



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**“RELACIÓN DE ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN LOS ASESORES DEL
ÁREA DE RETENCIONES DE UN CALL CENTER DE ATE, 2022.”**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología.

Autor:

Miriam Flor Valerio Mendoza

Asesor:

Lic. Jose Armando Chirinos Antezana

<https://orcid.org/0000-0001-6218-0543>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	KENIA CASIANO VALDIVIESO
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	ROSA DIANA PEDROZA SAN MIGUEL
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	TANIA CARMELA LIP MARIN DE SALAZAR
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

2º Entrega Valerio

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Cerritos College Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	"Relación entre el autoconcepto y las habilidades sociales en estudiantes de educación pertenecientes a una universidad privada de Arequipa-Perú, 2019", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2020 Publicación	<1%
6	Oscar Arbieta Mamani, Rosmery Sabina Pozo Enciso, Yolanda Huilca Durán. "Pensamiento de Víctor Andrés Belaunde y José Carlos Mariátegui y su influencia en la formación axiológica de los docentes de la UNAMBA – Perú / Víctor Andrés Belaunde and José Carlos	<1%

DEDICATORIA

La familia es un factor importante de nuestra vida y aunque no todos estemos juntos el cariño nunca se desvanece es por ello este trabajo está dedicado para mi madre quien está presente en cada etapa de mi vida apoyándome de manera constante. Asimismo, a mis hermanos que desde muy pequeña fueron mi inspiración para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios por la vida y salud. Asimismo, a mis familiares y amigos cercanos quienes me apoyan constantemente en diversos aspectos. Gracias al Lic. Jose Armando Chirinos Antezana por apoyarme con su asesoramiento para concluir de manera eficaz.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO CALIFICADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPITULO I	10
CAPITULO II	31
CAPITULO III.....	41
CAPITULO IV.....	57
REFERENCIAS	65
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Descripción de la muestra según sexo de los participantes.	41
Tabla 2: Descripción de la muestra según edad de los participantes.	41
Tabla 3: Estadística descriptiva del estrés	42
Tabla 4: Estadística descriptiva del Clima Laboral	43
Tabla 5: Estadística descriptiva de la dimensión autorrealización	44
Tabla 6: Estadística descriptiva de la dimensión involucramiento laboral.....	45
Tabla 7: Estadística descriptiva de la dimensión Supervisión	46
Tabla 8: Estadística descriptiva de la dimensión Comunicación	47
Tabla 9: Estadística descriptiva de la dimensión Condiciones Laborales.	48
Tabla 10: Prueba de normalidad	49
Tabla 11: Análisis de normalidad	50
Tabla 12: Correlación entre las variables estrés y clima laboral.....	51
Tabla 13: Análisis de normalidad entre Estrés y Autorrealización	51
Tabla 14: Correlación entre las variables estrés y la dimensión de Autorrealización.....	52
Tabla 15: Análisis de normalidad entre estrés y Involucramiento laboral	52
Tabla 16: Correlación entre las variables estrés y la dimensión Involucramiento laboral.	53
Tabla 17: Análisis de normalidad entre Estrés y Supervisión.	54
Tabla 18: Correlación entre las variables estrés y la dimensión supervisión.....	54
Tabla 19: Análisis de normalidad entre estrés y D. Comunicación.....	55
Tabla 20: Correlación entre las variables estrés y la dimensión Comunicación.	55
Tabla 21: Análisis de normalidad entre Estrés y Condiciones laborales	56
Tabla 22: Correlación entre las variables estrés y la dimensión condiciones laborales.	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estadística descriptiva del estrés	42
Figura 2: Estadística descriptiva del Clima Laboral.....	43
Figura 3: Estadística descriptiva de la dimensión autorrealización.....	45
Figura 4; Estadística descriptiva de la dimensión involucramiento laboral.	46
Figura 5: Estadística descriptiva de la dimensión Supervisión.....	47
Figura 6: Estadística descriptiva de la dimensión Comunicación.	48
Figura 7: Estadística descriptiva de la dimensión Condiciones Laborales.	49

RESUMEN

El trabajo de investigación lleva por título “Relación entre estrés y clima laboral en el área de retenciones de un Call Center de Ate, 2022.” El objetivo general es descubrir si existe una relación inversa entre el estrés y el clima laboral en los asesores de retenciones de un call center de Ate en 2022. Por otro lado, este estudio utilizó un diseño correlacional, un enfoque cuantitativo y un corte transversal no experimental. Se recopilaron datos con el cuestionario clima laboral de Sonia Palma y la escala de estrés laboral de la OIT y OMS. Estos instrumentos fueron aplicados a 64 asesores de retenciones de la empresa call center de Ate. Como resultado se obtuvo que el estrés laboral fue percibido por un 78,13% en nivel bajo, un 17,19% en nivel medio y un 4,69% nivel alto. Mientras el clima laboral fue percibido por un 20,31% por nivel muy favorable, un 39,06% favorable, un nivel medio 26,56%, 7,81 percepción desfavorable y por último un 6,25% muy desfavorable. Con ello se concluye que el estrés y clima laboral se relacionan de forma significativa e inversa de intensidad moderada siendo el valor de $-0,450^{**}$ con significancia de ,000.

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, clima laboral, estrés y clima laboral.

CAPITULO I

Introducción

El estrés laboral es una preocupación tanto a nivel internacional como nacional, dado que tiene efectos negativos en el bienestar de las personas, incluso en su entorno cercano. Es importante destacar que el estrés es considerado una epidemia del siglo XXI porque es la segunda causa más común de problemas de salud en el ámbito laboral. La Organización Mundial de la Salud (2016) ha advertido sobre los efectos del estrés en el lugar de trabajo, ya que los trabajadores estresados tienen más probabilidades de enfermarse, estar desmotivados y ser menos productivos. Como resultado, las empresas se ven afectadas de manera interna y externamente.

El clima laboral, por otro lado, es crucial dentro de una empresa porque es el lugar donde varios empleados comparten un entorno laboral similar y/o diferente. Torres, Lamenta y Hamidian (2018) afirman que la impresión que tienen los trabajadores sobre su entorno laboral y una variedad de factores como los estilos de liderazgo, la estructura y las relaciones entre los trabajadores, son la causa del clima. Entonces si dichos factores no cuentan con una buena organización y control es probable que se manifieste el estrés en ellos puesto que si no es tomado en consideración este puede acrecentar notoriamente efectos negativos en los trabajadores y en la empresa en general. Agregando a lo anterior, la Organización Internacional del Trabajo (2004) explica que una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y otros factores en los colaboradores puede dar lugar a trastornos emocionales, enfermedades mentales, físicas, entre otros.

En una encuesta realizada por el portal de empleos Búmeran en Argentina, la revista Infobae (2019) reveló que el 54 % de las personas no se sienten cómodas en su lugar de trabajo debido a su entorno laboral. Según los resultados, las personas afirman que esto se debe al desinterés de la empresa hacia ellos, ya que no se sienten apreciados. Además, afirman que la empresa no reconoce su esfuerzo a través de bonos, premios o salarios. El 41% de los que expresan inconformidad afirman que no registran sus logros cuando cumplen los objetivos, mientras que el 11% cree que se les exige demasiado.

En la Unión Europea, aproximadamente el 30 % de los empleados experimentan estrés laboral, posicionándose como la cuarta preocupación más importante en términos de salud ocupacional en ese país, también es responsable del 25% de las bajas laborales (Universidad Internacional de Valencia, 2018). Además, en la revista Forbes (2018) da a conocer una encuesta realizada por la oficina estadística de la unión europea Eurostat donde expone que el 28% de la población está expuesta a riesgos psicosociales del cual la precariedad laboral es una de las causas con un 72%, asimismo un 66% las largas jornadas laborales y el 59% se siente intimidado en su trabajo.

En un estudio realizado por la Universidad del Valle de México (2020) se afirma que más del 73% de mexicanos sufren de estrés, dentro del estudio el 42% menciona que una causa es perder su empleo, es decir se sienten inestables, en segundo lugar, la carga de trabajo con un 37% y por último el 21 % la relación con su jefe (Forbes México ,2020). Cabe resaltar que hubo otros estudios donde se resalta el nivel de estrés en dicho país años anteriores, es por ello que, debido al notorio crecimiento de

este, se aprobó la norma NOM-035-STPS-2018, donde indica que todas las empresas que tienen más de 50 empleados y no toman en cuenta el riesgo psicosocial, serán multados desde los 200 mil hasta los tres millones de pesos mexicanos (Revista Selecciones del Reader 's Digest, 2019).

Según el Diario Comercio (2018), el 86% de los peruanos estaría dispuesto a dejar su empleo debido a un mal ambiente laboral. Estos resultados se derivaron de la encuesta de empleo Aptitus, en la que el 81% de los participantes afirmó que la calidad del entorno laboral afecta su rendimiento laboral, mientras que el 19% afirmó que no afectaría sus responsabilidades. Por otro lado, un 30% dice que no consideran sus comentarios o sugerencias, y un 36% siente que no es valorado en su trabajo. Por otra parte, el portal peruano Info Capital Humano, especializado en recursos humanos publicó en el 2017 un estudio de una encuesta realizada por el portal de empleos trabajando.com, este sondeo fue realizado a 2050 personas a nivel nacional, evidenciando en ellos que el 70% sufren de estrés laboral, dentro del cual sus principales causas son: 39% por el trabajo que realiza, 27% por el desempleo, 18 % por las responsabilidades y por último 8% por los estudios como también la familia.

En cuanto a la presente investigación en un Call Center y en base a la observación, comentarios de los trabajadores y ex trabajadores se ha percibido falencias en diversas áreas en especial el área de retenciones de una empresa call center de Ate. Los asesores están continuamente en comunicación con diversas personas lidiando desde un cliente pasivo a un cliente crítico, en busca de una persuasión con el servicio o solución que ofrece ante el caso del cliente mediante el lineamiento que indica la

empresa, por ejemplo, no pueden aceptar de inmediato una baja del servicio de sus usuarios, por ello tienen que continuar sus llamadas a pesar que los clientes insisten en no continuar y en la mayoría se encuentran molestos al no acceder a sus peticiones de inmediato. El asesor tiene que rebatir las llamadas, es decir responder dando soluciones o promociones para que continúen con el servicio y no desistan. Ellos están continuamente monitoreados, con objetivo de cumplir dicho lineamiento es decir no cortar las llamadas, el cual de no observarse generara una llamada de atención por parte de su supervisor.

Entonces, según lo expuesto es probable que las observaciones brindadas están afectando también de manera directa al clima laboral, ya que, al no estar conforme en diversos aspectos, existe una mayor probabilidad de tener como resultado efectos negativos como un alto porcentaje de ausentismo, rotación, deterioro del rendimiento y productividad, incremento en las reclamaciones por parte de los usuarios o clientes, así como un deterioro de la imagen institucional tanto interna como externamente.

Entonces en base a lo expuesto en líneas anteriores sobre la realidad problemática ha surgido la siguiente interrogante ¿Existe una relación inversa entre el estrés y clima laboral en los asesores del área de retenciones de un Call Center de Ate, 2022? Esto se determinará a través del estudio. Para ello a continuación se expondrán estudios previos relacionados con el tema, los cuales servirán como base teórica a través de los antecedentes.

Debido a organizaciones que están iniciando o ya se encuentran posicionadas en el mercado, es importante, resaltar la importancia sobre un buen manejo de Estrés

y Clima laboral pues en la actualidad son uno de los puntos importantes para diversas empresas. Existen estudios que demuestran su relación, de la misma manera evidencian el estado y manejo que se realiza, estos estudios tienen diferentes muestras según rubros, áreas, pero referente al área de retenciones de empresas call center, existen pocas con poblaciones similares como atención al cliente y ventas.

Además, esta presente investigación tiene como finalidad prevenir y promover un buen manejo de estrés y clima laboral en diversas organizaciones ya sean diferentes, similares o iguales en cuanto a rubro y área. Se intentará determinar el impacto de la relación de las variables previamente señaladas, lo cual se va a sintetizar en conclusiones y datos estadísticos del estudio a los asesores de retenciones de una empresa call center de Ate.

Finalmente, esta investigación contribuirá con las empresas de Lima y todo el Perú, pues tendrán la disponibilidad de los estudios correlacionales y datos estadísticos acerca de los resultados, dimensiones entre estrés y clima laboral, además se considera de interés para el seguimiento de su organización pues si analiza y estudia su estado actual y verifican resultados no favorables puedan tomar acciones para mejorar a un estado muy favorable como en el clima laboral y disminuir el estrés laboral en sus trabajadores.

Poot (2017) realizó un estudio llamado "Asociación entre clima laboral y estrés laboral en los colaboradores del hospital regional de Yucatán, México", tuvo por objetivo determinar la relación entre Estrés y Clima laboral. El estudio es de tipo transversal en el cual mediante un muestreo aleatorio simple 37 fueron los

participantes. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron la escala multidimensional del clima organizacional (E.M.C.O) de Gómez y Vicario y el test de estrés laboral, del mismo modo una escala de ansiedad de Hamilton. En base a los resultados, el 56% experimenta un nivel significativo de estrés laboral, pero este no incide en el clima laboral. Por lo tanto, no se observa una relación entre la empresa y los colaboradores analizados.

Guangatal (2018) en su tesis “El estrés y el Clima laboral en el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Matriz Ambato”, tuvo por objetivo informar sobre el impacto del estrés en el ambiente laboral del personal de la Cooperativa. El grupo de participantes consistió en 54 colaboradores a quienes se les administró un cuestionario desarrollado por el investigador, compuesto por 15 preguntas y fue validado por el alfa de Cronbach con una confiabilidad de un 0.98. Entonces mediante los resultados de la prueba aplicada se evidencia la percepción de un estrés significativo y sus principales causas son: comunicación inadecuada 33%, exceso de tareas 31%, escaso apoyo de directivos en toma de decisiones 26%. Por otra parte, en cuanto el análisis de clima laboral se evidencia que un 33% percibe que las relaciones interpersonales no son favorables y un 28% siente una inconformidad en sus puestos de trabajo, es por ello que el autor concluye el estrés laboral se relaciona de forma inversa en el clima laboral.

Espín (2019) en su tesis “Clima organizacional y Estrés laboral en el GAD Municipal Santiago de Pillaro” tuvo como objetivo determinar si influye el clima laboral en el Estrés Laboral de los colaboradores del GAD Municipal Santiago. La

evaluación se realizó a 69 trabajadores a través del Test Clima Organizacional: Ecos-S y la Escala de Estresores Laborales validando en el programa estadístico SPSS. En los resultados muestra que 39 personas perciben un clima laboral intermedio que puede estar en riesgo, 16 personas perciben un clima laboral alto y 14 personas perciben un clima laboral inadecuado. Por otra parte, en la variable de estrés laboral 31 personas perciben un estrés laboral manejable, 17 personas un estrés laboral elevado y por último 14 personas indican un estrés mínimo. Entonces mediante el análisis de tablas cruzadas y los resultados del test de Spearman, el autor pudo comprobar que existe una correlación inversa entre las variables de estudio.

Pérez (2019) en su investigación “El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato” de tipo descriptivo y correlacional tuvo por objetivo investigar los factores que inciden en el clima organizacional de los trabajadores de las empresas de seguridad de Ambato, identificando las causas del estrés laboral. Se utilizó el cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS brindado a 65 colaboradores de la Empresa TEVCOL. Como resultado se evidencia que el factor de Clima laboral es percibido como uno de las 3 principales causas de estrés en el trabajo por un 16.23% de la población estudiada. A través de ello el autor menciona que el estrés es causante de las alteraciones fisiológicas y nerviosas de los colaboradores. Cabe resaltar que también muestra que existe otros factores como el ambiente físico, desempeño de roles, demandas y actividades del trabajo entre otros.

Bailón y Cedeño (2020) realizaron un estudio llamado “Clima laboral y estrés laboral en trabajadores del distrito de educación Manta, Montecristi, Jaramillo” de tipo

no experimental, cuantitativa y descriptiva, tuvo por objetivo evaluar el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores del distrito de educación Manta, Montecristi, Jaramillo, Ecuador, siendo una muestra de 161 colaboradores de 1612 en total. Utilizaron 2 cuestionarios para las respectivas variables previamente mencionadas. Los hallazgos mostraron que el 46 % cree que su entorno laboral es intermedio, mientras que otro 46 % percibe un alto nivel de estrés laboral. A partir de estos resultados, se llegó a la conclusión de que, aunque los empleados sienten una sensación de estabilidad y realizan un buen trabajo, también experimentan un nivel significativo de estrés, lo que indica que se deben tomar medidas para mejorar.

Guerrero y Rodriguez (2022) en su investigación que tiene por nombre “Clima laboral y estrés en los trabajadores de una empresa importadora del cantón el empalme”. La investigación es de tipo no experimental, correlacional y de enfoque cuantitativo. Para el contraste de resultados se utilizó la escala de clima Organizacional (EDCO), y del mismo modo, se utilizó el cuestionario de estrés de la OIT-OMS, el cual fue desarrollado por 25 empleados de la empresa importadora del Cantón Empalme. Como resultado, se encontró que el 64% de los participantes percibe un ambiente laboral de nivel bajo, el 24% lo considera de nivel promedio y el 12% lo evalúa como un nivel alto. Por otra parte, el 76% percibe un nivel intermedio de estrés, el 12% nivel alto de estrés y por último el 12 % un nivel bajo de estrés. Mediante este resultado el autor concluye que si existe una relación inversa entre estrés y clima laboral.

Al realizar sustento de investigaciones internacionales, también es importante resaltar los estudios nacionales que se realizaron en los últimos 7 años, a continuación, se mostrará alguna de ellas.

Sherlley y Quispe (2016) en su estudio “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de lima” con una muestra de 168 trabajadores, el objetivo era determinar cómo el clima laboral y los niveles de estrés de los empleados de una empresa privada en Lima se relacionaban entre sí. El diseño de este estudio no experimental es transversal, descriptivo, comparativo y correlacional. Los instrumentos de medición utilizados fueron la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC). Debido a que el 87% de los colaboradores tenía un nivel de estrés bajo, las conclusiones del estudio muestran una relación inversa entre las variables. Según las pruebas, el 44,05% considera un buen clima laboral y el 17,26% lo considera muy bueno.

Guadalupe (2018) en su tesis “Estrés y Clima laboral en obreros de un municipio de Trujillo, 2018” tuvo como objetivo determinar si existe una relación entre el estrés y el clima laboral en obreros con una muestra de 113 trabajadores. Este estudio es de tipo descriptivo, correlacional y los instrumentos que se utilizaron fueron: la Escala de Estrés Socio-laboral (EAE-S) y la Escala de Clima Laboral (ECL-SPC). El 52.2% percibe un nivel de estrés bajo, 22% nivel intermedio y el 25.8 % un nivel de estrés alto. Por otro lado, en cuanto a clima laboral se evidencia una percepción muy favorable de 42.76%, media de 10%, desfavorable 20% y muy desfavorable de 12.58%.

En base a los resultados evidenciados en líneas anteriores se concluyó que existe una correlación significativa e inversa entre las variables

Hinojosa (2019) en su estudio que tiene por nombre “Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña “de tipo descriptivo correlacional, se llevó a cabo un estudio con una muestra de 150 asesores del área de cobranza, con el propósito de investigar la relación entre las variables de estrés laboral. Se emplearon como instrumentos la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS de Ivancevich y Matteson, así como la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma CI-SPC. Los resultados de la evaluación indican una correlación significativa e inversa, lo que significa que un nivel elevado de estrés se asocia con un menor grado de satisfacción en el clima laboral, y viceversa. En los resultados se evidencia un estrés elevado con el 66.16% de la población.

Fariás (2018) en su estudio “estrés laboral y clima laboral en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de tumbes, 2018” tuvo por objetivo en determinar si existe una relación inversa entre estrés y clima laboral. Cabe resaltar que este estudio es de tipo no experimental, cuantitativo-transversal, correlacional. Para ello utilizo 2 instrumentos, en primer lugar, utilizo la encuesta de estrés laboral de la OIT – OMS en consiguiente el cuestionario de clima laboral de Sonia Palma (CL-SPC), estas pruebas fueron aplicadas a 16 personas siendo la muestra de la población. Como resultado final se evidenció que el 75% de colaboradores perciben un estrés de nivel bajo y en la variable clima laboral el 60% percibe de nivel Favorable. Entonces con ello pudo

concluir que si existe una correlación significativa inversa en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de tumbes, 2018, el cual valida su hipótesis inicial.

Carrasco (2019) en su estudio “Clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por Call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019”, Su finalidad es establecer la conexión entre el clima laboral y el estrés de los colaboradores a través de un estudio de tipo correlacional, no experimental y transversal. Se emplearon la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) en una muestra de 67 trabajadores de la empresa en cuestión. Las conclusiones que obtuvo fue que las variables tienen una correlación significativa, el 51% percibe un bajo nivel de Clima laboral, el 19% un nivel medio y un 30% en un nivel alto. Por otra parte, en cuanto a la variable estrés denota un nivel bajo de 22%, medio 31% y alto 26%. Es importante resaltar que la autora menciona que la variabilidad en el clima laboral es debido a falta de comunicación y la relación entre jefes y compañeros siendo factores determinantes para una mejora en la empresa.

Tapia (2022) en su tesis “Clima Laboral y estrés laboral en un Call center, distrito de San Borja (Lima Perú), 2022”, Llevó a cabo su investigación con una muestra censal de 50 individuos con el propósito de examinar la posible relación entre el estrés y el clima laboral. Utilizó un enfoque metodológico no experimental, correlacional-causal, transversal y cuantitativo. Para contrastar los resultados y respaldar su hipótesis, el autor diseñó una encuesta para cada variable, la cual fue validada por expertos y sometida a un análisis de confiabilidad mediante el coeficiente

Alfa de Cronbach. Como resultado, concluyó que no existe una relación entre ambas variables, ya que el análisis realizado con el programa SPSS 26 arrojó un valor de .231, de igual forma se demuestra en sus dimensiones a excepción a excepción de estrés laboral y la dimensión desarrollo laboral que demuestra que existe una relación positiva de intensidad baja (.289*).

En la opinión de Cólica (2010) el estrés es un fenómeno sistémico que afecta a todo el organismo, esto permite afrontar situaciones difíciles que se presentan en la vida, mientras se da en un tiempo prudente hasta que uno se pueda adaptarse. Sin embargo, cuando se da por tiempo prolongado este afecta al organismo de forma negativa. Por otra parte, menciona 3 tipos de estrés: físico, emocional y Laboral, estas son afectadas en mayor o menor proporción según las situaciones y condiciones. Además, es uno de los causantes que incrementa la irritabilidad, la agresividad y el estrés psicosocial. Asimismo, las consecuencias del estrés laboral en los colaboradores producen graves efectos físico y psicológico que repercute a la empresa en que trabaja.

Menciona que, a mayor nivel de estrés en un ambiente laboral es decir un estado grave, como consecuencia se obtendrían diversas patologías, por ejemplo, enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, dolores de espalda, hipertensión, depresión, ansiedad entre otros, así como también afecta en la salud neurológica por el segregado excesivo de cortisol y también deteriora la función intelectual. En consecuencia, este problema perjudica en las empresas como el bajo rendimiento de los colaboradores, faltas, bajas frecuentes, permisos, despidos, etc. A pesar de todo lo

mencionado en líneas anteriores, algunas empresas no lo toman como prioridad o interés en el tema.

Por otro lado, en cuanto a las causas frecuentes del estrés en un call center se da por lo siguiente: Elementos del contexto y ámbito laboral: Se refiere a las condiciones físicas, así como el ambiente, en suma, la presión psicológica pues tiene como objetivo aumentar productividad. También otros factores es tener una atención de llamadas sin pausas, momentos de maltrato por los supervisores o jerarquía como hostigamientos, reclamos por incremento de productividad, entre otros.

Según Ana Varela (2020) indica que el estrés laboral es la percepción del cuerpo y los recursos que considera accesibles para las superar situaciones difíciles con éxito. Cuando se da forma negativa el organismo se pone en estado alerta presentando indicadores como sudoración excesiva, palpitación cardiaca constante, entre otros malestares. Entonces en base a ello es importante analizar los síntomas que presenta el cuerpo y las situaciones que lo genera, en base a ello tomar acciones, pues ayudara a evitar el agotamiento. Es por ello estrés laboral alto y prolongado es rechazado por los indicadores que generan malestares fisiológicos y psicológicos. Sim embargo a pesar del conocimiento sobre el tema no se presta atención a las alertas que manifiesta el organismo y tanto el colaborador como la empresa en su mayoría no toman acciones que modifiquen las situaciones difíciles. En el mercado laboral se tiene elementos principales que pueden reducir el estrés y mejorar el clima laboral como en la organización, su estructura y funcionamiento, así como también en la constante capacitación de las personas donde obtengan los recursos para desarrollar el trabajo,

información adecuada, análisis de problemas, capacidad de afrontar problemas, entre otros.

Daneri (2012) nos explica el estrés desde la perspectiva de la biología del comportamiento, definiendo como una amenaza real o percibida por las personas, que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. Los factores psicológicos que pueden desencadenar una respuesta de estrés. Identifica tres pilares de los estresores psicológicos: la liberación de la frustración, el apoyo social y la predicción. La liberación de la frustración se refiere a la capacidad de distraerse de un factor estresante, mientras que el apoyo social se refiere a la interacción con los demás como familiares y amigos cercanos. La predicción se refiere a la capacidad de anticipar un factor estresante, que puede modular la respuesta al estrés. Los factores estresantes de corta duración o moderadamente intensos pueden mejorar la cognición. Además, la hormona del estrés que el cortisol afecta al sistema nervioso simpático y activa al hipotálamo. Este procedimiento también implica la participación de la amígdala, una parte del sistema límbico que está estrechamente vinculada a la interpretación de las emociones. Sin embargo, si los factores que ocasionan el estrés son demasiado prolongados y extensos pueden alterar el la memoria y el organismo en general. Por último, el autor concluye discutiendo dos tipos de mecanismos de afrontamiento: uno donde el individuo confronta directamente el problema y otro donde el individuo intenta minimizar el estado emocional sin confrontar el problema

Según Vidal (2019) en su libro llamado “El estrés laboral: Análisis y prevención” existen 2 tipos de estrés, el estrés positivo y estrés negativo; por un lado,

señala que una proporción de estrés positiva es necesaria para desempeñar funciones básicas y prácticas, también atribuye que se necesita una cierta tensión para las actividades del día a día y esto es considerado bueno. Por otro lado, el negativo puede ser destructivo y patológico, ocasionando agotamiento y prejuicios en la salud de quien lo padece, es por ello que es necesario detectar a tiempo mediante diversos recursos, como entrevistas, encuestas, evaluaciones, ya que en base a los resultados se pueda realizar una prevención y evitar las consecuencias negativas que afecten al colaborador.

Existen diversos factores que ocasionan un alto nivel de estrés negativo en el entorno laboral. En primer lugar, es el factor intrínseco del trabajo, este se refiere a las condiciones físicas y la tensión del trabajo. En segundo lugar, los factores de estrés que dependen de los roles, en ella incluye el conflicto, falta de toma de decisiones, falta de apoyo, entre otros. En tercer lugar, las relaciones interpersonales en el trabajo como los superiores es decir jefes, coordinadores, también compañeros que comparten un puesto similar. Asimismo, otro factor está relacionado con el crecimiento de la carrera, por ejemplo, sentir inseguridad en el trabajo, no sentirse preparado. En suma, factores procedentes de la estructura y clima organizacional que son ocasionados por falta de toma de decisiones, inseguridad, restricción en la conducta, tener una supervisión estrecha, el ambiente. Por último, los factores externos de la organización como problemas personales, problemas económicos, etc. (Vidal, 2019).

Por otro lado, en la mención anterior un factor que influye es el clima laboral, pues si se percibe como nivel bajo es probable que este puede determinar un nivel alto de estrés, es decir si este no es controlado puede afectar de manera inversa. Según

Uribe (2015) La atmósfera laboral se refiere a las percepciones compartidas por distintos colaboradores en su entorno de trabajo. Además, se destaca que esta dinámica es una variable que influye en las conductas de los empleados. Bordas (2016) propone que para realizar un estudio adecuado de medición y análisis de clima laboral es recomendable tomar en cuenta e incluir algunas de las 8 dimensiones que se mostrará a continuación:

Autonomía: Mide el grado en que los empleados de una empresa pueden tomar decisiones y resolver problemas sin necesidad de consultar a sus superiores. También implica el nivel en el que se sienten competentes y toman la iniciativa de manera autónoma.

Cooperación y apoyo: Evalúa la cohesión y el ambiente colaborativo, que incluyen compañerismo, amabilidad y respaldo mutuo hacia la organización, todo en función de un objetivo común.

Reconocimiento: Es la percepción de los miembros de la colaboración en cuanto a su contribución como incentivos, bonos u otro tipo de reconocimiento.

Organización y estructura: Evalúa la percepción de los empleados con respecto a la organización, coordinación y funciones de la empresa.

Innovación: En este punto también se mide el grado en el cual no se impide el expresar o implantar nuevas ideas, incentivando tomar riesgos y respetando la creatividad de cada trabajador.

Transparencia y equidad: Mide como los miembros cómo perciben las prácticas y políticas organizacionales, su claridad; así mismo, que sean equitativas.

Motivación: Evalúa la percepción respecto a las acciones de los empleados de una empresa en su esfuerzo por alcanzar sus metas.

Liderazgo: Mide la percepción de los trabajadores referente a sus jefes, sus experiencias y su estilo de liderazgo.

Por otro lado, Chiavenato (2001) Indica que el entorno organizacional se manifiesta en la forma en que las personas se relacionan entre sí, con los clientes y con los proveedores tanto internos como externos. Este contexto abarca aspectos como las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo y otros elementos que influyen en la vivencia laboral de los individuos. Adicionalmente, se subraya la importancia de un entorno laboral favorable para potenciar la satisfacción, el compromiso y el rendimiento de los empleados. También resalta la necesidad de establecer un ambiente positivo que estimule la colaboración, la creatividad y la eficacia.

Según lo expuesto por Segura (2013), argumenta que el entorno laboral abarca las condiciones y la atmósfera psicológica en las que se lleva a cabo el trabajo en una organización. A su vez, se ve influido por diversas dimensiones como el entorno, los objetivos, el liderazgo, las tareas, las normas y la comunicación. También menciona que, con el fin de promover un ambiente laboral positivo, la organización puede emplear tácticas como la participación activa de los profesionales en decisiones que les afecten, establecer vías de comunicación y canales para la recepción de quejas y

sugerencias, además de fomentar relaciones interpersonales constructivas. Además, la comunicación juega un rol esencial en el ambiente laboral, incluyendo tanto la comunicación formal dirigida a la realización de tareas y el cumplimiento de metas, como la comunicación informal entre los empleados. Por otra parte, hay otros elementos que afectan el ambiente laboral, tales como las condiciones del entorno, la percepción de riesgo, las estrategias de incentivos y reconocimiento, las políticas de capacitación y las interacciones entre colegas.

De acuerdo con Garcia et al. (2020), el ambiente laboral se caracteriza por la manera en que los empleados viven y perciben tanto el entorno como la atmósfera de una organización. Además, señalan la presencia de diferentes elementos que inciden en el ambiente laboral, clasificándolos en los siguientes tipos predominantes: las variables personales, que engloban los valores, creencias, actitudes y percepciones de los empleados; en segundo lugar, las variables estructurales, como la tecnología, las recompensas y las relaciones de liderazgo; finalmente, enfatizan las metas operativas que establecen la dirección futura y el desarrollo de la organización. Entonces si el clima laboral es negativo pueden existir diversas problemáticas como consecuencia la rotación y el ausentismo laboral pues tienen como resultado que los trabajadores se sientan insatisfechos en su contexto laboral. Por consiguiente, conforme se ha mencionado previamente, los autores sugieren que puede tener un efecto en el nivel de estrés experimentado por los empleados dentro de una organización, así como también la estructura, los procesos, las políticas y la comunicación interna en la organización, de igual forma, las características personales de los empleados, como sus actitudes, percepciones y personalidad, también pueden influir en su nivel de estrés en el trabajo.

Por lo tanto, el clima organizacional puede afectar indirectamente el nivel de estrés de los empleados a través de estos factores.

Es por ello que en la herramienta que se ha escogido se considera los puntos principales según los estudios realizados por Sonia Palma en el 2004 en su instrumento de Clima laboral, pues permite resultados óptimos. En los últimos años su herramienta es una de las más usadas debido a su confiabilidad y validez para demostrar las teorías que resaltan sobre este tema.

¿Existe una correlación inversa entre el Estrés y Clima laboral en los asesores del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022?

Determinar si existe relación entre el Estrés y Clima laboral en los asesores del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

Determinar si existe la relación inversa entre estrés y la dimensión autorrealización en los asesores del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022

Determinar si existe la relación inversa entre estrés y la dimensión involucramiento laboral en los asesores del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

Determinar si existe la relación inversa entre estrés laboral y la dimensión supervisión en los asesores del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

Determinar si existe la relación inversa entre estrés laboral y la dimensión comunicación en los asesores del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

Determinar si existe la relación inversa entre estrés laboral y la dimensión condiciones laborales en los asesores del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

H1: Existe una relación inversa significativa entre el estrés y el clima laboral en los asesores del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

H1: Existe una relación significativa inversa entre estrés y la dimensión autorrealización en los asesores del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

H2: Existe una relación significativa inversa entre relación entre estrés y la dimensión involucramiento laboral en los asesores del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

H3: Existe una relación significativa inversa entre estrés laboral y la dimensión supervisión en los asesores del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

H4: Existe una relación significativa entre estrés laboral la dimensión comunicación y estrés laboral en los asesores del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

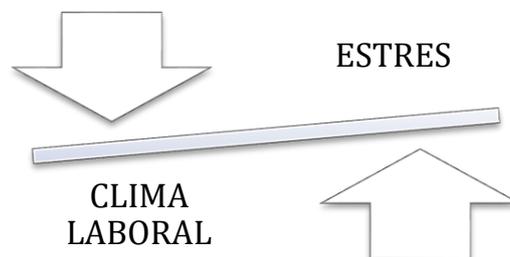
H5: Existe una relación significativa inversa entre estrés laboral y la dimensión condiciones laborales en los asesores del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

CAPITULO II

Metodología

La metodología utilizada es de índole cuantitativa, ya que el estudio sigue una serie de procedimientos que van desde la recopilación de datos hasta la comprobación de la hipótesis mediante análisis numéricos y estadísticos. Además, no es experimental porque las variables no se alteran y permite observar y analizar los fenómenos ambientales. En resumen, es transversal porque la información recopilada a través de la encuesta para validar la hipótesis se utilizó únicamente durante su gestión laboral (Fernández y Baptista, 2003).

El diseño de la investigación es de tipo correlacional, dado que tiene como objetivo medir la extensión de la relación entre el estrés y el clima laboral, e incluye elementos descriptivos en su desarrollo (Díaz, 2006).



La población objeto de estudio incluye a 64 personas, tanto hombres como mujeres, cuyas edades varían entre los 18 y 60 años. Los colaboradores desempeñan funciones en el área de retenciones de un call center de Ate y cuentan con una experiencia mínima de tres meses en la organización. Cabe resaltar la importancia de ser específicos en los

resultados pues al concluir la investigación puede ser de guía y apoyo hacia otras poblaciones (Gómez, Villasís y Novales ,2016).

Por otro lado, la muestra es de tipo censal, incluyendo a los 64 colaboradores del área de retenciones de un Call center. Es importante mencionar que se definió esta muestra dado que se tuvo los recursos disponibles y el acceso para el análisis de la investigación.

❖ Criterios de exclusión.

- Personas de un servicio diferente como atención al cliente y ventas.
- Personas menores de edad.

❖ Criterios de inclusión:

- Solo asesores de retenciones de una empresa Call center de Ate.

En este estudio, se utilizó una encuesta que consta de un conjunto de indicadores que abordan diversas preguntas formuladas para alcanzar los objetivos de la investigación, a la vez que se validan aspectos teóricos y metodológicos. (Bello y Guerra, 2013). Entonces para recolectar información referente al tema de interés se eligieron dos cuestionarios referentes a estrés y clima laboral.

Para medir el estrés laboral se utilizó la escala de la OIT – OMS que contiene 25 preguntas y mide 7 dimensiones como: clima laboral, estructura organizacional, territorio organizacional tecnología, así como también la influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

A. Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Ficha Técnica

Procedencia: Validado por la OIT en conjunto con la OMS

Autores: Ivancevich & Matteson (1989)

Aplicación: Aplicación es individual, grupal y organizacional

Ámbito de aplicación: Población laboral a partir de los 18 años

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.

En esta encuesta de estrés laboral de la OIT – OMS se obtuvo una fiabilidad de 0.977 en el alfa de Cronbach. Además, cuenta con un nivel de significancia de 0.00 en la prueba KMO Y Bartlett, demostrando ser válida.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES ESTRÉS LABORAL

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INSTRUMENTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL
Estrés Laboral	-Según La OIT (2016): El estrés incluye la respuesta física y emocional surgida de la discrepancia entre las exigencias percibidas y los recursos y habilidades que un individuo identifica como poseedores para hacer frente a esas exigencias.	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OIMS.	-Clima organizacional.	-Objetivos y propósito de la organización.	1,10,11,20	-Bajo nivel de estrés. < 90,2
				- Normativas generales de la organización.		
			-Estructura organizacional.	- Dirección proporcionada por superiores y Logro de metas.	2,12,16,24	-Nivel intermedio. 90,3 – 117,2
				-Consideración hacia los superiores y colegas.		
			-Territorio organizacional	- Confidencialidad laboral.	3,15,22	
				- Nivel de excelencia del entorno laboral.		
-Condiciones del mobiliario para trabajo.						

			-Tecnología.	-Organización de equipos y medios materiales.	4,14,25	
			-Influencia del líder.	- Relación del líder con los colaboradores.	5,6,13,17	Estrés. 117,3 – 153,2
				- Tipo de Liderazgo del jefe.		
				- Apertura del líder para recibir información o ideas.		
			-Falta de cohesión.	Ausencia de colaboración en el trabajo. Falta de implicación. Tensión en el equipo.	7,9,18,21	-Alto nivel de estrés > 153,3

Fuente: *Elaboración propia*

En la encuesta de clima laboral aplicada a los asesores de retenciones se obtuvo una fiabilidad de 0.990 en alfa de Cronbach. Agregando a lo anterior, cuenta con un nivel de significancia de 0.00 en la prueba de KMO Y Bartlett, demostrando ser válida.

Cuestionario de Clima Laboral

Ficha técnica

Procedencia:	Creado por Sonia Palma
País de origen:	Perú
Aplicación:	Aplicación es individual, grupal y organizacional
Ámbito de aplicación:	Población laboral a partir de los 18 años
Duración:	Tiempo estimado de 15 a 30 minutos
Finalidad:	Identificar el nivel de percepción global del ambiente Laboral.

En la actualidad este instrumento aún es muy usado debido a los resultados de validez y confiabilidad que se ha destacado en cada una de ellas, esta fue de gran apoyo en diversos estudios referentes a esta variable de clima laboral con diversas poblaciones. Asimismo, Sonia palma adecuó el test de clima con un 0,980 de validez siendo un resultado óptimo para su uso. Por esta razón, se opta por este instrumento compuesto por 50 preguntas que evalúan 5 dimensiones: autorrealización, compromiso laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES CLIMA LABORAL

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INSTRUMENTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVEL
Clima Laboral	Palma (2004), la apreciación de los factores asociados al ambiente laboral determina el clima laboral y se transforma en un componente diagnóstico que dirige las medidas preventivas y correctivas fundamentales para mejorar o fortalecer el rendimiento de los procesos y los resultados en la organización.	Cuestionario sobre Clima Laboral de Sonia Palma	Realización personal.	Entrenamiento y programas de desarrollo profesional. Respaldo proporcionado por superiores. Cargo ocupado y nivel educativo. Habilidades y conocimientos requeridos para el puesto.	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	-Ninguna o nunca	Muy favorable 210 -250. Factores del I-V 42 – 50
						-Ordinal	
						-Poco	
						-Regular o algo	
			-Mucho				
			Todo o siempre				
			Involucramiento laboral	Perspectivas de mejora en el puesto laboral. Jornada laboral. Nivel de satisfacción en el trabajo.	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	-Ninguna o nunca	Favorable 170 - 209. Factores del I-V 34 – 41
						-Ordinal	
						-Poco	
						-Regular o algo	
			-Mucho				
			Todo o siempre				
Supervisión	Orientación brindada por jefes y cumplimiento de objetivos. Evaluación del desempeño. Contribuciones del equipo.	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	-Ninguna o nunca	Media 130 - 169. Factores del I-V 26 – 33			
			-Ordinal				
			-Poco				
			-Regular o algo				
-Mucho							

						Todo o siempre	
			Comunicación	Conversación entre superiores y empleados. Interacción entre colegas laborales.	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	-Ninguna o nunca -Ordinal -Poco -Regular o algo -Mucho Todo o siempre	Desfavorable 90 - 129. Factores del I-V 18 – 25
			Condiciones Laborales	Calidad sobresaliente del entorno de trabajo. Nivel de satisfacción con las condiciones laborales. Proporción de personal para ejecutar las labores. Grado de atención de los superiores hacia los subordinados.	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	-Ninguna o nunca -Ordinal -Poco -Regular o algo -Mucho Todo o siempre Todo o siempre	Muy desfavorable 50 - 89 del I - V 10 -17

Procedimiento

Recolección de datos.

- Se procedió con la digitalización de la prueba que se brindó a los colaboradores del área de retenciones de una empresa Call center.
- Para la aplicación de esta prueba se solicitó el permiso de la líder del área de retenciones, también a los 3 supervisores que estaban a cargo de los sub grupos del área.
- Para finalizar se procedió a la distribución de las encuestas a los supervisores pues son el medio de llegada a los asesores. Asimismo, una vez que tuvieron estas encuestas se procedió a informar o explicar el llenado correcto a los evaluados. Las dos encuestas se aplicaron de manera colectiva siendo anónimas pues es un estudio confidencial para un mejor contraste en los resultados.

La muestra estuvo representada por 64 asesores del área de retenciones de un Call center de Ate.

- En primer lugar, se creó una base de datos en el programa Excel versión 2021, para ello se construyó una tabla distribuida con 79 columnas y 64 filas, donde se colocaron los datos de los asesores y posteriormente los ítems de acuerdo a cada encuesta.
- En segundo lugar, se reemplazaron las respuestas a un símbolo numérico en base a la información o resultado que corresponda.
- En tercer lugar, se transfieren los datos numéricos del programa Excel al programa estadístico informático IBM SPSS-25 con el objetivo de analizar los resultados como la frecuencia, los porcentajes, correlación, tablas, entre otros.

Es importante seguir este proceso para determinar si existe la relación y significancia de las variables de estudio.

- En cuarto lugar, se interpretó los resultados de frecuencia y porcentaje según objetivos planteados para el estudio.
- Por último, para la determinación del estadístico inferencial se realizó mediante la prueba Kolmogorov-Smirnov, ya que esto permite conocer el tipo de distribución de muestra, también se usó Pearson para validar la hipótesis principal.

Se establecieron normas éticas para este estudio para garantizar el bienestar de los participantes. Cabe destacar que las propiedades intelectuales fueron respetadas y cada autor fue citado de forma correspondiente y según normativas APA. Los principios éticos que se respetaron fueron los siguientes:

- Consentimiento informado: Respetar las decisiones de los evaluados al proteger sus intereses. Para ello cuando se les facilitó la encuesta se detalló que es voluntario, libre y se agregó como pregunta “¿Acepta participar en esta investigación? Dando como opción “sí” y “no.”
- Veracidad: Para realizar la administración de la encuesta se dio a conocer el motivo de su aplicación tanto a los superiores líderes coordinadores como a los asesores de retenciones.
- Confidencialidad: Los datos fueron recolectados de forma anónima confidencial con fines académicos.

CAPITULO III

Resultados

A continuación, se mostrará los resultados de las pruebas de estrés laboral de OIT-OMS de Ivancevich & Matteson y la escala de clima laboral de Sonia Palma, el cual fue desarrollado por los asesores de retenciones de un Call Center de Ate.

Tabla 1: Descripción de la muestra según sexo de los participantes.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	25	39.1%
Femenino	39	60.9%
Total	64	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1, se aprecia que, de los 64 participantes, 39 son del género femenino que representa el 60.9% de la muestra. Asimismo, el género masculino es representado por 25 varones que hace referencia al 39.1%.

Tabla 2: Descripción de la muestra según edad de los participantes.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
19 – 24	38	59.4 %
25 – 30	19	29.7 %
31 – 40	7	10.9 %

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, muestra que 38 personas oscilan en la edad de 19 a 24 años representando un 59.4% de los participantes en general, además 19 de ellos se encuentran en

el rango de 25 a 30 años con un 29.7% y por último el 10.9% oscilan en la edad de 31 a 40 años, es decir 7 de 64 colaboradores.

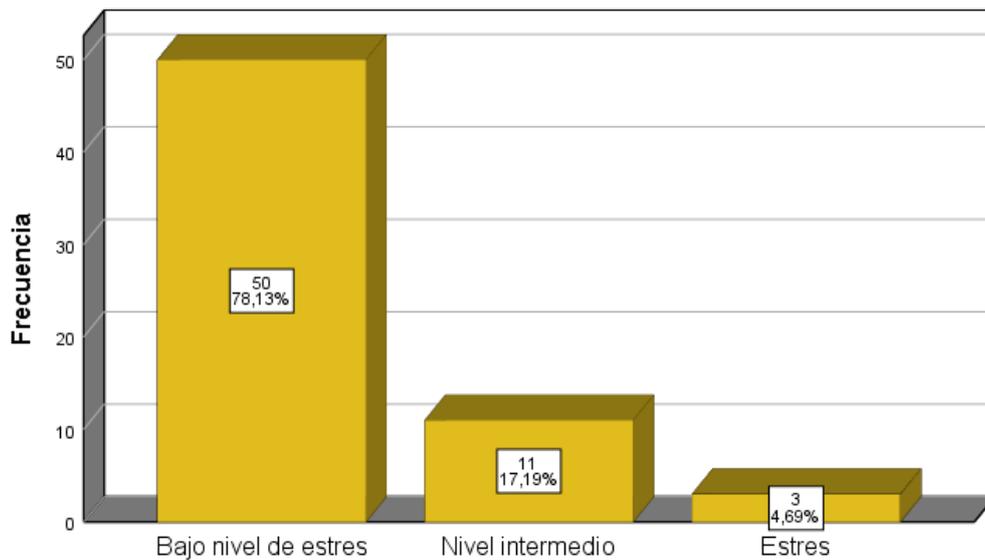
Se analizarán las variables de clima y estrés laboral:

Tabla 3: Estadística descriptiva del estrés

Nivel de estrés laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	50	78,1 %
Nivel intermedio	11	17,2%
Estrés	4	4,7 %
Total	64	100,0

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la encuesta de estrés laboral de la OIT-OMS aplicada a asesores de retenciones de un Call center de Ate.

Figura 1: Estadística descriptiva del estrés



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la encuesta de estrés laboral de la OIT-OMS aplicada a asesores de retenciones de un Call center de Ate.

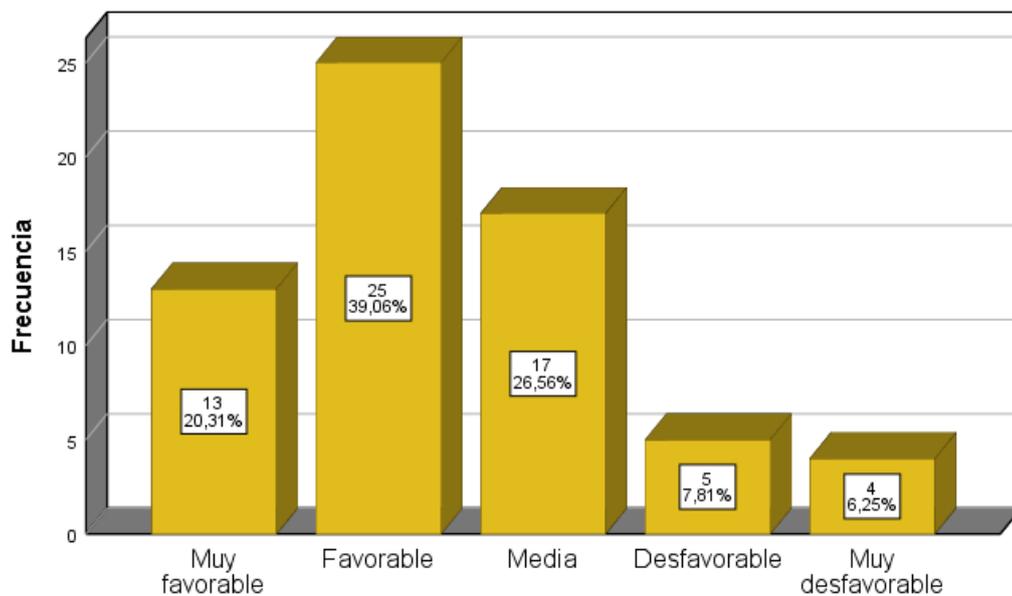
En la tabla 3 y en la figura 2, muestra la frecuencia y porcentaje de los resultados obtenidos de la encuesta de estrés laboral de la OIT - OMS. El 78,13% de los colaboradores perciben un nivel bajo de estrés, el 17,19% denota el nivel medio de estrés y el nivel alto de estrés es del 4.69% del total de población. Entonces se observa que el mayor porcentaje de colaboradores perciben un estrés bajo.

Tabla 4: Estadística descriptiva del Clima Laboral

Nivel de Clima Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	13	20,3%
Favorable	25	39,1%
Media	17	26,6%
Desfavorable	5	7,8%
Muy desfavorable	4	6,3%
Total	64	100,0

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la encuesta de clima laboral de Sonia Palma aplicada a asesores de retenciones de un Call Center de Ate.

Figura 2: Estadística descriptiva del Clima Laboral



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la encuesta de clima laboral de Sonia Palma aplicada a asesores de retenciones de un Call Center de Ate.

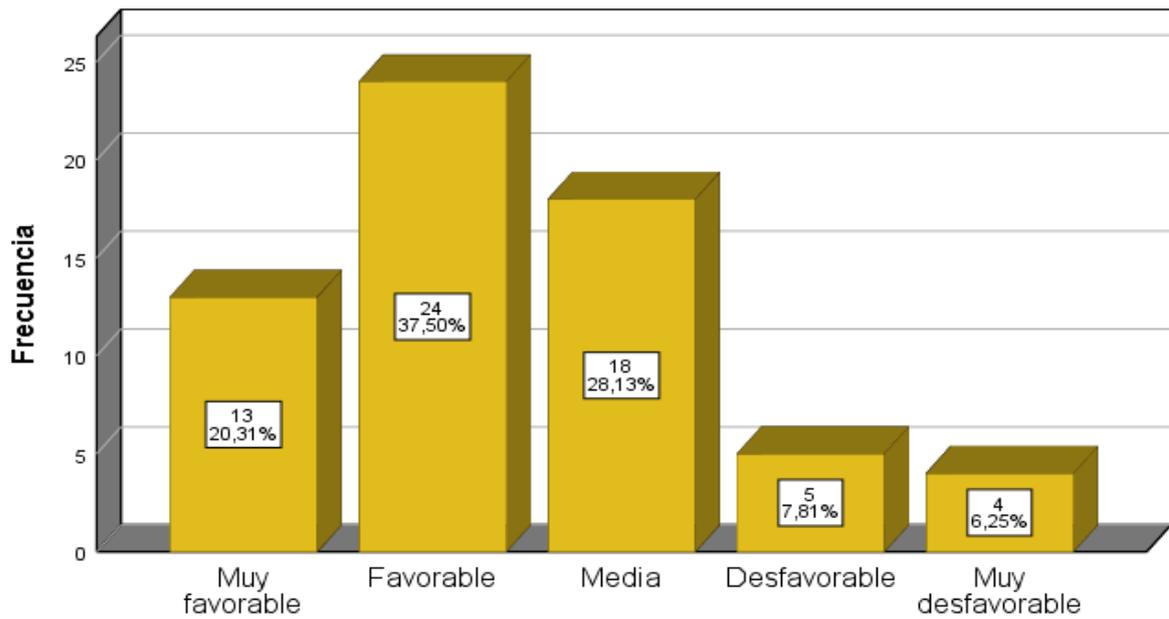
En la tabla 4 y en la figura 1 podemos observar la frecuencia y porcentaje del nivel de clima laboral en base a los resultados obtenidos de la encuesta de Sonia Palma. En primer lugar, el 20.31% percibe un clima laboral muy favorable, el 39,06% favorable, el 26,56% media, así también el 7,81% como un nivel desfavorable y por último el 6,25% como muy desfavorable. Entonces en base a estos resultados se observa que el mayor porcentaje de colaboradores perciben una percepción clima laboral favorable.

Tabla 5: Estadística descriptiva de la dimensión autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	13	20,3 %
Favorable	24	37,5 %
Media	18	28,1 %
Desfavorable	5	7,8 %
Muy desfavorable	4	6,3%
Total	64	100,0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Estadística descriptiva de la dimensión autorrealización



Estadística descriptiva de la dimensión autorrealización

Fuente: Elaboración propia

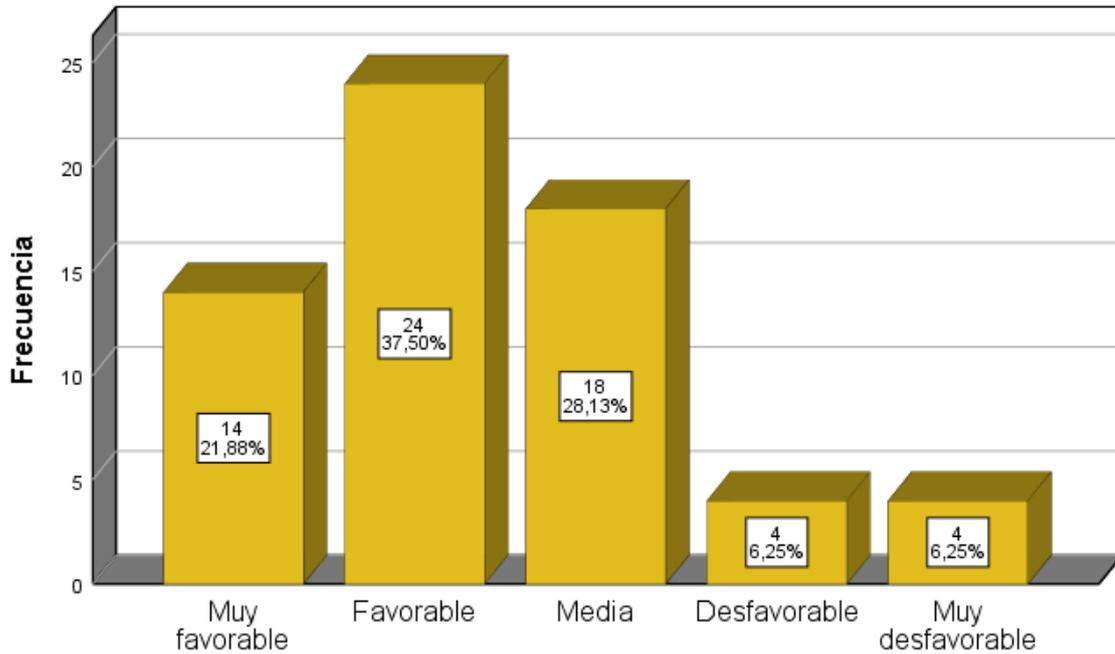
En la tabla 5 y figura 3 se puede observar que la dimensión autorrealización tiene una percepción buena, ya que de 64 personas 34, tienen una percepción muy favorable y favorable, sin embargo, 18 personas su percepción es media el cual se puede tomar acciones para su mejora y evitar que esta se sume a una percepción desfavorable y muy desfavorable.

Tabla 6: Estadística descriptiva de la dimensión involucramiento laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	14	21,9
Favorable	24	37,5
Media	18	28,1
Desfavorable	4	6,3
Muy desfavorable	4	6,3
Total	64	100,0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 4; Estadística descriptiva de la dimensión involucramiento laboral.



Fuente: Elaboración propia

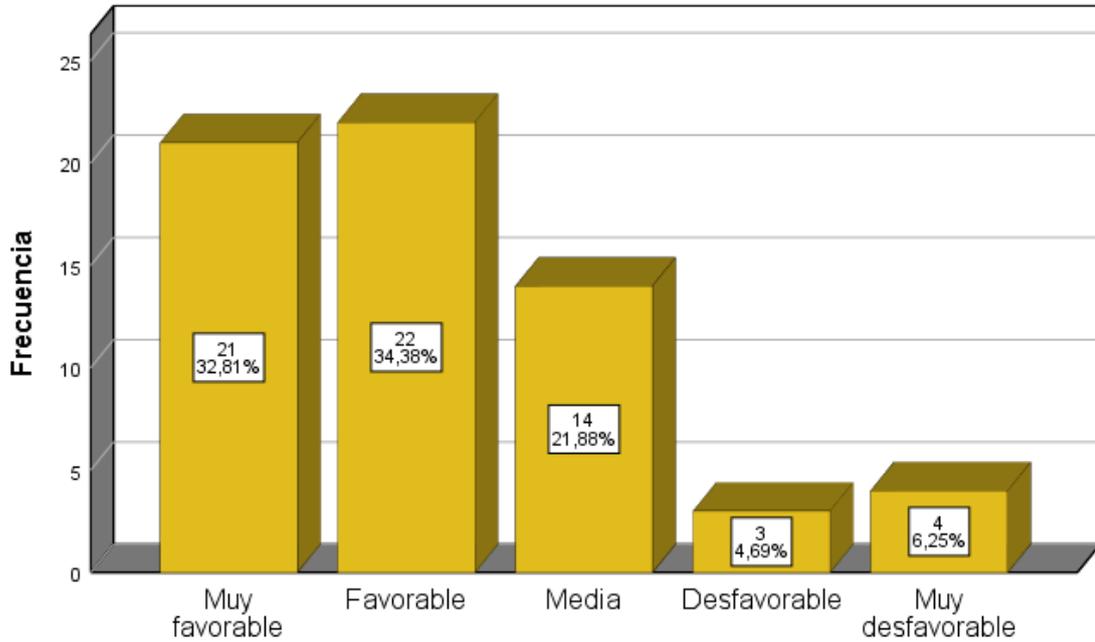
En la tabla 6 y figura 4 se puede observar que la dimensión Involucramiento laboral tiene una percepción buena, ya que de 64 personas 38, tienen una percepción muy favorable y favorable, sin embargo, 18 personas su percepción es media el cual se puede tomar acciones para su mejora y evitar que esta se sume a una percepción desfavorable y muy desfavorable.

Tabla 7: Estadística descriptiva de la dimensión Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	21	32,8
Favorable	22	34,4
Media	14	21,9
Desfavorable	3	4,7
Muy desfavorable	4	6,3
Total	64	100,0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Estadística descriptiva de la dimensión Supervisión



Fuente: Elaboración propia

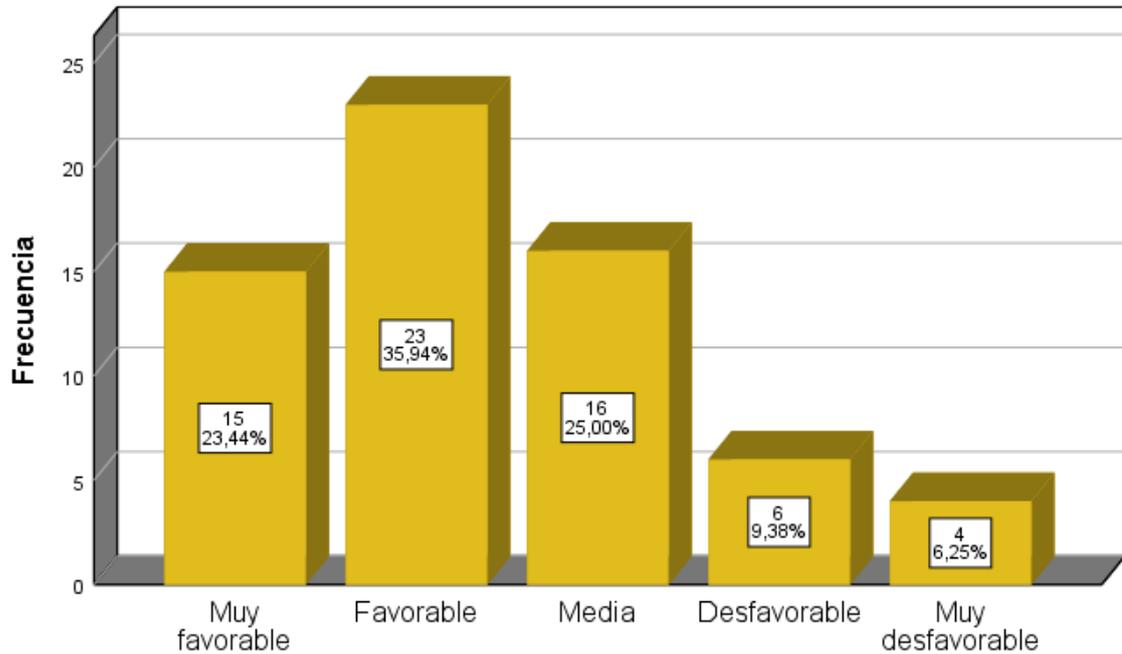
En la tabla 7 y figura 5 se puede observar que la dimensión Supervisión tiene una percepción buena, ya que de 64 personas 43, tienen una percepción muy favorable y favorable, sin embargo, 14 personas su percepción es media el cual se puede tomar acciones para su mejora y evitar que esta se sume a una percepción desfavorable y muy desfavorable.

Tabla 8: Estadística descriptiva de la dimensión Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	15	23,4
Favorable	23	35,9
Media	16	25,0
Desfavorable	6	9,4
Muy desfavorable	4	6,3
Total	64	100,0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Estadística descriptiva de la dimensión Comunicación.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 6 se puede observar que la dimensión Comunicación tiene una percepción buena, ya que de 64 personas 38, tienen una percepción muy favorable y favorable, sin embargo, 16 personas su percepción es media el cual se puede tomar acciones para su mejora y evitar que esta se sume a una percepción desfavorable y muy desfavorable.

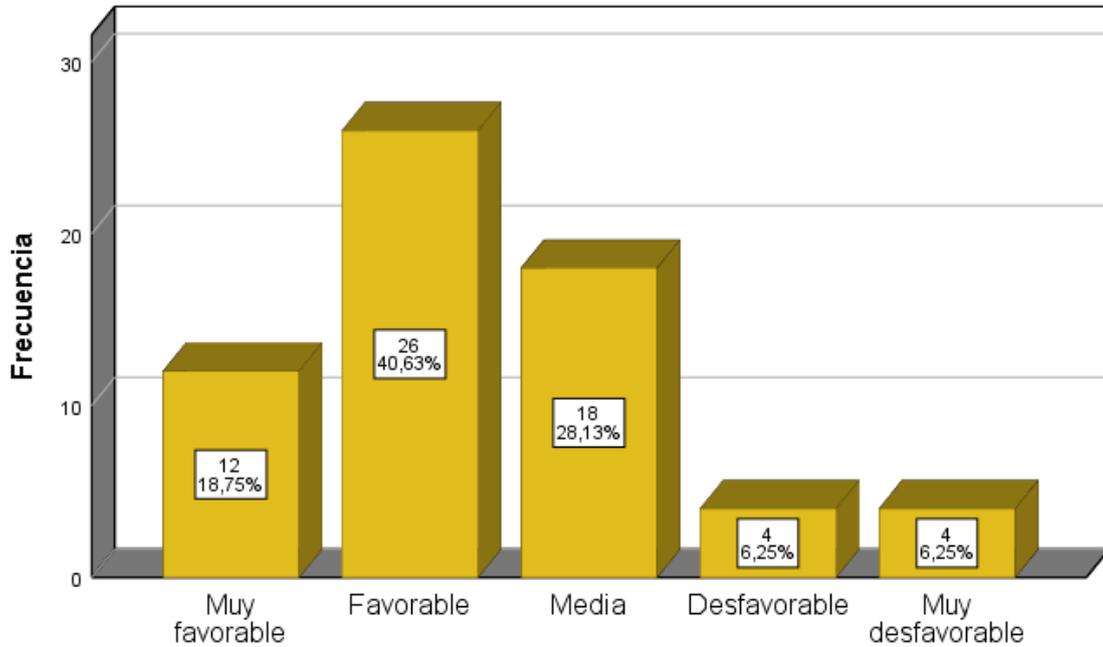
Tabla 9: Estadística descriptiva de la dimensión Condiciones Laborales.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	12	18,8
Favorable	26	40,6
Media	18	28,1
Desfavorable	4	6,3
Muy desfavorable	4	6,3

Total 64 100,0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Estadística descriptiva de la dimensión Condiciones Laborales.



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 y figura 7 se puede observar que la dimensión condiciones laborales tiene una percepción conforme, ya que de 64 personas 38, tienen una percepción muy favorable y favorable, sin embargo, 18 personas su percepción es media el cual se puede tomar acciones para su mejora y evitar que esta se sume a una percepción desfavorable y muy desfavorable.

Tabla 10: Prueba de normalidad

Variable	Variable y áreas	Estadístico de Correlación
Estrés Paramétrico	Clima Paramétrico	R de Pearson
Estrés	Autorrealización	R de Pearson

Paramétrico	Paramétrico	
Estrés	Involucramiento Laboral	
Paramétrico	No paramétrico	R de Spearman
Estrés	Supervisión	
Paramétrico	No paramétrico	R de Spearman
Estrés	Comunicación	
Paramétrico	Paramétrico	R de Pearson
Estrés	Condiciones Laborales	
Paramétrico	Paramétrico	R de Pearson

Fuente: Elaboración propia

Para determinar la prueba de normalidad se usó Kolmogorov-Smirnov. En las correlaciones donde ambos datos son paramétricos podemos observar que corresponde el estadístico de correlación R de Pearson donde son 4 correlaciones que coinciden, sin embargo, cuando muestra solo una variable que son diferentes entre paramétrico y no paramétrico corresponde a R. de Spearman aquí 2 correlaciones no coinciden.

H1: Existe una relación significativa Inversa entre el estrés y clima laboral en ejecutivos del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022

Tabla 11: Análisis de normalidad

Variables	Estadístico	Gl	Sig.
Estrés Laboral	,102	64	,097
Clima Laboral	,109	64	,057

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS.

El nivel de significancia entre estrés y clima laboral es mayor que 0.5 por lo tanto es una distribución normal. Entonces se usará la correlación de Pearson.

Tabla 12: Correlación entre las variables estrés y clima laboral

		Estrés	Clima
Estrés Laboral		1	-,450**
	Correlación de Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	64	64
Clima Laboral		-,450**	1
	Correlación de Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	64	64

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El nivel de correlación entre estrés laboral y clima laboral ($r = -,450^{**}$); lo que significa que existe una correlación inversa entre las variables de estudio asimismo de intensidad baja y es estadísticamente significativa ($p = ,000$), es decir se encuentra debajo del nivel de significancia del error máximo permitido.

En consecuencia, existe evidencia estadística que existe correlación significativa entre estrés y clima laboral en asesores de retenciones de un Call center de Ate.

H1: Existe una relación significativa inversa entre estrés y la dimensión autorrealización en los ejecutivos del área retenciones de un Call center de Ate, 2022.

Tabla 13: Análisis de normalidad entre Estrés y Autorrealización

	Estadístico	G1	Sig.
Estrés Laboral	,102	64	,097
Dimensión Autorrealización	,102	64	,092

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS.

El nivel de significancia entre estrés y autorrealización es mayor que 0.5 por lo tanto es una distribución normal. Entonces se usará la correlación de Pearson.

Tabla 14: Correlación entre las variables estrés y la dimensión de Autorrealización

		Estrés	Autorrealización
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	-,437**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	64	64
Dimensión Autorrealización	Correlación de Pearson	-,437**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	64	64

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe una correlación inversa entre las variables de estudio, además de ser de intensidad baja y estadísticamente significativa ($p = ,000$), lo que indica que se encuentra debajo del nivel de significancia del error máximo permitido.

Como resultado, hay pruebas estadísticas que demuestran una correlación significativa entre el estrés y la dimensión Autorrealización en los asesores de retenciones de un call center de Ate.

H2: Existe una relación significativa inversa entre relación entre estrés y la dimensión involucramiento laboral en los ejecutivos del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

Tabla 15: Análisis de normalidad entre estrés y Involucramiento laboral

	Estadístico	Gl	Sig.
Estrés Laboral	,102	64	,097
Dimensión Involucramiento laboral	,125	64	,015

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS.

El nivel de significancia de la variable estrés es mayor a 0.5 siendo esta paramétrico es decir distribución normal, mientras el involucramiento laboral es menor a 0.5 esta es un no paramétrico por lo tanto es una distribución no normal. Entonces se usará la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 16: Correlación entre las variables estrés y la dimensión Involucramiento laboral.

			Estrés	D.I.Laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-,393**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	64	64
	Dimensión Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	-,393**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	64	64

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El nivel de correlación entre estrés e involucramiento laboral ($r = -,393^{**}$) indica una correlación inversa entre las variables de estudio, que es de intensidad baja y estadísticamente significativa ($p = ,001$), lo que significa que se encuentra debajo del nivel de significancia del error máximo permitido.

Como resultado, hay evidencia estadística que demuestra una correlación significativa entre el estrés laboral y la dimensión de involucramiento laboral en los asesores de retenciones de un call center de Ate.

H3: Existe una relación significativa inversa entre estrés laboral y la dimensión supervisión en los ejecutivos del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

Tabla 17: Análisis de normalidad entre Estrés y Supervisión.

	Estadístico	Gl	Sig.
Estrés Laboral	,102	64	,097
Dimensión Supervisión	,140	64	,003

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS.

El nivel de significancia de la variable estrés es mayor a 0.5 siendo esta paramétrico es decir distribución normal, mientras la dimensión supervisión es menor a 0.5 esta es un no paramétrico, por lo tanto, es una distribución no normal. Entonces se usará la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 18: Correlación entre las variables estrés y la dimensión supervisión.

			Estrés	Supervisión
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,388**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	64	64
	Dimensión Supervisión	Coeficiente de correlación	-,388**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	64	64

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El nivel de correlación entre estrés y supervisión es ($r = -,388^{**}$); lo que significa que existe una correlación inversa entre las variables de estudio, asimismo de intensidad baja y es estadísticamente significativa ($p = ,002$), es decir se encuentra debajo del nivel de significancia del error máximo permitido.

En consecuencia, existe evidencia estadística que existe correlación significativa entre estrés y la dimensión supervisión en asesores de retenciones de un Call Center de Ate.

H4: Existe una relación significativa entre estrés laboral y la dimensión comunicación en los ejecutivos del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

Tabla 19: Análisis de normalidad entre estrés y D. Comunicación

	Estadístico	Gl	Sig.
Estrés Laboral	,102	64	,097
Dimensión Comunicación	,108	64	,063

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS.

El nivel de significancia entre estrés y comunicación es mayor que 0.5 por lo tanto es una distribución normal. Entonces se usará la correlación de Pearson.

Tabla 20: Correlación entre las variables estrés y la dimensión Comunicación.

		Estrés	comunicación
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	-,470**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	64	64
Dimensión Comunicación	Correlación de Pearson	-,470**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	64	64

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe una correlación inversa entre las variables de estudio ($r = -,470^{**}$), además de ser de intensidad baja y estadísticamente significativa ($p = ,000$), lo que indica que se encuentra debajo del nivel de significancia del error máximo permitido.

H5: Existe una relación significativa inversa entre estrés laboral y la dimensión condiciones laborales en los ejecutivos del área de retenciones de un Call center de Ate, 2022.

Tabla 21: Análisis de normalidad entre Estrés y Condiciones laborales

	Estadístico	GI	Sig.
Estrés Laboral	,102	64	,097
Dimensión Condiciones Laborales	,102	64	,093

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de SPSS.

El nivel de significancia entre estrés y condiciones laborales es mayor que 0.5 por lo tanto es una distribución normal. Entonces se usará la correlación de Pearson.

Tabla 22: Correlación entre las variables estrés y la dimensión condiciones laborales.

		Estrés	Condiciones Laborales
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	-,378**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	64	64
Dimensión Condiciones Laborales	Correlación de Pearson	-,378**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	64	64

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El nivel de correlación entre estrés y condiciones laborales es ($r = -,378^{**}$); lo que significa que existe una correlación inversa entre las variables de estudio, y es de intensidad baja y es estadísticamente significativa ($p = ,002$), es decir se encuentra debajo del nivel de significancia del error máximo permitido.

En consecuencia, existe evidencia estadística que existe correlación significativa entre estrés y condiciones laborales en asesores de retenciones de un Call Center de Ate.

CAPITULO IV

Discusión y conclusiones

El objetivo general de esta investigación fue determinar si existe una relación inversa entre el estrés y el clima laboral. El instrumento de evaluación del estrés laboral mide 7 dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo. Por otro lado, el clima laboral mide cinco factores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales en asesores de retenciones en un call center del distrito de Ate.

Estos resultados fueron analizados de forma cuidadosa, pero hubo limitaciones debido a que la encuesta constaba de 75 preguntas de manera general, donde 25 preguntas corresponden a la escala de estrés laboral y 50 preguntas a la escala de clima laboral. Fue difícil la realización a nivel de gestión debido a permisos, es por ello que se optó aplicar la prueba en horario no laboral. Por otra parte, para algunos fue complicado concluir con los cuestionarios por ser extensos, por consiguiente, se tomó a una población específica de 64 personas donde hubo mayor apertura. Se pudo haber tomado a una población más grande de asesores en otras áreas similares para una mayor muestra, pero, debido a que en su mayoría trabajaban en remoto, fue complicado tener llegada a ellos, por ese motivo no se hicieron más mediciones.

Por lo tanto, de acuerdo a los resultados que se evidencia en las evaluaciones, se relaciona y contrasta con estudios similares que se detallan a continuación.

Al realizar la investigación se realizó un cálculo de validez y confiabilidad para el inventario de estrés laboral de la OIT Y OMS y para el cuestionario de Clima laboral de Sonia Palma. Se determinó fiabilidad de 0.977 y 0.990 respectivamente, además un nivel de significancia .00 en la prueba de KMO Y Bartlett, demostrando ser válidos ambos cuestionarios. En suma, para las correlaciones de ambas variables se utilizó R. Pearson y R de Spearman en base a los resultados de análisis paramétrico de Kolmogorov Smirnov en las dimensiones de interés según los objetivos que se observa en la tabla 10. En síntesis, los instrumentos son válidos y confiables para el uso en asesores de retención de una empresa call center.

De acuerdo a la hipótesis general que se contrasta en la tabla 12, existe una relación inversa, significativa y de intensidad moderada entre el estrés y el clima laboral en asesores de retenciones de una empresa call center de Ate ($r = -.450^{**}$). En otras palabras, cuando hay un bajo nivel de estrés laboral, el ambiente laboral tiende a ser altamente positivo, mientras que cuando hay un alto nivel de estrés laboral, el ambiente laboral tiende a ser menos favorable para los asesores de retenciones de un call center de Ate. Este resultado coincide con el estudio realizado por Sandoval (2019) que evidencia la relación que existe en ambas variables en los asesores de retenciones de un call center del distrito de Breña ($r = -.197$) *, ya que indica que mantener una relación positiva con colegas y superiores, así como abordar eficientemente los desafíos laborales, ayudará a mantener un buen clima laboral.

Entonces según los resultados obtenidos el clima laboral es favorable, sin embargo, se puede intervenir mediante otras estrategias con el grupo que tiene una percepción media y baja como se observa en la tabla 4 y figura 2. En los últimos meses

se observó que los jefes del servicio implementaron diversas actividades como incentivos, dinámicas o reuniones como Focus Group con los líderes directos con el objetivo de recaudar información sobre las experiencias que tienen los asesores, así como también sus recomendaciones que permitirán mejorar la gestión. Esto ha dado importancia a la voz del asesor sintiéndose considerado en opiniones, haciendo llegar sus malestares mediante su participación. Esto fue corroborado con entrevistas en algunos de los participantes. Es por todo ello que el nivel de estrés es percibido como bajo por 50 personas e intermedio por 11 personas, a pesar de lo mencionado para algunos asesores es difícil mantener un nivel bajo de estrés debido a que también influye a la variedad de clientes con que interactúa el asesor y el no poder retenerlos les genera estrés, así como también el tiempo continuo de atención sin descanso en las llamadas.

La Tabla 14 muestra una relación negativa y significativa ($r=-0.437^{**}$) entre el estrés y la dimensión de autorrealización en el ambiente laboral. Esto sugiere que a medida que aumentan las oportunidades de desarrollo personal y las perspectivas de carrera en la empresa, disminuye el estrés laboral, lo que actúa como una motivación para los empleados. Sandoval (2019) muestra una correlación similar ($r= -0.152$) en su estudio. Además, enfatiza que la satisfacción del empleado está influenciada tanto por factores organizacionales como por factores personales. Por esta razón, se confirma la hipótesis específica H1.

En otro aspecto, se encontró una relación inversa significativa y de baja intensidad entre la variable de estrés y la dimensión de involucramiento laboral ($r = -0,393^{**}$). Esto demuestra que los empleados están más comprometidos con su trabajo

cuando hay menos estrés, y menos comprometidos cuando hay más estrés. Es por ello que los asesores de retenciones cuentan con diversos incentivos, motivaciones que generan mediante dinámicas para que puedan llegar a sus resultados y así sientan un compromiso, esto también podrá ayudar a manejar una llamada difícil que puede ocasionar estrés.

En la hipótesis específica 3 según los resultados obtenidos se observa que tiene una relación significativa, inversa, y de intensidad baja ($r = -,388^{**}$). Es decir, cuando tienen un mayor apoyo de consideración, reconocimiento del supervisor o jefe a cargo menor será el nivel de estrés, pues sentirán apoyo, así como una preparación, pero si no sienten apoyo o interés por parte del supervisor será mayor el estrés. En una línea similar, Guevara (2019) encontró resultados similares en su investigación y encontró una correlación significativa entre la intensidad media y la intensidad media ($r = -0.608$). Según su estudio, los trabajadores que enfrentan altas demandas laborales, poco control y poco apoyo social tienen un riesgo dos veces mayor de experimentar estrés laboral.

En el estudio de Carrasco (2019) en la variable estrés y la dimensión comunicación de clima laboral se evidencia un valor de relación significativa, inversa y de intensidad media ($r = ,700^{**}$) mientras que la presente investigación coincide con una relación significativa inversa, pero de intensidad moderada ($r = -,470^{**}$), es decir a menor nivel de estrés, mayor será la comunicación y viceversa. Según Lencioni (2020) menciona que la ausencia de la comunicación puede influir en la confianza de los colaboradores y dificulta expresar sus ideas, preocupaciones o retroalimentaciones, lo que impacta negativamente en la calidad de la comunicación dentro del equipo.

Finalmente, Gutiérrez (2020), en una investigación realizada en el personal de salud de la Dirección Regional de Salud Lima, encontró una correlación significativa, inversa y de baja intensidad ($r = -0,173$) entre el estrés laboral y la dimensión de las condiciones laborales, así como entre los factores que causan o influyen en el estrés. Por otro lado, concuerda con esta investigación al validar que los resultados obtenidos se relacionan de forma inversa y de intensidad baja ($r = -,372^{**}$), se observa una tendencia en la que un mayor nivel de condiciones laborales está relacionado con una disminución del estrés laboral. Asimismo, Carrasco (2019) resalta que cada colaborador percibe de forma distinta las condiciones laborales, como en el entorno de trabajo, la cultura de la empresa, la calidad de la supervisión y las relaciones interpersonales como factores de higiene.

Los hallazgos de este estudio están en línea con los antecedentes y la teoría sobre el estrés y el clima laboral. En primer lugar, se destaca que el estrés tiene muchas fuentes, incluidas las condiciones físicas, las relaciones interpersonales y el desarrollo personal. Además, se destaca que estos aspectos, ya sean positivos o negativos, son el resultado de un ambiente laboral, que es la percepción compartida por los empleados. Como resultado, puede influir en la conducta de los miembros del equipo. Por lo tanto, los hallazgos muestran una relación inversa: un buen ambiente laboral y un bajo nivel de estrés prevalecen. Sin embargo, se recomienda la implementación de métodos adicionales que involucren a todos los empleados del área de retenciones con el objetivo de mantener e incrementar un nivel de clima laboral muy favorable, así como reducir el estrés. Además, García, Vesga y Gómez (2020) mencionan que es importante realizar periódicamente un seguimiento a las estrategias implementadas a raíz de los

resultados, así como también realizar evaluaciones constantes, pues esto permite identificar áreas de mejora adicionales y realizar ajustes según sea necesario

Según los hallazgos, se pueden extraer las siguientes conclusiones en relación con los objetivos de esta investigación. Se encontró una relación significativa, inversa y de intensidad media ($r = -0,450^{**}$) entre las variables de estrés y el clima laboral en los asesores de call center de retenciones de Ate. Esto demuestra la importancia de mantener un entorno laboral positivo y la necesidad de reducir el estrés, ya que esto podría resultar en un aumento de la productividad en la empresa.

Por otra parte, existe una relación significativa, inversa y de intensidad media entre la dimensión autorrealización y el estrés laboral ($-0,437^{**}$) en los asesores de retenciones de un Call center de Ate. Es por ello que se resalta la importancia de generar oportunidades de desarrollo y crecimiento que involucren la autorrealización, pues con ello se mantendrá una motivación laboral óptima y también ayudará a que la percepción de estrés se pueda reducir.

Adicionalmente, existe una relación significativa, inversa y de intensidad baja ($-0,393^{**}$) entre el estrés y la dimensión involucramiento laboral en los ejecutivos de retenciones de un call center de Ate; con ello se demuestra que es importante reforzar y mantener diversas actividades que motiven el compromiso con su gestión, pues permitirá cumplir con las metas individuales, así como del área en general, también es importante para los asesores del call center tener un manejo de estrés adecuado para generar una llamada eficiente.

Con respecto a la hipótesis 3, existe una relación inversa, significativa y de intensidad baja entre estrés y la dimensión supervisión (-,388**) en los ejecutivos de retenciones de un call center de Ate. En base a los resultados se observa la importancia de una supervisión adecuada que fomente un ambiente de trabajo positivo con un liderazgo inspirador, esto fomentará una mayor seguridad que permitirá manejar una gestión favorable.

En la hipótesis 4 se comprueba la relación inversa, significativa y de intensidad moderada que existe entre el estrés laboral y la dimensión comunicación ($r = -,470^{**}$) en los asesores de retenciones de un call center de Ate, por lo que podemos concluir que es importante mantener el estrés bajo, así como incentivar la comunicación asertiva y equitativa entre líderes y colaboradores, pues los ayudará a sentir confianza y sentirse preparados durante el horario de trabajo.

Por último, se comprueba que existe una relación inversa, significativa y de intensidad baja entre el estrés laboral y la dimensión condiciones laborales (-,378**) en los asesores de retenciones un Call Center de Ate; se ha llegado a la conclusión de que es beneficioso mantener y mejorar un entorno laboral favorable, junto con elementos como salario, vacaciones y condiciones físicas que permitan que los empleados se identifiquen con la empresa. Como resultado, su dedicación y entusiasmo se reflejarán en una mayor productividad.

Recomendaciones.

- Monitorear y evaluar continuamente el estrés y/o clima organizacional dado que ambas son variables cambiantes. Esto permite identificar áreas de mejora adicionales y realizar ajustes según sea necesario.

- Realizar un programa de cuidado de beneficios como el salario, vacaciones, condiciones físicas entre otros.
- Reconocer y recompensar el buen desempeño, así como los logros de los empleados. Esto puede incluir elogios públicos, incentivos económicos, oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la organización.
- Generar un ambiente de confianza y respeto mutuo entre los miembros del equipo. Esto implica promover la honestidad, la integridad y la confidencialidad, así como reconocer y valorar las contribuciones individuales.

REFERENCIAS

- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Álvarez, P. (2018, noviembre 10). El estrés laboral, la pandemia del Siglo XXI. *Cinco Días*.
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/11/09/fortunas/1541793081_936027.html
- Bello, F., & Guerra, F. (2013). La encuesta como instrumento de construcción teórico-metodológico (Elementos para su reflexión). Retrieved from website:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/postgrado/manongo42/art09.pdf>
- Bordas Martínez, M. J. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/48843?page=102>
- Caro, G. (2018). Estrés y clima laboral en obreros de un Municipio de Trujillo, 2018. *Ucv.edu.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28366>
- Chirca, C. (2016). Relación entre estrés laboral y clima organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo – 2016. *Sunedu.gob.pe*.
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/4707>
- Cayllahua, R. (2021). Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021. *Sunedu.gob.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56875>
- Contreras, C. (2021). Estrés laboral y clima laboral en trabajadores de una empresa privada en Arequipa, 2021. *Sunedu.gob.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2035>

Cusipuma, E. (2018). Clima laboral y estrés laboral en trabajadores de un centro de salud materno perinatal en Surquillo. *Sunedu.gob.pe*.

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/557>

Del Castillo, C. C. y Olivares Orozco, S. (2014). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. <https://elibro->

[net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/39410?page=154](https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/39410?page=154)

Emily, B., & Michelle, A. (2020). Clima organizacional y estrés laboral del personal de salud de la Dirección Regional de Salud Lima, ciudad de Huacho, 2020. *Ucv.edu.pe*.

<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/60046>

Forbes Staff. (2020, marzo). Más de 73% de los mexicanos tiene estrés: encuesta • Forbes México. Retrieved December 3, 2020, from Forbes México website:

<https://www.forbes.com.mx/mas-de-73-de-los-mexicanos-tiene-estres-encuesta/>

García Rubiano, M. Vesga Rodríguez, J. J. & Gómez Rada, C. A. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Universidad Católica de Colombia.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/197110>

Guerrero, J y Rodriguez B. (2022). Clima laboral y el estrés en trabajadores de una empresa importadora del cantón El Empalme. *Utb.edu.ec*.

<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/13648>

Hinojosa, C. (2019). Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña. *Urp.edu.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/2493>

- Info Capital Humano, R. (2017, junio 7). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral - Recursos Humanos, el Portal del Capital Humano | Guía Empresas Recursos Humanos*. Info Capital Humano. <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Jara, K. (2020). Clima organizacional y estrés laboral en los docentes de instituciones educativas particulares del distrito de Rímac. Lima, 2020. *Sunedu.gob.pe*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/63956>
- Le Scanff, C. & Bertsch, J. (2021). *Estrés y rendimiento*. Editorial INDE.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/177882>
- Linares. (2018). Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del BBVA Continental Puno, 2018. *Sunedu.gob.pe*.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14771>
- Lopez, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado en 25 de abril de 2021, de
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- Mamani, A. (2018). Estrés y clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions – Ate, 2018. *Sunedu.gob.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39481>
- Marisol, & Haydee, P. (2016). Clima laboral y estrés laboral en los agentes de seguridad de la empresa Sepse S.R.L., Chiclayo. *Sunedu.gob.pe*.
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/28705>

- Mayorga, M y Espín. (2020). Clima organizacional y estrés laboral en el Gad Municipal Santiago de Píllaro. Uta.edu.ec.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31025>
- Miller, P. (2019). Clima laboral y estrés en los colaboradores de las empresas tercerizadoras, Huánuco - 2019. *Sunedu.gob.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10130>
- Morales, C. (2016). Clima laboral y estrés laboral en el personal de una institución militar del Callao, 2016. *Sunedu.gob.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1187>
- Osorio, Julieth Estefanía, & Cárdenas Niño, Lucila (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1),81-90. [fecha de Consulta 14 de noviembre de 2020]. ISSN: 1794-9998. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=679/67952833006>
- Perez, G. (2020). El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato. Uta.edu.ec.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30929>
- Quispe, J. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. *Autonoma.edu.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/366>
- R. Cólica, P. (2010). *Estrés laboral y burnout: el síndrome de estrés de los call center*. Editorial Brujas. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/85373>
- Ramos, E. (2019, Julio 2). *México, cada vez más cerca del ambiente laboral ideal*. Revista Selecciones México. <https://selecciones.com.mx/mexico-cada-vez-mas-cerca-del-ambiente-laboral-ideal/>

Redacción EC. (2018, agosto 21). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. El Comercio Perú; El Comercio Perú.

<https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>

Redolar Ripoll, D. (2011). *El cerebro estresado*. Editorial UOC.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/33427>

Redolar Ripoll, D. (2015). *El estrés*. Editorial UOC.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/57717>

Saldaña, y Sanchez, D. (2018). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores de entidades públicas pertenecientes a la generación millennial, Tarapoto

2018. *Sunedu.gob.pe*. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1751>

Stefany, C. (2019). Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña. *Urp.edu.pe*.

<https://doi.org/http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2493>

Tapia, F. (2023). Clima laboral y estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022. <https://doi.org/10.21142/tl.2022.2760>

Torres Rodriguez, Karla, & Lamenta Pistillo, Paola, & Hamidian Fernández, Benito (2018).

Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Sapiencia Organizacional*, 5(9),159-172. [fecha de Consulta 14 de noviembre de 2020]. ISSN: 2443-4256.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5530/553056570008>.

Universidad Internacional de Valencia. (2015). Retroceded December 3, 2020, from

Universidadviu.com website:

<https://www.universidadviu.com/es/actualidad/noticias/el-30-de-los-trabajadores-de-la-union-europea-sufre-estres-en-el-trabajo-segun>.

Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/39714>

Uribe, P. J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>

Varela, A. (2020). *Gestión del Estrés Laboral*. 1. RA-MA Editorial.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/222739>

Velasteguí, R y Guangatal, M (2018). *El estrés y el clima laboral en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi matriz Ambato*. *Uta.edu.ec*.

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28283>

Vidal, L. V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. ProQuest EBook Central <https://ebookcentral.proquest.com>

ANEXOS

ANEXO N° 1

Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Sr (a)

Muy buenos días, frente a las siguientes preguntas, sírvase señalar la respuesta que para Ud. sea conveniente, teniendo en cuenta que la prueba es anónima.

Edad..... Sexo..... Fecha...../...../.....

2. Instrucciones para contestar este cuestionario

- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- Responda tan sinceramente como pueda.
- Marque con una X en el casillero que mejor refleje su opinión, tenga en cuenta el nivel de la escala y el significado de cada número.

1	2	3	4	5
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Siempre

N.º	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?					
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?					
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?					
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?					
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?					
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?					
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?					

8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?					
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?					
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?					
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?					
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?					
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?					
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?					
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?					
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?					
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?					
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?					
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?					
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?					
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?					
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?					
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?					
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?					
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?					

ANEXO N° 2

Cuestionarios

ESCALA DE OPINIONES

Sr (a)

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted recuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su clima laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Edad..... Sexo..... Fecha...../...../.....

Por lo tanto, se le recomienda que lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando con un check () en una sola alternativa.

Escalas de medición	Valor
Todo o Siempre	(5)
Mucho	(4)
Regular o algo	(3)
Poco	(2)
Ninguno o Nunca	(1)

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la organización .					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					

6	El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día .					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.					

28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					

4 9	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
5 0	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					