <p>Confiabilidad: 0.90</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> organizacional y empresarial</p> <p><b>Forma de Administración:</b> individual y grupal</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de desempeño laboral</p> <p><b>Autor:</b> Williams y Anderson (1991)</p> <p><b>Adaptado :</b> en Perú por Hernández y Herrera (2006)</p> <p>Validez y Confiabilidad: 0,972,</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> organizacional y laboral</p> <p><b>Forma de Administración:</b> individual y grupal</p>	<p>Desempeño contextual hacia individuos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayuda a compañeros que están ausentes</li> <li>-Ayuda a compañeros que tienen otras cargas de trabajo</li> <li>- Ayuda a su jefe con su trabajo, aunque no se lo haya pedido</li> <li>-Toma parte de su tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones laborales de sus compañeros</li> <li>- Deja de hacer lo que está haciendo para ayudar a nuevos trabajadores.</li> <li>- Tiene un interés personal en los demás empleados</li> <li>- Comparte información laboral con sus compañeros de trabajo</li> </ul>	<p>1 – 14</p>
			<p>Desempeño contextual hacia la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiste al trabajo por encima de las normas.</li> <li>- Avisa previamente cuando no pueda asistir al trabajo.</li> <li>- Se toma descansos en el trabajo no merecidos.</li> <li>- Pasa gran parte de su tiempo manteniendo</li> </ul>	

				<p>conversaciones telefónicas personales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conserva y protege la propiedad de la organización.</li> <li>- Se adhiere a las reglas para mantener el orden</li> </ul>	
			Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Completa adecuadamente los deberes asignados.</li> <li>- Cumple con las responsabilidades específicas en la descripción de cargo.</li> <li>- Realiza las tareas</li> <li>- Reúne los requisitos formales del puesto de trabajo.</li> <li>- Se involucra en actividades que influyen directamente en su evaluación de desempeño.</li> <li>- Descuida los aspectos del trabajo que está obligado a realizar.</li> <li>- Falla al desempeñar deberes esenciales.</li> </ul>	15- 21
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>					

**ESTADISTICA DESCRIPTIVA:**

- Tablas de frecuencia
  - Figuras estadísticas

**INFERENCIAL:**

**DE PRUEBA:**

- Normalidad
- Prueba de Correlación

ANEXO N.º 2 MATRÍZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida	Instrumento	Valor final
Estrés laboral	OIT (2016), El estrés laboral se da frente a un perjuicio producido por un desequilibrio debido a las excesivas exigencias y a los escasos recursos que percibe el trabajador para hacer frente a demandas laborales, genera en él respuestas emocionales y físicas.	La variable de estrés laboral se medirá mediante la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, adaptada por Urupeque (2017)	<b>- Clima organizacional</b>	Misión de la organización, políticas gerenciales.	1,10,11 y 20	Cuestionario de estrés laboral OIT- OMS Creado por: Ivancevich & Matteson  Adaptado en Perú por Urupeque (2017)	Alto nivel de estrés (> 154)  Estrés (118 – 153)  Nivel intermedio (91 – 117)  Bajo Nivel de Estrés (< 90)
			<b>- Estructura organizacional</b>	Jerarquía organizacional, respeto	2,12, 16,24.		
			<b>- Territorio organizacional</b>	Privacidad, control de actividades	3,15, 22		
			<b>- Tecnología</b>	Recursos, conocimiento	4,14, 25		
			<b>- Influencia del líder</b>	Confianza, liderazgo	5,6, 13, 17		
			<b>- Falta de cohesión</b>	Trabajo en equipo, influencia del equipo	7,9, 18, 21		
			<b>- Respaldo del grupo</b>	Protección por el equipo, ayuda del grupo de trabajo	8, 19, 23		

**ANEXO N.º 3 MATRÍZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida
Desempeño laboral	para Chiavenatto (2002) el desempeño laboral de los empleados en un contexto organizacional se define como el conjunto de su comportamiento y los resultados obtenidos como grupo o equipo de trabajo en la organización.	La variable de desempeño laboral se medirá mediante el cuestionario de desempeño de (Williams y Anderson, 1991) Adaptada en Perú por Hernández y Herrera (2006).	1.1). desempeño contextual: hacia el individuo se refiere a todos los comportamientos que benefician directamente a determinadas personas o indirectamente contribuyen con la organización (Williams y Anderson, 1991)	Desempeño a los individuos  Desempeño a la institución	1 – 14
			1.2) desempeño contextual hacia la organización: estos refieren a todos los patrones comportamentales que ayudan y benefician a la organización (Williams y Anderson, 1991)	Productividad Disciplina	15- 21
			Desempeño de tareas: esto se refiere a la ejecución y actividades propias del puesto laboral del trabajador		

# Anexo N.º 4 Base de datos

Base de datos.xlsx - Excel

Elizabeth Ballarte

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Acrobat

Cortar Copiar Copiar formato

Arial 10

B I U Fuente

Ajustar texto

General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Borrar

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Compartir

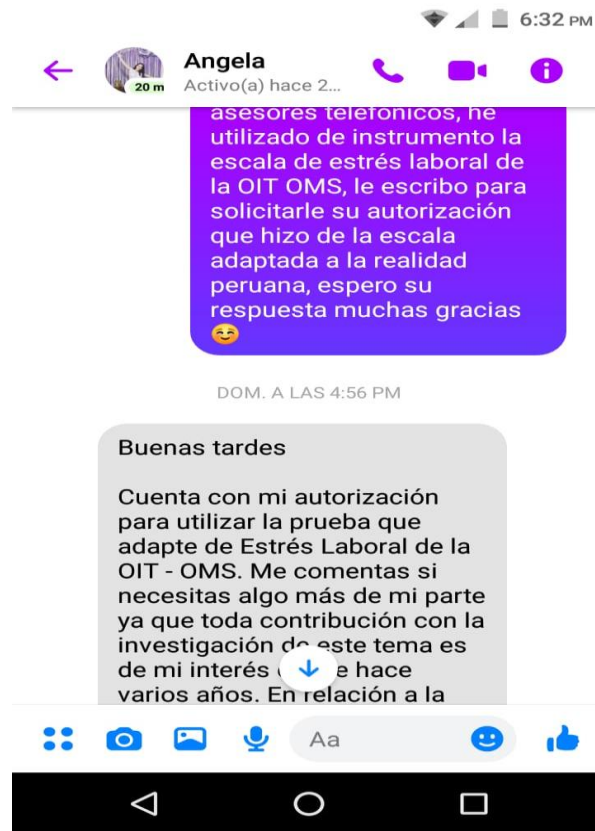
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	
	Edad	Sexo	Modalidad de trabajo	Estado Civil	EL1	EL2	EL3	EL4	EL5	EL6	EL7	EL8	EL9	EL10	EL11	EL12	EL13	EL14	EL15	EL16	EL17	EL18	EL19	EL20	EL21	EL22	EL23	EL24	EL25	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	
1																																				
2	25	2	2	1	5	4	4	4	4	6	4	4	5	4	5	4	6	5	4	6	5	6	5	5	6	1	4	4	4	5	4	3	5	4	3	
3	24	2	1	1	1	4	6	6	7	4	5	6	6	5	6	6	2	5	3	6	5	6	4	4	7	2	6	5	5	3	3	2	1	5	4	
4	19	2	1	1	2	4	5	4	4	2	5	5	6	4	5	4	7	4	1	4	5	5	6	4	5	1	3	7	7	4	4	3	4	3	3	
5	53	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	52	2	2	3	5	1	1	3	1	4	3	1	3	6	5	5	7	2	2	6	6	5	7	5	6	6	5	7	7	5	5	5	5	5	5	
7	45	2	3	1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	49	2	1	2	4	1	1	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	4	4	4	1	4	4	2	2	1	4	5	5	4	4	3	1	
9	29	1	1	1	2	3	3	5	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
10	33	2	1	1	2	1	4	1	1	1	2	1	4	7	1	2	4	1	2	1	1	7	5	7	1	1	1	1	2	5	3	3	4	1	3	3
11	25	1	1	1	4	3	4	2	4	5	5	4	2	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	2	4	4	3	1	2	2	3	2	
12	40	2	1	1	4	2	2	2	4	6	5	3	4	2	3	3	3	3	2	6	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	
13	38	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	2	
14	24	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	
15	27	2	2	1	5	2	4	2	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	3	2	2	5	3	4	
16	25	1	2	1	4	4	4	4	4	7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	2	4	5	3	5	4	3	4	2	2	3	5	4	3	
17	23	2	3	1	1	1	1	4	4	4	1	1	4	2	1	4	1	1	4	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	4	3	5	3	4	4	4
18	30	1	2	1	2	3	5	5	5	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	2	3	4	2	2	2	3
19	24	2	1	1	4	2	2	7	7	7	1	2	7	7	7	4	7	7	4	4	7	7	7	7	4	1	4	7	6	5	5	5	5	4	3	3
20	53	1	2	3	4	4	2	4	6	4	4	4	2	4	2	6	1	3	1	4	2	6	2	1	2	1	1	4	6	3	5	2	5	3	1	5
21	25	2	1	1	4	7	5	7	7	1	4	1	6	7	3	1	7	1	7	1	1	6	6	6	1	1	4	7	7	5	3	5	5	5	5	5
22	25	2	2	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	5	4	1	4	4
23	21	1	2	1	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	3	2	5	5	6	4	4	2	2	3	2	3	3
24	24	1	2	1	3	2	7	6	6	2	5	1	6	7	5	2	6	7	6	2	6	7	5	6	2	1	3	6	7	5	4	5	3	5	4	4
25	47	2	2	2	6	2	4	5	6	6	6	6	5	4	5	3	5	5	4	6	4	6	4	2	4	5	4	6	6	5	5	4	4	4	4	4
26	24	2	2	1	3	4	6	7	7	2	1	1	1	6	4	5	4	1	1	5	4	6	3	4	7	1	5	2	3	4	5	3	5	5	5	5
27	53	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1	4	1	1	2	1	4	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	5	3	2	3	3
28	47	1	2	3	1	4	1	2	4	1	4	1	1	1	2	1	2	3	1	2	4	1	1	1	4	1	1	1	1	3	4	5	3	3	1	1
29	27	2	2	1	2	3	3	5	2	2	2	2	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1

Respuestas de formulario 1 BASE

24°C Muy nublado







17:05 9/03/2022

## Anexo 5. Autorización de uso del instrumento



Anexo 6. Formulario Google Forms y Link:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdxkxh1V0XMDw9V-QWQOCMpC4jUrLhFvjcqClacHoTq7b1-g/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdxkxh1V0XMDw9V-QWQOCMpC4jUrLhFvjcqClacHoTq7b1-g/viewform?usp=sf_link)

CIÓN      

Preguntas Respuestas 105 Configuración

Sección 1 de 7

## INVESTIGACIÓN SOBRE “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN ASESORES TELEFÓNICOS DE UN CALL CENTER DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA LIMA- AÑO 2022”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

Esta investigación es realizada por Jeniffer Carolina Neira Ballarte, estudiante de Psicología de la Universidad Privada del Norte. Con esta investigación se busca conocer la relación que existe entre estrés laboral y desempeño laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Independencia año 2022. Quisiera pedir su colaboración para responder algunas preguntas, que solo le tomaran de 7 a 10 minutos. Todas las encuestas serán incluidas en la tesis profesional y sus respuestas serán confidenciales y anónima. Asimismo, los resultados serán útiles para conocer temas importantes en nuestra profesión.

Agradezco su participación llenando este cuestionario para fin académico, finalmente, si usted tuviera alguna duda con respecto a la investigación usted es libre de contactarme mediante mi correo electrónico: [jeniffer1300@gmail.com](mailto:jeniffer1300@gmail.com).

Lima, 7 de Febrero del 2022



## Anexo 7.Resultados descriptivos de las variables

### *Descripción de los niveles de desempeño laboral según la modalidad de trabajo en asesores telefónicos de un call center*

Modalidad de trabajo	Niveles					
	Alto		Promedio		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Trabajo remoto	8	22.9	16	45.7	11	31.4
Presencial	20	32.8	26	42.6	15	24.6
Por horas	1	11.1	6	66.7	2	22.2

Se aprecian los niveles de desempeño que manifestaron los evaluados usando como criterio de separación la modalidad de trabajo que estos poseen; de los cuales se aprecia que el 22.9% de los que se desempeñan en trabajo remoto evidenciaron un desempeño alto, el 45.7% un desempeño promedio y el 31.4% presentaron un nivel bajo de desempeño laboral; así mismo de los asesores que laboran de forma presencial, el 32.8% evidenciaron niveles altos de desempeño laboral, el 42.6% un nivel promedio y el 24.6% niveles bajos de desempeño laboral; de la misma forma, de los asesores que laboran por horas, el 11.1% evidenciaron niveles altos, el 66.7% un nivel promedio y el 22.2% de estos presentaron un nivel bajo de desempeño laboral.

*Niveles de estrés laboral en asesores telefónicos de un call center*

Niveles	f	%
Alto	1	1.0
Promedio alto	14	13.3
Promedio bajo	23	21.9
Bajo	67	63.8

En la tabla, se visualiza que el 1% de las personas evaluadas evidenciaron un nivel alto de estrés laboral, el 13.3% evidenciaron un nivel promedio alto. Por otro lado, el 21.9% evidencio un nivel promedio bajo. Por último, cerca del 63.8% evidenciaron un nivel bajo de estrés laboral.

*Niveles de estrés laboral por dimensiones*

Dimensiones	Niveles							
	Alto		Promedio alto		Promedio bajo		Bajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Clima Organizacional	30	28.6	23	21.9	35	33.3	17	16.2
Estructura Organizacional	32	30.5	23	21.9	29	27.6	21	20.0
Territorio Organizacional	29	27.6	25	23.8	28	26.7	23	21.9
Tecnología	26	24.8	30	28.6	25	23.8	24	22.9
Influencia del líder	26	24.8	31	29.5	25	23.8	23	21.9
Falta de cohesión	28	26.7	26	24.8	26	24.8	25	23.8
Respaldo del grupo	36	34.3	23	21.9	25	23.8	21	20.0

En la tabla, se observa que respecto al clima organizacional el 28.6% presentó niveles altos, el 21.9% un nivel promedio alto, el 33.3% un nivel promedio bajo, el 16.2% un nivel bajo; respecto a la estructura organizacional el 30.5% presentó niveles altos, el 21.9% un nivel promedio alto, el 27.6% un nivel promedio bajo, el 20% un nivel bajo; respecto al territorio organizacional el 27.6% presentó niveles altos, el 23.8% un nivel promedio alto, el 26.7% un nivel promedio bajo, el 21.9% un nivel bajo; respecto a la tecnología el 24.8% presentó niveles altos, el 28.6% un nivel promedio alto, el 23.8% un nivel promedio bajo, el 22.9% un nivel bajo; respecto a la influencia del líder el 24.8% presentó niveles altos, el 29.5% un nivel promedio alto, el 23.8% un nivel promedio bajo, el 21.9% un nivel bajo; respecto a la falta de cohesión el 26.7% presentó niveles altos, el 24.8% un nivel promedio alto, el 24.8 un nivel promedio bajo, el 23.8% un nivel bajo; por último, respecto al respaldo del grupo el 34.3% presentó niveles altos, el 21.9% un nivel promedio alto, el 23.8% un nivel promedio bajo, el 20% un nivel bajo.

*Descripción de los niveles de estrés laboral según sexo en asesores telefónicos de un call center*

Sexo	Niveles							
	Alto		Promedio alto		Promedio bajo		Bajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Hombres	1	3.2	4	12.9	7	22.6	19	61.3
Mujeres	0	0.0	10	13.5	16	21.6	48	64.9

En la tabla, se aprecia que el 3.2% de los hombres evaluados evidenciaron un nivel alto de estrés laboral, el 12.9% un nivel promedio alto, el 22.6% un nivel Promedio bajo y el 61.3% de los asesores presentaron un nivel bajo de estrés laboral; así mismo de las mujeres evaluadas, ninguna evidenció niveles altos de estrés laboral, el 13.5% un nivel promedio alto, el 21.6% un nivel Promedio Bajo y el 64.9% de las asesoras presentaron un nivel bajo de estrés laboral.

*Descripción de los niveles de estrés laboral según la modalidad de trabajo de asesores telefónicos de un call center*

Modalidad de trabajo	Niveles							
	Alto		Promedio alto		Promedio bajo		Bajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajo remoto	0	0.0	7	20.0	7	20.0	21	60.0
Presencial	1	1.6	6	9.8	15	24.6	39	63.9
Por horas	0	0.0	1	11.1	1	11.1	7	77.8

En la tabla, se precian los niveles de estrés que manifestaron los evaluados usando como criterio de separación la modalidad de trabajo que estos poseen; de los cuales se aprecia que ninguno de los que se desempeñan en trabajo remoto evidenciaron niveles altos de estrés laboral, el 20% un nivel promedio alto, el 20% un nivel promedio bajo y el 60% presentaron un nivel bajo de estrés laboral; así mismo de los asesores que laboran de forma presencial, el 1.6% evidenciaron un nivel alto, el 9.8% un nivel promedio alto de estrés laboral, el 24.6% un nivel promedio bajo y el 63.9% presentaron un nivel bajo de estrés laboral; de la misma forma, de los asesores que laboran por horas, ninguno evidenció niveles altos de estrés laboral, el 11.1% un nivel promedio alto, el 11.1% un nivel promedio bajo y el 77.8% de estos presentaron un nivel bajo de estrés laboral.

*Niveles de desempeño laboral en asesores telefónicos de un call center*

Niveles	f	%
Alto	29	27.6
Promedio	48	45.7
Bajo	28	26.7

En la tabla, se aprecia que el 27.6% de los evaluados evidenció un nivel alto de desempeño laboral, el 45.7% un nivel Promedio y el 26.7% de los asesores presentaron un nivel bajo de desempeño laboral.

*Niveles de desempeño laboral por dimensiones*

Dimensiones	Niveles					
	Alto		Promedio		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Desempeño contextual	30	28.6	46	43.8	29	27.6
Desempeño de tareas	36	34.3	43	41.0	26	24.8

En la tabla, se puede divisar que respecto a la dimensión desempeño contextual el 28.6% presentó niveles altos, el 43.8% un nivel promedio y el 27.6% un nivel bajo; así mismo, respecto a la dimensión desempeño de tareas el 34.3% presentó niveles altos, el 41% un nivel promedio y el 24.8% un nivel bajo.

*Descripción de los niveles de desempeño laboral según sexo en asesores telefónicos de un call center*

Sexo	Niveles					
	Alto		Promedio		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Hombres	2	6.5	16	51.6	13	41.9
Mujeres	27	36.5	32	43.2	15	20.3

En la tabla, se aprecia que el 6.5% de los hombres evaluados evidenciaron niveles altos en su desempeño laboral, el 51.6% un nivel promedio y el 41.9% de los asesores presentaron un nivel bajo de desempeño laboral; así mismo de las mujeres evaluadas, el 36.5% evidenciaron niveles altos de desempeño laboral, el 43.2% un nivel promedio y el 20.3% de las asesoras presentaron un nivel bajo de desempeño laboral.

*Descripción de los niveles de desempeño laboral según la modalidad de trabajo en asesores telefónicos de un call center*

Modalidad de trabajo	Niveles					
	Alto		Promedio		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Trabajo remoto	8	22.9	16	45.7	11	31.4
Presencial	20	32.8	26	42.6	15	24.6
Por horas	1	11.1	6	66.7	2	22.2

En la tabla, se precian los niveles de desempeño que manifestaron los evaluados usando como criterio de separación la modalidad de trabajo que estos poseen; de los cuales se aprecia que el 22.9% de los que se desempeñan en trabajo remoto evidenciaron un desempeño alto, el 45.7% un desempeño promedio y el 31.4% presentaron un nivel bajo de desempeño laboral; así mismo de los asesores que laboran de forma presencial, el 32.8% evidenciaron niveles altos de desempeño laboral, el 42.6% un nivel promedio y el 24.6% niveles bajos de desempeño laboral; de la misma forma, de los asesores que laboran por horas, el 11.1% evidenciaron niveles altos, el 66.7% un nivel promedio y el 22.2% de estos presentaron un nivel bajo de desempeño laboral.