



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR
HUMANO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada Call Center de la ciudad de Quito.

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Psicología

Autor(a)

Pablo André Rosero Roblero

Tutor(a)

Psic. Or. Paulina Guerra Guerra, Msc.

QUITO -ECUADOR

2024

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN

Yo, Pablo André Rosero Roblero, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada Call Center de la ciudad de Quito.”, como requisito para optar al grado de Licenciado en Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 27 días del mes de julio de 2024, firmo conforme:

Autor: Pablo André Rosero Roblero

Firma:



Número de Cédula: 1726734922

Dirección: Pichincha, Quito, El batán

Correo Electrónico: pablorosero-123-85@outlook.es

Teléfono: 0983894298

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada Call Center de la ciudad de Quito.”
Presentado por Pablo André Rosero Roblero para optar por el Título de Licenciado en Psicología.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 27 de julio de 2024

Psic. Or. Paulina Guerra Guerra, Msc.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 27 julio de 2024



.....
Pablo André Rosero Roblero
1726734922

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada Call Center de la ciudad de Quito, previo a la obtención del Título de Licenciado en Psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 27 de julio de 2024

.....

Psic. Ind. Edwin Valencia González,
Msc.
LECTOR

.....

Psic. Cl. Gabriela Albuja Urvina,
Msc.
LECTORA

DEDICATORIA

Dedico este logro y avance en mi primer proyecto de vida por el apoyo en todas mis decisiones y ayudarme a visualizar mis pasos como un triunfo a mis padres Gloria y Germán que incondicionalmente han estado presentes en cada escalón que he subido y sé que lo estarán con todo el inmenso amor, paciencia, gratitud, ayuda y sabiduría, a mis profesores de la Universidad Indoamérica que han sido excelentes docentes y siempre han ido más allá de los conocimientos que debemos tener, proporcionándonos lecciones de vida valiosas y prácticas en nuestra carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A mi tutor de tesis, Paulina guerra, le expreso mi sincero agradamiento por su oportuna orientación siendo una guía con mucha paciencia y profesionalidad para avanzar con el presente trabajo de investigación. Sus conocimientos y la forma en la que se desempeña han sido fundamentales para continuar puliendo y auto conocerme y poder desarrollarme en mis futuros proyectos de la mejor forma, la contribución académica proporcionada a mi persona es totalmente invaluable.

Contenido

PORTADA.....	1
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL	2
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	3
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	4
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	5
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO	7
CARRERA DE PSICOLOGIA.....	9
RESUMEN EJECUTIVO.....	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN.....	11
JUSTIFICACIÓN	15
Marco Metodológico.....	15
Resultados.....	17
Discusión.....	21
Conclusiones y limitaciones	22
Recomendaciones	23
Referencias	23
Bibliografía.....	23

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO

CARRERA DE PSICOLOGIA

TEMA: CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS EN PERSONAL OPERATIVO DE UNA EMPRESA PRIVADA CALL CENTER DE LA CIUDAD DE QUITO.

AUTOR: Pablo André Rosero Roblero

TUTOR: Psic. Or. Paulina Guerra Guerra, Msc

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de investigación realizado con el método cuantitativo buscó analizar la relación entre la variable del clima laboral y el estrés propiamente en el personal operativo de una empresa privada de Call Center de la ciudad de Quito. Para el proceso se generó la aplicación de dos instrumentos respectivamente, siendo así la Escala CL SPL de clima laboral y el cuestionario de estrés laboral OIT (OMS), el proceso se elaboró con una muestra de 109 trabajadores de diferentes edades entre mujeres y hombres, para generar el proceso estadístico se utilizó el programa SPSS. El estudio no presentó dependencia de las variables mencionadas, sin embargo, en los datos calificados de los instrumentos, reflejan distintos niveles de estrés y percepción del clima organizacional siendo que existe menormente un establecimiento de estrés y clima desfavorable en un porcentaje menor al 10% obteniendo riesgos en dicho personal. Se proporcionan estrategias de acción y prevención.

DESCRIPTORES: Clima organizacional, Escala OIT, Estrés, Laboral, Riesgo.

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO

CARRERA DE PSICOLOGIA

THEME: *ORGANIZATIONAL CLIMATE AND STRESS IN OPERATIVE PERSONNEL OF A PRIVATE CALL CENTER COMPANY IN THE CITY OF QUITO.*

AUTHOR: Pablo André Rosero Roblero

TUTOR: Psic. Or. Paulina Guerra Guerra, Msc.

ABSTRACT

The present research study carried out with the quantitative method sought to analyze the relationship between the work environment variable and stress in the operating personnel of a private Call Center company in the city of Quito. For the process, the application of two instruments was generated respectively, the CL SPL work climate scale and the ILO work stress questionnaire (WHO), the process was elaborated with a sample of 109 workers of different ages between women and men, to generate the statistical process the SPSS program was used. The study did not present dependence of the mentioned variables, however, in the qualified data of the instruments, they reflect different levels of stress and perception of the organizational climate being that there is a minor establishment of stress and unfavorable climate in a percentage of less than 10% obtaining risks in such personnel. Action and prevention strategies are provided.

KEYWORDS: Organizational climate, OIT Scale, Stress, Workplace, Risk.

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

1. INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

Actualmente y durante el desarrollo de la historia humana han existido distintas actividades de intercambio o económicas que forman parte de nuestro entorno, dichas entidades están constituidas de manera general por el capital humano Alfonso Huertas (2019) destacando que existen varias definiciones del capital humano y destaca concretamente que el concepto se refiere al aprovechar, potenciar las habilidades que cada individuo posee siendo partícipe de una comunidad en lo laboral.

Quienes son parte fundamental de las mismas, para que puedan alcanzar objetivos en beneficio de la organización en donde influye diversos factores, los mismos que pueden ser determinantes en el ambiente de la empresa. Ponce y Gómez (2021) destacan que las organizaciones que forman parte de la comercialización están conformadas en sus entornos con personas que interactúan en espacios dinámicos, lo que genera diferentes actitudes y conductas que pueden repercutir directamente en el ambiente.

CULTURA ORGANIZACIONAL

El contexto en el que se desenvuelven los trabajadores es dentro de un medio social donde cabe indicar la importancia de la cultura organizacional. Palmero y Santos (2020) indican que dentro de una organización forma un papel protagónico los valores, normas, entorno social y elementos simbólicos que afectan el comportamiento de un trabajador para poder seguir normas o regirse a reglas vigentes por la empresa.

La cultura organizacional se encuentra incluida dentro de lo conformado por medio del clima laboral, como lo destacan, Favila,

Tortolero, Figueroa y Gómez (2022) La cultura organizacional está formada por sus miembros, mientras que el clima organizacional influye directamente siendo las conductas de los integrantes de una empresa a la que forman parte, el conocimiento de estos dos componentes es importante para buscar cambios por ser elementos protagonistas en una empresa.

SATISFACCIÓN LABORAL

Introduciendo el concepto de satisfacción y el clima laboral la percepción juega un papel directo al explicar la satisfacción laboral, en este caso, Freré, Véliz, Sarco, y Campoverde (2022) quienes denotan que la percepción es la forma de dar sentido a toda información que ingresa por medio de nuestros sentidos que receptan los estímulos exteriores para posteriormente organizarlos y darles sentido.

El trabajador como eje directo de una empresa tiene un papel importante al desempeñar sus actividades asignadas formando parte de un rol para que una organización marche de manera adecuada y productiva. Para ello existen procesos que hay detrás de los trabajadores para que puedan ejercer sus cargos de manera adecuada. Meléndez y Delgado (2020) indican que la satisfacción de un trabajador es un aspecto de vital importancia en el desenvolvimiento en una empresa siendo este una percepción favorable que tiene un trabajador, así mismo indica que las condiciones físicas deben ser idóneas junto con la gestión administrativa.

Por otro lado, Mora y Mariscal (2019) hacen alusión a la satisfacción laboral como un medio que impulsa al ser humano a generar un comportamiento específico, dicho comportamiento tiene una relación en

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

constancia con el desempeño laboral individual de cada persona.

De aquí parten los conceptos esenciales que dan a conocer los aspectos positivos y negativos, como parte general, se considera el aspecto de la satisfacción intrínseca determinada por Pedraza (2020) donde especifica que este tipo de satisfacción implica a las emociones del trabajador en cuanto a la relación del mismo con el cargo que desempeña, lo que genera como efecto el bienestar y compromiso con su trabajo.

Del mismo detalle se estudian los factores específicos que pueden motivar al personal en lo relacionado a la satisfacción intrínseca, Veliz (2020) quién señala que este concepto de motivación es lo que se recibe del trabajo mismo siendo un motivador que supera al aspecto extrínseco en donde es importante también la autonomía del trabajador teniendo así menos nivel en cuanto a cortisol y promueve a mejorar autoestima evitando ausentismos.

CLIMA LABORAL

Adicional se destaca el siguiente factor del clima laboral que es mencionada por Zambrano y Zambrano (2022) en relación a los factores extrínsecos de la satisfacción existen varios como las compensaciones, la flexibilidad laboral o premios de la organización, siendo estos los que se denominan extrínsecos por ser externos y se identifican de manera directa.

Existen consecuencias o posibles riesgos que se deben tomar en cuenta si el caso de la satisfacción laboral se torna de manera negativa es lo que formaría en concepto en el ámbito educativo donde indica el siguiente efecto: Limaymanta (2019) relaciona la insatisfacción laboral como un riesgo presentado por ejemplo en lo

correspondiente al área de la educación, las áreas donde se produce este efecto generan negatividad y en este caso disminuye la probabilidad del beneficio en la educación lo que se traduce en menor eficiencia en el producto profesional.

Dicho esto, se pretende encontrar las problemáticas más frecuentes que pueden afectar al personal de una organización, las dificultades que pueden enfrentar en relación a su entorno en el que se desarrolla la mayor parte de su vida. Es así que se destaca el concepto de Díaz (2021) quién señala que el clima laboral u organizacional es el día a día dentro de las organizaciones, está relacionado con el cómo perciben los trabajadores el lugar en donde desarrollan sus labores, siendo que forman un conjunto de sentimientos y emociones, que en dado caso podrían ser favorables o no favorables.

Para esto Leyva y Napán (2021) detallan que estos factores en el clima organizacional están ligados directamente con el resultado en cuanto a la productividad del trabajador siendo orientado en el logro o cumplimiento de objetivos donde juega un rol el lograr un cumplimiento siguiendo reglas establecidas para incrementar el rendimiento, por lo que si se ve afectado el diario vivir del ser humano y la producción en concreto con su institución.

CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Además, al concepto evaluado se puede añadir la importancia de las interacciones entre la categorías o jerarquías que se presentan en una empresa. Los objetivos propuestos a través de una organización se establecen de relaciones laborales donde personas tienen que interactuar, aunque los sistemas actuales puedan tener procesos automatizados, es necesario ejercer detrás de

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

aquellos procesos una ejecución de los deberes del trabajador bajo líneas de jerarquía demarcadas y normas institucionales y la gestión de talento humano donde el clima organizacional se transforma en un activo más para la empresa, (Cortés y Leal, 2019).

Al momento de analizar las características del clima organizacional Cortés y Leal (2019) señalan que el clima en el área laboral contiene etapas que vive un colaborador de la empresa, esto conlleva el proceso del trabajo en equipo, el optimismo y entusiasmo que comienza por el conocimiento interior de cada persona, dando como resultado la buena percepción y felicidad de un trabajador con su medio laboral.

Dentro de esto, el conocimiento interno es importante para conocer los medios externos y la comunicación dentro de una empresa, Martínez y Morilla (2020) el clima de la organización también depende de lo informado que estén los trabajadores sobre los procesos internos de la empresa para ser parte de ellos, formar compromiso y fidelidad reforzando el sentido de pertenencia.

CONSECUENCIAS DE UN CLIMA LABORAL NEGATIVO

Existen varias consecuencias derivadas al clima organizacional que no se torna de forma positiva en el ambiente y por tanto puede desencadenar distintas conductas para el afrontamiento de esta problemática siendo que sea posible inconvenientes a nivel de factor salud en el ser humano. Zuñiga, Alonso, García y Lima (2021) destacan que el clima laboral que es negativo se relaciona con consecuencias a nivel de la organización, presentando problemas tanto fisiológicos como psicológicos, entre estos

efectos puede aparecer el estrés como resultado entre la relación existente con el individuo que pone en peligro lo correspondiente al bienestar físico, psíquico.

Entre otros malestares generados por medio del estrés, Buitrago, Barrera, Plazas y Chaparro (2021) señalan que los efectos del estrés generan un riesgo en el individuo en su espacio laboral, produciendo consecuencias como la pérdida del apetito y baja de peso debido a demandas laborales que sobrepasan al ser humano, perdiendo el control y disminuyendo su rendimiento.

EL ESTRÉS

Dentro de este orden de ideas cabe destacar el relacionar que en las actuales actividades laborales de forma diaria llega a conformar una parte amplia en la vida del individuo, demandando un tiempo extenso en su vida, Bada, Salas, Castillo, Arroyo y Carbonell (2021) quienes analizan que cuando existe la variable estrés en actividades laborales en personas en su día a día buscan satisfacer sus necesidades familiares, es así que diariamente pueden verse forzados a tolerar acciones negativas por parte de otros individuos generando estrés con consecuencias como el agotamiento en lo correspondiente a lo emocional.

Pero de dónde se origina el estrés, esta definición data desde el siglo XVII el cual se destaca en el campo de la física cuando el autor Young lo define como un resultado proveniente a una fuerza intrínseca de un objeto, posteriormente mientras avanzaban los desarrollos de esta palabra en otras áreas como las de la salud donde se empieza a considerar un proceso de salud de un sujeto que lo desestabiliza generando enfermedades si el estímulo se presenta frecuentemente, poniendo en riesgo el

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

bienestar de quién lo presenta. (Barraza, Neri, Martínez, Iglesias y Ruvalcaba, 2019).

Otras definiciones ubican al estrés proveniente del origen inglés “stress” y su contexto se basa en caracterizarse por ser una tensión, presión o algún tipo de esfuerzo, siendo un factor resultante de varios hechos como alguna situación adversa presentada en el entorno habitual o nuevo en el que se desenvuelve un sujeto, siendo que se puede detectar como una amenaza representada por actividades de riesgo o situaciones que pueden tener un gran impacto emocional produciendo una reacción (Mendoza, 2022).

TIPOS DE ESTRÉS

Existen algunos tipos de estrés como el estrés laboral ubicado en el ámbito de trabajo (Guerra et al., 2017), el episódico es breve dado por una situación directa, otro tipo de estrés corresponde al laboral crónico siendo por estímulos presentados en el trabajo siendo muy peligroso con factores expuestos de manera prolongada, en contra parte del crónico se encuentra el estrés positivo que por ejemplo se presenta al presentarse un reto laboral para escalar a un cargo importante, finalmente el estrés negativo, este tipo de estrés generado por malas relaciones con los superiores por ejemplo, discusiones o problemáticas repetitivas que pueden originar incluso en períodos de descanso laboral o días libres. (Ortiz, 2020)

Cabe recalcar además que el estrés conlleva detrás del mismo una relación en cuanto al daño que puede causar entrelazado con el medio donde se relaciona el individuo, así lo indica Tirado, Torres, Redondo y Jiménez (2019) quienes se centran en buscar factores de prevención en cuanto a los altos niveles de estrés en una organización educativa,

aquí se detalla que el estrés se evidencia no solo en los factores que se presentan al momento de tener una relación interpersonal, sino también los medios físicos o los sitios de trabajo donde se desenvuelven los empleados, poniendo en riesgo de esta forma la salud mental de quienes ejercen están involucrados en su trabajo por los riesgos psicosociales presentados en su entorno laboral.

CONSECUENCIAS RELACIONADAS AL ESTRÉS

Como antes mencionado existen consecuencias directas relacionadas al estrés que en este caso se centra en el ambiente laboral, el mismo puede derivar consecuencias directas cuando se presente de forma crónica, depende del nivel de tolerancia que mantiene cada uno, como respuesta de que el estrés se transforme en crónico es posible causar síndromes como el de Burnout, agrupando serie de síntomas como el agotamiento, una muy baja motivación, problemas en las relaciones laborales y desgaste progresivo conllevando con esto problemas importantes adicionalmente a nivel psicológico, en su entorno y el área social con los campos afectivos (Acero, 2020).

ESTRÉS Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Presentando la problemática entre el clima organizacional y el estrés De la Cruz & Terrones (2022) mencionan en sus resultados de investigación que existe una relación positiva y muy fuerte en el clima laboral en relación al estrés, siendo que el personal que se siente a gusto en su área de trabajo genera niveles bajos de estrés en sus labores, por lo tanto, se presenta una relación evidenciable en un ambiente con

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

estrés alto o bajo para la mejora de rendimiento.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de tesis pretende analizar lo relacionado al clima organizacional y el estrés en una organización del área de Call Center y como es que estas variables pueden afectar al trabajador en cuanto a su bienestar personal siendo así que se pueda verificar también lo correspondiente a la productividad, como antes mencionado estas dos variables son muy importantes en el área donde se desenvuelve un trabajador tanto en las instalaciones físicas como las relaciones interpersonales siendo que estas repercutan en problemáticas o beneficios para su salud mental o física mediante las exigencias presentadas en la organización.

En este sentido la importancia del presente trabajo radica en incentivar a generar más estudios enfocados en el ámbito organizacional para contribuir en acciones que puedan formar entornos más sanos y productivos con ganancia tanto para el trabajador como el empleador, siendo así que pueda existir relaciones laborales más sanas y se tomen en cuenta procesos de innovación para que puedan evolucionar las mismas ya que siendo que la modernidad y la tecnología nos están alcanzando actualmente, está al alcance de las organizaciones para poder aprovecharlas de forma positiva y poder reducir el estrés de sus colaboradores y obtener un mejor desempeño con trabajadores que se sientan satisfechos en su entorno.

Preguntas de investigación

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el estrés en el personal operativo de una empresa privada de Call Center de la ciudad de Quito?

¿Cómo se presenta el clima organizacional en una empresa privada Call Center de la ciudad de Quito?

¿Cuál es el nivel de estrés en el personal operativo de una empresa privada Call Center de la ciudad de Quito??

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y los datos sociodemográficos en el personal operativo de una empresa Call Center de la ciudad de Quito?

Objetivos de la investigación.

Objetivo General

Relacionar el clima organizacional y el estrés en el personal operativo de una empresa privada Call Center de la ciudad de Quito

Objetivos Específicos

-Describir el clima organizacional en una empresa privada Call Center de la ciudad de Quito.

-Identificar los niveles de estrés presente en trabajadores de una empresa privada Call Center de la ciudad de Quito.

- Correlacionar el estrés con los datos sociodemográficos (Edad, sexo, nivel de instrucción, estado civil) de los trabajadores de una empresa privada Call Center de la ciudad de Quito.

2. MARCO METODOLÓGICO.

Para la presente investigación se realizará la aplicación del paradigma positivista, o llamado también cuantitativo, el mismo está enfocado en obtener un resultado sobre la experimentación direccionado a un estudio específico con un objetivo determinado, este paradigma transforma la realidad en

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

valores (Loza, Mamani, Mariaca y Yanqui, 2020).

El alcance se desarrollará con el tipo de investigación descriptivo correlacional, donde se aplica el proceso de investigación exploratoria en la cual se evidencia una causa provocando un efecto, por lo que se genera la relación entre las variables de estudio. (Guamán, Hernández, Yuqui, y Lloay, 2021).

Con lo que se busca obtener una relación marcada entre el estrés y el clima organizacional en una empresa privada de Call Center de la ciudad de Quito y poder describir dicha relación causa-efecto en la resolución dada con los valores a obtener de los instrumentos verificados.

Además de utilizar el diseño no experimental con un corte de tipo transversal, muestreo no probabilístico de tipo intencional, que se evidencian en la selección de la muestra del personal operativo de una empresa privada, se escogió una sección de 109 trabajadores del área operativa que es el centro de funcionamiento del call center.

Mediante los criterios de inclusión se tomaron en cuenta los colaboradores pertenecientes a la empresa privada de Call Center o Contact Center estableciendo un rango de edades de 18 a 35 años de edad, que estén activos en la empresa al menos 3 meses de antigüedad en adelante y que trabajen únicamente en la sección operativa de la empresa.

En lo que cabe a los criterios de exclusión, no se consideraron trabajadores que han tenido su salida de la organización, personal administrativo y personal que labore menos de 3 meses desde su contrato establecido por la empresa en el presente año 2024.

Adicionalmente y como punto trascendental en el proceso investigativo es necesario tener en cuenta que el profesional que aplica un proceso de investigación aplique los principios éticos establecidos como los son los detallados en la Declaración de Helsinki misma que detalla principalmente al ámbito médico e investigativo donde de todas formas se debe salvaguardar la salud y garantizar los derechos de los seres humanos con protocolos establecidos como el de ser evaluado por un comité que determine que la investigación se apruebe para la respectiva aplicación. (Miranda & Villasís, 2019)

Es por ello que dentro de estos puntos cabe destacar que para la presente investigación se generará únicamente cumpliendo las normas éticas correspondientes, principalmente la confidencialidad, en donde se procesa un consentimiento informado, donde el participante decide el participar activamente y se protegerá su identidad con los resultados obtenidos de la misma, el presente proyecto ha sido evaluado y aprobado para poder aplicarlo, de otra manera no se debe admitir en caso de ir contra la integridad del participante, sus valores ideales, sin riesgo en cuanto a su persona con un proceso totalmente voluntario.

Siendo principios éticos principales que se toman en cuenta para la aplicación tanto de instrumentos como tomar la aceptación del ser humano que participará en colaborar con el proyecto dispuesto a tomar en cuenta para la mejoría de ser el caso de su ámbito laboral.

Por otro lado, para realizar el análisis de las variables tanto estrés como clima laboral, se asignaron para el proceso dos instrumentos fundamentales en la investigación, los mismos tienen características y dimensiones

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

a destacar para el conocimiento más a fondo de lo que se va a evaluar en cada ámbito.

El primer instrumento es utilizado para poder medir el nivel de estrés llamado OIT (OMS), tiene una validez verificada del ,93 en cuanto al alfa de Cronbach, constando de exactamente 25 preguntas, midiendo su escala en 6 dimensiones específicas como la dimensión clima organizacional, la estructura de la organización, territorio dentro de la organización, la tecnología, la influencia por parte del líder, falta de cohesión y finalmente el respaldo del grupo, dicho instrumento tiene por medición escala tipo Likert, siendo con todo esto una herramienta con buenas propiedades para aplicarlo (Takamura, 2020).

Y el siguiente instrumento descrito tiene como denominación “Clima Laboral CL-SPL, el mismo consta de un total de 50 preguntas o reactivos relacionando a distintas áreas de percepción del clima laboral, la forma de responder el cuestionario se basa en un puntaje de escala Likert donde se evalúa al participante calificándolo del 1 al 5. Es posible aplicar el instrumento de manera individual o a un colectivo midiendo así la autorrealización, el involucramiento o identificación, la comunicación y las condiciones laborales, con una validez del .97 en cuanto a alfa de Cronbach. (Adriana Del Alcázar y Gómez, 2018).

3. RESULTADOS.

La presentación de los datos finales de la presente investigación primeramente se detallan las variables categóricas o descriptivas que fueron planteadas para el correspondiente análisis.

Posteriormente se identificarán las tablas de los datos ingresados al programa SPSS estadístico para verificar la correlación definida en los objetivos del estudio generado al personal operativo de una empresa privada Call Center de la ciudad de Quito, ubicándonos en la sede principal de sus instalaciones, en cuanto a la instrucción que presentan los participantes reflejan que la mayor parte de trabajadores se encuentran cursando estudios posteriores al Bachillerato, siendo que el 78% se encontraría en estudios de pregrado, adicional un 7% ya se encuentran en nivel de posgrado y obteniendo un 15% de bachilleres sin estudios adicionales.

En términos de los siguientes datos se presenta el análisis de cada gestión con sus resultados correspondientes.

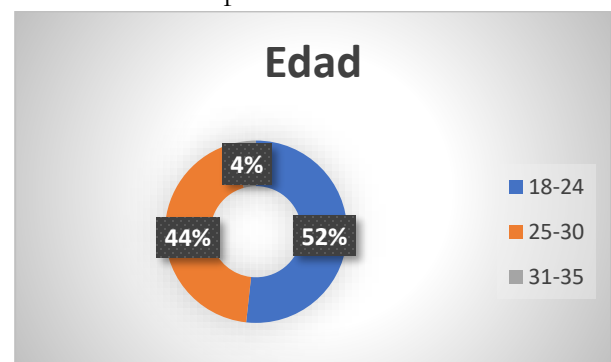


Ilustración 1 Edades

Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 1 podemos evidenciar que un 52% de los integrantes que participaron se encuentran entre los 18 y 24 años de edad, posteriormente destacamos un 44% de integrantes que se ubican entre los 25.30 años y el 4% de 31 a 35 años se puede destacar que las edades dentro de la organización en su gran mayoría son personas que se encuentran en una media de hasta 24 años, siendo personas que generalmente se encuentran estudiando y

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

desempeñan labores incluso para poder avanzar en sus estudios con la solvencia económica.

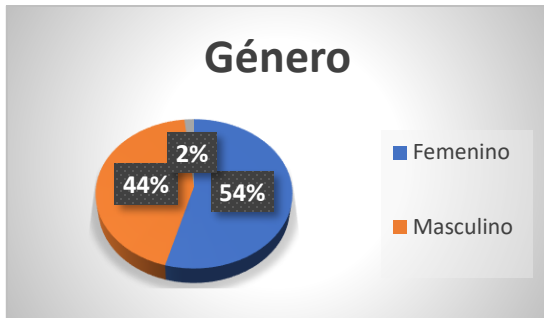


Ilustración 2 Género

Fuente: Elaboración propia

En la ilustración dos se puede verificar claramente que la población femenina supera y se encuentra en su mayoría con un 54%, misma que destacan en este tipo de empresas con un gran volumen de colaboradores de dicho género, en contraste con el género masculino siendo un 44% y finalmente un 2% que no se identifica con los géneros descritos.

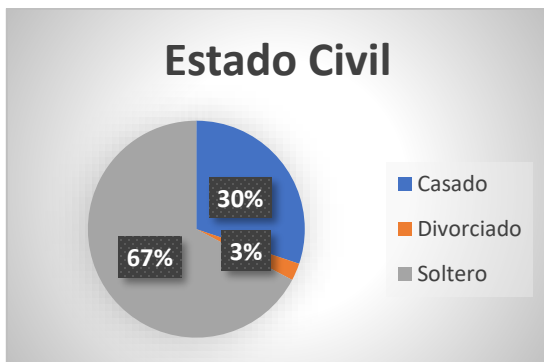


Ilustración 3 Estado Civil

Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 3 en cuanto al estado civil encontramos que un gran porcentaje de los colaboradores siendo el 67% se encuentran solteros, cabe destacar que no se utilizó “unión libre” como categoría por lo que es posible que dentro de esta sección se encuentren personas con esta denominación, además de que el 30% es directamente de estado civil casado, finalmente un porcentaje del 3% se encuentran divorciados.

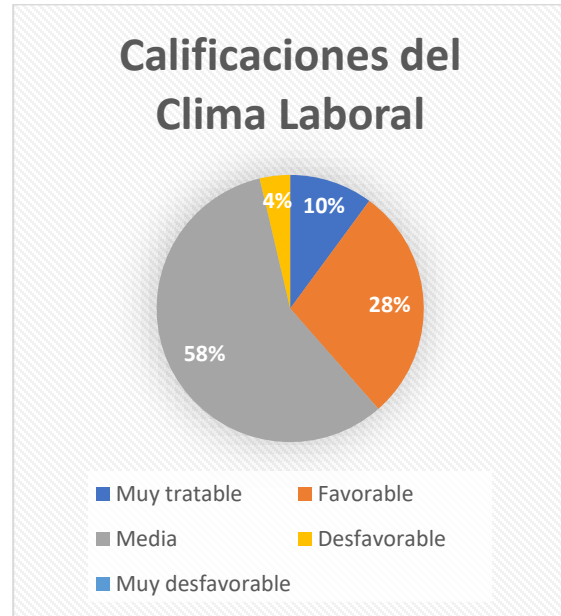


Ilustración 4

Fuente: Elaboración propia

Destacamos en este caso la variable de las calificaciones totales en cuanto al clima laboral con el instrumento aplicado, resultado el 58% de los trabajadores presentan un clima organizacional “medio” o neutro en este caso, lo que quiere decir que la percepción de la mayor parte de los trabajadores no es ni buena ni mala, siendo que están adaptados al clima de la organización y se rige a sus principios, avanzando con el 28% que mantiene una percepción favorable donde los colaboradores perciben un buen ambiente de trabajo, el 10% del personal se encuentra identificado con la organización, se siente parte de la empresa y satisfecho con las tareas, avances del equipo y el trato de sus superiores. Finalmente, el 4% presenta una percepción desfavorable siendo que no se sienta parte de la empresa ni apoyado en sus actividades laborales por lo que su percepción es negativa.

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

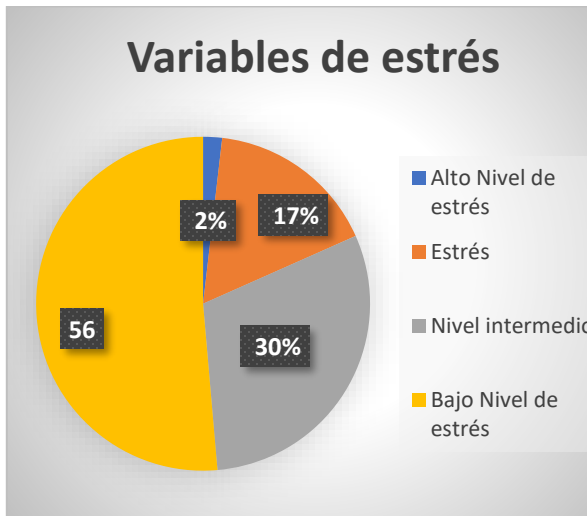


Ilustración 5 Variable estrés 1

Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 5 se realiza el análisis en dos tipos de variables las primeras variables medidas se encuentra el estrés presente en el clima organizacional, estructura de la organización, influencia del líder y la falta de cohesión, en este caso observamos que el estrés es de bajo nivel en el 56% de los participantes, es decir, que en las áreas mencionadas no presentan síntomas asociados al estrés, el 30% mantiene un nivel intermedio siendo que es posible presentar ciertos estímulos estresores pero se existen herramientas para enfrentarlos, el 17% existe presencia de estrés en la organización en su clima e influencia del líder, puede presentar riesgos, finalmente el 2% mantienen altos niveles de estrés siendo que se detecta que existen fuentes de riesgos psicosociales en el ambiente laboral.

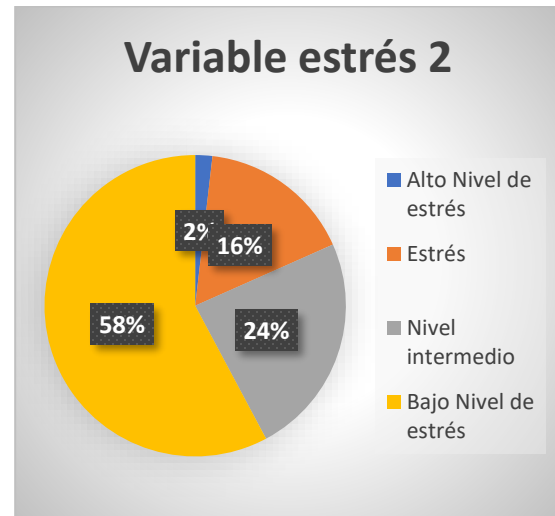


Ilustración 6 Variable estrés 2

Fuente: Elaboración propia

Consecuentemente analizamos las siguientes variables de estrés que destacan el territorio organizacional, tecnología y respaldo de grupo, siendo que el 58% tenía una respuesta positiva ante dichas variables teniendo un buen equilibrio en cuanto a las exigencias y el respaldo de su grupo, respecto al 24% mantiene niveles intermedios de estrés, indicando que presentan estímulos estresores, sin embargo, es posible tratarlo, seguidamente del 16% presentando niveles de estrés como tal, donde se encontrarían con dificultades en el trabajo de grupo y el espacio donde se integran y los instrumentos que utilizan para cumplir sus tareas, finalmente destacamos un 2% presentando altos niveles de estrés causando un incremento en las dificultades para sobrellevar sus tareas frecuentemente, sintiéndose no respaldado de su grupo y presentando obstáculos en la utilización de sus herramientas laborales muy frecuentemente.

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

Correlaciones				E	Rho de Spearman	Género	Edad	Estado Civil	Instrucción	Suma de factores				
Rho de Spearman	Suma de factores	Clima organizacional									Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N	
		Rho de Spearman	Suma de factores	Coefficiente de correlación	1,000	1	1,000	109	109	109	109	109		
Sig. (bilateral)	.			109	109								109	109
N	109													
Puntuación directa, niveles de estrés	Coefficiente de correlación		-,031	1	1,000	109	109	109	109	109				
Sig. (bilateral)	,746	109	109								109	109		
N	109													

Tabla 1 Variables clima organizacional y estrés

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, en la tabla 1 comprobáramos para el estudio que la hipótesis es nula en cuanto a los resultados de a correlación entre el clima laboral y el estrés.

Tabla 2 Clima organizacional y datos demográficos

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se realiza el estadístico entre los datos demográficos y se presenta como resultado que no arroja una correlación en contraste con el clima organizacional.

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los hallazgos de la investigación llevaron a poder dar cuenta que en relación a las funciones de las empresas de call center, existen investigaciones que se han realizado enfocándose en el área de operaciones o personal de ventas como sucedió en la investigación correspondiente a (Carrasco Montero, 2019) quién construye su hipótesis y estudio correspondiente a estudios de clima organizacional y estrés, tomando como parte importante al personal de ventas de un call center.

En el presente estudio los resultados obtenidos en cuanto a datos demográficos podemos verificar que no existieron una relación entre las variables como el de las edades con el clima laboral, esto lo podemos contrastar con los resultados presentados por (Manrique & Lazo, 2018) donde no se refleja relacionado a la edad del colaborador con la percepción que el mismo mantiene enfocado al clima laboral donde se desarrolla.

Por otra parte también se identifican que los resultados respecto al género no arrojaron relación en cuanto a las variables principales, sin embargo, se puede evidenciar las estadísticas que afirman que en este tipo de estudios la población mayoritaria respecto al género son las mujeres siendo que (Betancur & Rivera, 2021) destacando que la tendencia en el sector del Call Center la población mayoritaria son las mujeres que es importante para tomar en cuenta sobre los planes de acción.

Con respecto a las variables principales de la investigación y siendo el objetivo verificar la hipótesis de generar una relación entre el

Rho de Spearman	Género	Edad	Estado Civil	Instrucción	Puntuación directa, niveles de estrés
Coefficiente de correlación	1,000				
Sig. (bilateral)	.				
N	109				
Coefficiente de correlación	,055	1,000			
Sig. (bilateral)	,569				
N	109				
Coefficiente de correlación	,183	,173	1,000		
Sig. (bilateral)	,057	,072			
N	109	109			
Coefficiente de correlación	-,117	-,028	,048	1,000	
Sig. (bilateral)	,228	,771	,622		
N	109	109	109		
Coefficiente de correlación	-,111	,160	-,128	,024	1,000
Sig. (bilateral)	,249	,096	,185	,806	
N	109	109	109	109	109

Tabla 3 Estrés y datos demográficos

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se realiza el estadístico entre la variable estrés y los datos demográficos, se establece que no existe correlación entre los mismos y el estrés propiamente dicho para la presente investigación.

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

clima organizacional y el estrés, en el estudio realizado no existe una correlación directa entre las dos variables, por lo tanto se puede apreciar un ambiente correspondiente a las condiciones laborales actuales por lo que es importante destacar en el estudio realizado por (Tapia & Salas, 2022) indicando que no se comprobó una relación directa entre el clima laboral en conjunto al estrés en un Call Center en teleoperadores, por lo tanto la investigación presentada coincide en este criterio evaluado.

Por otro lado, las dimensiones establecidas tanto de clima laboral como de estrés han sido establecidas en diversos estudios, las mismas se identifican de manera positiva, contrariamente a los resultados presentados donde no se refleja una relación, así se detalla mediante (Villegas Cordova, 2017) donde demuestran que las variables del clima laboral mantienen relación siendo que con un nivel alto en la percepción del clima existe una mejor forma de afrontar el estrés, así mismo siendo que el nivel del clima laboral no se encuentre óptimo, las estrategias de estrés se ven afectadas, siendo que perjudica al individuo.

Conclusiones

Existen diferentes estudios en el campo organizacional, lo correspondiente al clima laboral y el estrés mantienen variables que son importantes en el ambiente laboral, en el presente estudio el clima organizacional no refleja una correlación, sin embargo, en otros estudios destacados en la discusión indican que la percepción del clima organizacional es un factor importante también en la presencia de estrés cuando el

clima no es positivo, por lo que pueden aparecer síntomas de estrés.

Se puede determinar que los niveles de estrés de los colaboradores de la empresa privada de Call Center de la ciudad de Quito la mayor parte de trabajadores presentan bajos niveles de estrés en su área laboral donde se desarrollan.

Cabe destacar que la mayor parte de trabajadores son de género femenino con un 54% tal cual como lo mencionan otros estudios destacados, es importante conocer estas prevalencias para actuar correspondientemente, en cuanto al estrés en el total de colaboradores existe un porcentaje bajo que presentan altos niveles de estrés, en este caso es del 2% y 4% en cuanto al clima organizacional desfavorable.

Finalmente se destaca las limitaciones que existieron en el proceso de recolección de datos y es importante entender que el proceso fue aplicado por el área de talento humano que en la empresa es algo rígido como departamento, siendo un Call Center que siempre lleva a cabo sus normas, las respuestas que proporcionen al departamento el personal operativo puedan tener alguna influencia. Posteriormente también se menciona que el ambiente en el que se generó la aplicación de instrumentos se desarrolló en el ambiente operativo que al momento de forma rápida, es decir, el personal operativo se le asignó responder esta evaluación de forma apresurada antes de su jornada laboral ya que en medio de su jornada laboral no es permitido realizar ninguna actividad más que atender el proceso de servicio al cliente y de forma

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

adicional el personal elegido por antigüedad no fijo siendo tipo de empresas que existe rotación del personal por lo que tomar una muestra más significativa es una labor que mantiene obstáculos.

LIMITACIONES

En lo que abarca la presente investigación se presentan limitaciones como el factor tiempo, es importante que se pueda tomar en cuenta la aprobación con antelación en cuanto al área de talento humano para que se pueda ejecutar el proceso en el tiempo adecuado. Además de la adaptación de los datos a otras investigaciones siendo organizaciones con diferentes dinámicas.

RECOMENDACIONES

Es recomendable enfocarse en que, si bien la mayor parte de trabajadores no presentan niveles de estrés y mantienen una buena percepción de su clima organizacional, existe un porcentaje de riesgo por lo cual es destacable para este tipo de estudios poder tomar una muestra más amplia y precisa conociendo como se realizó el presente estudio, para así poder obtener un dato más significativo en cuanto al personal que mantiene un riesgo en su salud.

Es importante tomar en cuenta que las empresas de Call Center pueden tener cambios dependiendo sus áreas de trabajo y rotación de personal por lo cual es importante aplicar el estudio en un período determinado para verificar los niveles actuales de estrés y la percepción del clima y poder aplicar estrategias efectivas.

Además, es relevante entender que se deben aplicar estrategias para no vulnerar la salud

de los colaboradores, aunque de momento se presente un porcentaje bajo en riesgo, es posible tomar medidas para que exista una mejora en todas las áreas correspondientes.

Finalmente es recomendable que para mantener y garantizar la salud tanto física y mental de todos los colaboradores, tomar medidas o planes de acción para el porcentaje que se encuentra en riesgo aplicando también la investigación ampliando no solo la muestra sino también las áreas administrativas, gerencia y demás jerarquías.

REFERENCIAS

Bibliografía

- Acero, M. A. (2020). ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD QUE AFECTAN EL RENDIMIENTO. *FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA*, 3-51.
- Adriana Del Alcázar, L., & Gómez, K. (2018). CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES A TIEMPO COMPLETO Y A TIEMPO PARCIAL DE UNA EMPRESA DE COMIDA RÁPIDA DE LIMA METROPOLITANA. *UNIVERSIDAD RICARDO PALMA*, 2-43.
- Alfonso Huertas, R. (2019). LA IMPORTANCIA DEL CAPITAL HUMANO EN LA ORGANIZACIÓN. *FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA*, 1-40.
- Bada, O. F., Salas, R. M., Castillo, E. F., Arroyo, E. M., & Carbonell, C. E. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Universidad César Vallejo*, 1-6.

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

- Barraza, B. E., Neri, A. P., Martínez, D., Iglesias, A., & Ruvalcaba, J. C. (2019). [https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/issue/archiveEducación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo](https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/issue/archiveEducación_y_Salud_Boletín_Científico_Instituto_de_Ciencias_de_la_Salud/Universidad_Autónoma_del_Estado_de_Hidalgo/Publicación_semestral_Vol._8,_No._15(2019)_273-276) Publicación semestral Vol. 8, No. 15(2019) 273-276. *ESalud y Educación*, 273-276.
- Betancur, L., & Rivera, C. (2021). Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de un Call. *Universidad de Manizales*, 2-46.
- Buitrago, L. Á., Barrera, M. A., Plazas, L. Y., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ*, 132-146.
- Caldas, R. (2021). Cuadernillo de Jurisprudencia de la. *Konrad Adenauer Stiftung*, 5-103.
- Carrasco Montero, S. (2019). CLIMA LABORAL Y EL ESTRÉS DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS POR CALL CENTER DE UNA EMPRESA DE CAPACITACIÓN. *Universidad privada del norte*, 2-85.
- De la Cruz, Y. D., & Terrones, C. A. (2022). Relación entre el clima laboral y estrés laboral en trabajadores. *FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD*, 1-54.
- Favila, S. L., Tortolero, R., Figueroa, E. G., & Gómez, J. G. (2022). Relación de la cultura organizacional con el clima laboral en una estación de servicio de la ciudad de Durango México. *Ciencia Latina*, 1-14.
- Freré, J. S., Véliz, J. P., Sarco, E. M., & Campoverde, K. J. (2022). La percepción, la cognición y la interactividad. *Recimundo*.
- Guamán, K. A., Hernández, E. L., Yuqui, C. S., & Lloay, S. I. (2021). LA INVESTIGACIÓN JURÍDICA: OBJETO, PARADIGMA, MÉTODO, ALCANCE Y TIPOS. *1Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador*, 169-178.
- Guerra, P., Santander, S. and Rodríguez, P. "Satisfacción Laboral y su Relación con el Estrés", *CienciaAmérica*, vol. 6, no. 1, pp. 27–33, Mar. 2017, Accessed: Nov. 29, 2024. [Online]. Available: <https://www.cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/68>
- Leyva, L. L., & Napán, A. C. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de la UCSA*, 3-11.
- Limaymanta, C. H. (2019). Tendencias de diseños metodológicos en las publicaciones indexadas sobre la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Educare vol.23*, 1-23.
- Loza, R. M., Mamani, J. L., Mariaca, J. S., & Yanqui, F. E. (2020). Paradigma sociocrítico en investigación. *Universidad César Vallejo*, 31-39.
- Manrique, C., & Lazo, A. (2018). CLIMA LABORAL Y VULNERABILIDAD AL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE INDUSTRIA TEXTIL. *Rev.*

Clima organizacional y estrés en personal operativo de una empresa privada call center de la ciudad de Quito

- Psicol. (Arequipa. Univ. Catól. San Pablo, 63-79.*
- Martinez, A. C., & Morilla, P. D. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información, v. 2, 1-13.*
- Meléndez, J. S., & Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista multidisciplinar, 1-14.*
- Mendoza, J. (2022). El trabajo remoto, la desconexión digital y el tecno estrés. *Revista multidisciplinar, 1141-1150.*
- Miranda, M. G., & Villasís, M. Á. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia México, 115-122.*
- Mora, J. L., & Mariscal, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. AUTORES. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 1-11.*
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *International Journal of Good Conscience, 1-19.*
- Palmero, J. L., & Santos, J. R. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, vol. 11, 263-281.*
- Pauner, C. (2021). Transparencia, derecho de acceso. *Universitat Jaume I di Castellón, 43-86.*
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar vol.30, 1-15.*
- Takamura, I. (2020). Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS. *Universidad César Vallejo, 3-51.*
- Tapia, M., & Salas, H. (2022). "CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN UN CALL CENTER, DISTRITO DE SAN BORJA (LIMA-PERÚ), 2022". *Universidad Científica, 1-82.*
- Tirado, M. M., Torres, L. C., Redondo, M. P., & Jimenez, L. K. (2019). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en. *Clío América/ Vol. 14, 441-453.*
- Villegas Cordova, O. (2017). "Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017". *Universidad César Vallejo, 1-69.*
- Zambrano, G. P., & Zambrano, L. D. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *Podium no.42, 151-168.*
- Zuñiga, N. C., Alonso, M. M., García, A. A., & Lima, J. S. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública.*