



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN UN CALL CENTER, DISTRITO
DE SAN BORJA (LIMA-PERÚ), 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Mario Fernando Tapia Quispe (0000-0002-0701-534X)

Asesor:
Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú
2022



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 08 de noviembre de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

| | |
|------------|-----------------------------------|
| Presidente | MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA |
| Miembro 1 | ANGELA VERONICA DIAZ NOEL |
| Miembro 2 | LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ |

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN UN CALL CENTER, DISTRITO DE SAN BORJA (LIMA-PERÚ), 2022”

Presentado por el(la) bachiller.

MARIO FERNANDO TAPIA QUISPE

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

HUGO JESUS SALAS CANALES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

| | | | |
|-------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------|
| Tesista: | MARIO FERNANDO TAPIA QUISPE | | |
| Nota (en letras): | Quince | | |
| Aprobado () | Aprobado - Muy buena (x) | Aprobado - Sobresaliente () | Desaprobado () |

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.


 MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Presidente(a) del Jurado


 HUGO JESUS SALAS CANALES
Asesor(a)


 ANGELA VERONICA DIAZ NOEL
Miembro 1


 LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Miembro 2

T // (51) 610 6738
 informes@cientifica.edu.pe
 cientifica.edu.pe

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 10 de febrero del 2023

Señor,
Dr. Percy Manuel Mayta Tristan

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente.** –

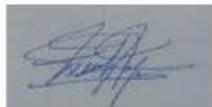
De nuestra consideración,

Yo: Mario Fernando Tapia Quispe, egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Hugo Jesús Salas Canales, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: *Clima laboral y estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022*, sustentado para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
Mario Fernando Tapia Quispe
DNI: 41426376



Firma del asesor de tesis
Mg. Hugo Jesús Salas Canales
DNI: 46160527

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Clima laboral y estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022

Autores. Mario Fernando Tapia Quispe.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2008932492).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

v.4.0. Clima laboral y estrés en un call center

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | 1library.co Fuente de Internet | 1% |
| 2 | www.slideshare.net Fuente de Internet | <1% |
| 3 | repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet | <1% |
| 4 | Karla Estefania Unamuno Merizalde, Anali Herminia Almeida Freire, Fernando Marcelo Prado Castillo, Gladys Maria Jimenez Moran. "Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en niños de Educación Básica", Tesla Revista Científica, 2022 Publicación | <1% |
| 5 | repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 6 | repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 7 | repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet | <1% |

Dedicatoria

A mi familia porque siempre están a mi lado con su apoyo emocional y su eterna
confianza que tienen en mi persona.

A mi hijo lam porque es la fuente de inspiración a seguir creciendo profesionalmente.

Agradecimientos

En primer lugar, agradecer a Dios por brindarme esa fortaleza y la salud necesaria para seguir avanzando en este trabajo de investigación.

También agradecer a mi Alma Mater Universidad Científica del Sur, por haberme permitido en potenciar los conocimientos adquiridos para el desarrollo de mi especialidad profesional.

De igual forma a mi asesor el Mg. Hugo Jesús Salas Canales, por toda su orientación y seguimiento durante el desarrollo de la presente tesis.

Asimismo, a todos los docentes, quienes me brindaron sus conocimientos, experiencias y sus consejos durante todo el tiempo de estudios.

Y a todas aquellas personas que de manera directa e indirecta hicieron posible la realización de este trabajo de investigación.

Índice general

| | |
|---|----|
| Dedicatoria | 4 |
| Agradecimientos | 5 |
| Índice general | 6 |
| Índice de Figuras | 7 |
| Índice de tablas | 8 |
| Resumen | 9 |
| Abstract | 12 |
| Introducción | 13 |
| CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 15 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática | 15 |
| 1.2. Formulación del problema | 17 |
| 1.2.1. Problema general | 17 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 17 |
| 1.3. Justificación de la investigación | 18 |
| 1.4. Limitaciones de la investigación | 19 |
| 1.5. Viabilidad de la investigación | 20 |
| CAPITULO II: MARCO TEORICO | 21 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 21 |
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales | 19 |
| 2.1.2. Antecedentes Internacionales | 23 |
| 2.2. Bases teóricas | 28 |
| 2.2.1. Clima laboral | 28 |
| 2.2.2. Importancia del clima laboral | 29 |
| 2.2.3. Clima laboral y sus dimensiones | 29 |
| 2.2.3.1. Condiciones laborales | 30 |

| | | |
|--|---|----|
| 2.2.3.2. | Trabajo en equipo | 30 |
| 2.2.3.3. | Desarrollo laboral | 31 |
| 2.2.4. | Estrés | 30 |
| 2.2.5. | Estresores laborales | 30 |
| 2.2.6. | Estrés y sus dimensiones | 34 |
| 2.2.6.1. | Estrés negativo | 34 |
| 2.2.6.2. | Estrés agudo | 35 |
| 2.2.6.3. | Estrés crónico | 35 |
| 2.3. | Objetivos de la investigación | 36 |
| 2.3.1. | Objetivo general | 36 |
| 2.3.2. | Objetivos específicos | 36 |
| 2.4. | Formulación de hipótesis | 37 |
| 2.4.1. | Hipótesis general | 37 |
| 2.4.2. | Hipótesis específicas | 37 |
| CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO | | 38 |
| 3.1. | Diseño de la investigación | 38 |
| 3.2. | Tipo | 38 |
| 3.3. | Enfoque | 38 |
| 6 | | |
| 3.4. | Población | 38 |
| 3.5. | Muestra | 39 |
| 3.6. | Operacionalización de variables | 39 |
| 3.7. | Técnicas para la recolección de datos | 40 |
| 3.7.1. | Descripción de los instrumentos | 40 |
| 3.7.2. | Validez y confiabilidad de los instrumentos | 40 |
| 3.8. | Técnica para el procesamiento y análisis de datos | 40 |
| 3.9. | Aspectos éticos | 40 |

| | |
|--|-------------------------------|
| CAPITULO IV: RESULTADOS | 43 |
| 4.1. Resultados descriptivos | 43 |
| 4.1.1. Perfil de participantes | 43 |
| 4.2. Resultados inferenciales | 45 |
| 4.2.1. Prueba de normalidad | 45 |
| 4.2.2. Contraste de Hipótesis | 46 |
| 4.2.2.1. Contraste de hipótesis general | 47 |
| 4.2.2.2. Contraste de hipótesis específicas | 49 |
| CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 54 |
| 5.1. Discusión | 54 |
| 5.2. Conclusiones | 54 |
| 5.3. Recomendaciones | ¡Error! Marcador no definido. |
| Referencias bibliográficas | 60 |
| Abreviaturas | 64 |
| Definiciones conceptuales | 64 |
| Anexos | 68 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 68 |
| Anexo 2: Matriz de operacionalización | 69 |
| Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación | 70 |
| Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos | 71 |

Índice de Figuras

| Número | Página |
|------------------------------------|--------|
| 1. Operacionalización de variables | 37 |

Índice de tablas

| Número | Página |
|---|--------|
| 1. Estresores laborales | 31 |
| 2. Información de validez por juicios de expertos | 39 |
| 3. Alfa de Cronbach por variable | 39 |
| 4. Edad de encuestados | 41 |
| 5. Género de encuestados | 42 |
| 6. Nivel de formación | 42 |
| 7. Años de experiencia laboral | 43 |
| 8. Prueba de normalidad en las variables | 44 |
| 9. Interpretación de los coeficientes de correlación | 45 |
| 10. Rho de Spearman entre clima laboral y estrés | 46 |
| 11. Rho de Spearman entre condiciones laborales y estrés | 48 |
| 12. Rho de Spearman entre trabajo en equipo y estrés | 49 |
| 13. Rho de spearman entre desarrollo laboral y estrés | 51 |

Resumen

Con el presente trabajo de investigación titulado “Clima laboral y estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima – Perú), 2022”, se buscó determinar la relación entre el clima laboral y el estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima – Perú), 2022.

La metodología se desarrolló bajo un estudio no experimental, transversal, correlacional-causal, de enfoque cuantitativo, con una muestra censal de 50 colaboradores. Se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados mostraron el cumplimiento de la hipótesis nula, es decir, que no existe relación entre ambas variables con un nivel de significancia de 0.106. La conclusión fue que no se cumplió el objetivo y se determinó que no existió relación entre el clima laboral y el estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima – Perú), 2022. Análogamente, no existió relación entre el estrés laboral y dos de las dimensiones del clima laboral: condiciones laborales y trabajo en equipo, pero en la dimensión de desarrollo laboral si existe una relación, pero débil.

Palabras clave: clima laboral, estrés, condiciones laborales, trabajo en equipo, desarrollo laboral.

Abstract

With the present research work entitled "Work climate and stress in a call center, San Borja district (Lima - Peru), 2022", it was sought to determine the relationship between work climate and stress in a call center, San Borja district. (Lima – Peru), 2022.

The methodology was developed under a non-experimental, cross-sectional, correlational-causal study, with a quantitative approach, with a census sample of 50 collaborators. The survey technique was used and the instrument was the questionnaire. The results showed the fulfillment of the null hypothesis, that is, that there is no relationship between both variables with a significance level of 0.106. The conclusion was that the objective was not met and it was determined that there was no relationship between the work environment and stress in a call center, district of San Borja (Lima - Peru), 2022. Similarly, there was no relationship between stress and two of the dimensions of the work environment: working conditions and teamwork, but in the dimension of work development if there is a relationship, but weak.

Keywords: work environment, stress, working conditions, teamwork, job development.

Introducción

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y el estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima – Perú), 2022. Para llevar a cabo el presente estudio se trabajó con 50 colaboradores de una empresa de call center, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, con escala de Likert, contando con 14 ítems para la primera variable y 10 ítems para la segunda variable.

La primera variable de la investigación fue el clima laboral, cuyas dimensiones fueron: condiciones laborales, trabajo en equipo y desarrollo laboral. La segunda variable fue el estrés, cuyas dimensiones fueron: estrés negativo, estrés agudo y estrés crónico. La investigación estuvo subdividida en cinco capítulos secuenciales, cada uno con diversos contenidos, que se detallan a continuación:

En el capítulo I se planteó la realidad problemática y se formuló el problema general y los problemas específicos de la investigación, se detallaron las justificaciones teórica, práctica y metodológica; asimismo, se describieron las limitaciones y viabilidad de la investigación.

En el capítulo II se detallaron los antecedentes internacionales y nacionales, es decir los estudios previos, y se desarrollaron las bases teóricas de las variables en estudio con sus respectivas dimensiones. Del mismo modo, se estableció el objetivo general y específicos y, finalmente, se enunciaron la hipótesis general y específicas.

En el capítulo III se planteó el diseño metodológico, considerando diseño de la investigación, tipo, enfoque, población, muestra, operacionalización de las variables, técnica e instrumento de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos, y finalmente, aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo IV se presentaron los resultados de la investigación. El análisis descriptivo se realizó a través de tablas de frecuencia. El análisis inferencial evidenció la prueba de normalidad y para el contraste de hipótesis la prueba de Rho de Spearman empleando el software IBM SPSS Statistics versión 26.

En el capítulo V se desarrolló la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones. Al final se presentaron las referencias utilizadas, las abreviaturas y los anexos empleados, tales como, la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización, los instrumentos de evaluación y el informe de validez de contenido de los jueces expertos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el Perú existen actualmente muchas empresas, ya sean nacionales o extranjeras, que se dedican al rubro de las telecomunicaciones para distintos servicios como ventas de productos, atención al cliente, reclamos, cobranzas, servicio técnico, etc.

Según Basualdo y Morales (2019), mencionan que el call center se convirtió, en este sentido, en una perfecta síntesis de algunas de las principales modificaciones del mundo del trabajo en la actualidad, al combinar el uso de nuevas tecnologías de la información, las cuales facilitan a los capitales transnacionales la deslocalización de los establecimientos laborales en busca de mano de obra más barata.

Ante la situación de emergencia sanitaria que vive el Perú, la cual ha ocasionado el cierre o reestructuración de muchos negocios independientemente de su tamaño (Cerna et al., 2022), se ha visto a la mejora de la calidad del servicio como un factor a considerar para su subsistencia (Malpartida-Meza et al., 2022). La demanda de este servicio de call center está en aumento, ya sea por aperturas de nuevas áreas en una empresa o nuevos emprendimientos de teleoperadores, donde el trabajo se mide por diferentes indicadores de gestión como calidad de contenido de información, tiempo de

atención, manejo adecuado de aplicativos y lo más importante, la producción establecida de manera mensual como objetivo plasmado por la empresa.

Cabe mencionar que, para poder cumplir con los indicadores, los teleoperadores trabajan con una presión continua bajo la supervisión de algunos responsables de área, originando a veces un clima laboral inestable e inadecuado para el cumplimiento de objetivos fijados en la empresa. Y este tipo de situaciones genera el sufrimiento de estrés en cada uno de los trabajadores del call center, afectando la productividad.

Algunas acciones o situaciones no relacionadas al proceso del trabajo que se presentan dentro del área, originan un clima laboral negativo y no solo se refleja en la incomodidad o comportamiento del trabajador, sino también en la estabilidad emocional y física, puesto que los teleoperadores del call center son evaluados de manera continua no solo en su desempeño con los aplicativos de gestión; sino además, mediante las grabaciones realizadas en la atención al cliente que se encuentra al otro lado del auricular.

Según Prado y Pascual (2018), menciona que “los operadores están sometidos a un gran nivel de estrés, por lo que es fundamental que la empresa diseñe servicios que permitan reducirlo en gran medida para asegurar el éxito de la misma” (p. 216).

Y como posible consecuencia de no presentar un buen clima laboral en el área de trabajo está la rotación del personal en poco tiempo, siendo perjudicial en el aspecto económico para la empresa, ya que necesitaría realizar la captación de nuevos trabajadores en el área del teleoperador y a su vez realizar nuevas

capacitaciones. Por ende, resulta fundamental destacar el papel del capital humano, el cual debe encontrarse alineado con la estrategia de la compañía, lo cual repercutirá favorablemente en productividad (Rodríguez, 2015, como se citó en Salas-Canales, 2021).

Por esta razón, la investigación está basada en las experiencias y vivencias de los trabajadores de una empresa de call center situado en el distrito de San Borja, que presenta el poco o bajo conocimiento de los estresores laborales por parte de las personas que supervisan las diferentes gestiones de trabajo, generando un pésimo clima laboral, la poca identificación de los teleoperadores hacia la empresa y la masiva renuncia de los trabajadores, considerando que la empresa tiene más de 20 años en el rubro de telecomunicaciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el clima laboral y el estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y el estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022?

¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y el estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022?

¿Qué relación existe entre el desarrollo laboral y el estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022?

1.3. Justificación de la investigación

La justificación del presenta trabajo de investigación se divide en:

a. Justificación teórica

La presente investigación resultó de mucha importancia, ya que buscó definir cómo el clima laboral se relacionó con el estrés de los teleoperadores en un call center, como también identificar las distintas situaciones que generaron el problema del estrés en los trabajadores y que impidieron que los objetivos se logren tal como se planificaron.

b. Justificación metodológica

Los instrumentos, métodos, técnicas y procedimientos que se utilizaron podrán ser trabajados en otros estudios similares, así como empresas afines al rubro. En concreto, el estudio se realizó utilizando dos herramientas: una para medir el nivel de clima laboral y otra para determinar el nivel de estrés de los teleoperadores, tomando como referencia el manual de convivencia editado por la empresa. Estos instrumentos servirán de guía para futuras investigaciones.

c. Justificación práctica

El resultado de la investigación permitió determinar el nivel de relación entre el clima laboral y el estrés de los teleoperadores, así como cuáles son las distintas situaciones que generan cierta incomodidad dentro del ambiente de trabajo, y así lograr que las empresas puedan identificar las diferentes acciones que se debería realizar para la mejora del desempeño en los trabajadores. Por lo tanto, la presente investigación permitirá evitar posibles consecuencias como pérdidas para la empresa y el trabajador, ya que un buen clima laboral va a favorecer al compromiso y la mejora continua dentro de la empresa y de los trabajadores, brindándoles la confianza en sí mismos a través de sus opiniones, sugerencias o percepciones.

1.4. Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones que se presentó fue la actual pandemia del Covid-19 que atraviesa el país porque pudo incidir en la cantidad necesaria de la muestra.

Además, el call center involucrado en la presente investigación cuenta con tres locales en distintos distritos de Lima Metropolitana; no obstante, solo se trabajó con los colaboradores del local situado en el distrito de San Borja.

1.5. Viabilidad de la investigación

Se puede mencionar que el trabajo es viable puesto que el integrante que realizó este trabajo de investigación labora en el call center y fue factible para la recolección de información sobre las vivencias laborales y conocimiento de situaciones que generaron el fenómeno del estrés, empleando software de encuestas en línea.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador, Bermúdez (2017) delimitó en los trabajadores de mandos medios de la Empresa Pintulac, los efectos del estrés ocupacional sobre la satisfacción laboral, la cual tenían como especialidad la venta y distribución de productos para el hogar, el profesional y la industria. Las variables de estudio tuvo una medición que se ejecutó mediante la utilización de los cuestionarios como: el "Cuestionario para la evaluación del Estrés-Tercera versión de Villalobos Gloria - Bogotá" y el "Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23" de Meliá y Peiró, en una muestra de 60 trabajadores. Para el proceso cuantitativo de la investigación conseguida se usó el programa DYANE, donde facultó realizar un análisis estadístico de la satisfacción laboral, del estrés y las correlaciones existentes, y los resultados mostraron que, en general, Los niveles de estrés eran bajos entre los gerentes de nivel medio de la organización, pero los aspectos físicos, como pesadez de cuello, los inconvenientes estomacales, los dolores de cabeza y los trastornos del sueño, tenían un impacto negativo en los empleados. En relación a la variable satisfacción laboral, los resultados obtenidos muestran que la satisfacción laboral se encuentra en una categoría superior. Sin embargo, factores como el estipendio, las ocasiones de capacitación, las promociones que ofrece la organización y cuán "justo" y "justo" es el trato de la organización pueden afectar la satisfacción laboral.

En Colombia, Sandoval (2017) examinó el efecto de los recursos de la organización en la relación entre estresores laborales y alienación psicológica en el campo laboral. Se supone que los recursos de trabajo conscientes del contexto moderaban la relación entre las variables anteriores. La investigación por modelamiento de ecuaciones estructurales trabajó con la información de 394 colaboradores en instituciones prestadoras de servicios en salud y reveló que los recursos contextuales era una estructura multidimensional reflexiva de segundo orden, compuesto por cinco dimensiones como: extensión de días y horarios, empleo conectado, liderazgo en disponibilidad en expectativas de los líderes, apoyo emocional de líderes y modelos a seguir. Asimismo, la mitigación de recursos del impacto negativo de la intensificación del trabajo en los niveles de distancia se verificó a través del análisis de invarianza utilizando múltiples conjuntos de técnicas.

En México, Rodríguez (2017) identificó en la población de estudio que fue conformado por 357 integrantes entre los médicos y de enfermería, los factores psicosociales ocupacionales determinantes del estrés en el equipo de los médicos y de la enfermería del Hospital General de Fresnillo, cumpliendo los criterios de inclusión, donde la muestra se calculó por estimación de proporciones, teniendo en cuenta la cantidad de no respuesta al cuestionario, que se incrementó en un 10%. Se aplicó una investigación de tipo observacional, analítico y transversal que se efectuó en el equipo de médicos y de la enfermería del Hospital General Fresnillo «Dr. José Haro Ávila» del municipio de Fresnillo, Zacatecas, en el rango de tiempo que comprendió desde julio hasta septiembre del año 2013. La investigación que tuvo variables independientes en este

estudio ha sido: los factores psicosociales dentro de la fuerza laboral y las características sociodemográficas. Se empleó un modelo de identificación de factores psicosociales (IMSS, 1986) de 52 ítems, evaluados mediante la escala de Likert, que proporcionó puntajes en cuatro categorías para las dimensiones estudiadas. La escala publicó resultados en distintos niveles de reconocimiento: alto, medio y bajo. Donde la variable dependiente estrés fue medida mediante la escala de Likert, que identificó siete categorías, y los resultados se dividieron en cuatro niveles de estrés: estrés bajo, estrés moderado, estrés y estrés alto y se usó un cuestionario de estrés laboral de 25 ítems (OIT/OMS). La hipótesis sobre los factores principales psicosociales que determinaron el estrés laboral en el equipo de médicos y de la enfermería del Hospital General de Fresnillo, fue parcialmente aceptada y validada demostrando relaciones en la estructura al tener afectación directa con tres niveles de estrés. El 62,3% de los cuidadores tenían niveles de estrés más bajos y el 13,1% tuvieron niveles de estrés más altos. El 22,1% del personal médico contó con niveles de estrés más bajos y el 2,5% obtuvieron niveles de estrés más altos. El nivel promedio de factores psicosociales entre los trabajadores de la salud fue de 50,80%. Los factores psicosociales fueron significativamente dependientes de la prueba ($P=0,002$), con el estrés.

En Ecuador, Barahona (2021) reflejó un diagnóstico con dos variables por parte de la empresa Lácteos San Antonio C.A.: clima organizacional y riesgo psicosocial. El propósito del estudio fue determinar si las variables climáticas incidían en los riesgos psicosociales identificados como: carga de trabajo, intensificación de la jornada, ruido, niveles de estrés, etc. Los métodos fueron

mixtos, cualitativos y cuantitativos, la recopilación de datos se aplicó a todo el personal de la planta San Antonio donde se utilizó como técnica de recolección, la metodología PFSICO 4.0 y mediante encuestas de clima laboral. A través de este trabajo de investigación, se dispuso de datos que demostraron, la existencia de los factores que requerían acciones correctivas y, por lo tanto, formaron la base para desarrollar un plan de acción de reducción de riesgos.

En Ecuador, Cuenca (2021) identificó niveles de estrés laboral de las enfermeras y médicos de la Fundación de Pablo Jaramillo, los individuos enfrentaron condiciones laborales exigentes que generaron mucho estrés e impactaron negativamente en su salud mental y física. Los métodos utilizados y los materiales incluyeron encuestas mixtas, estudios exploratorios y transversales donde se utilizó el Cuestionario de Medición del Estrés Laboral de la OIT-OMS y entrevistas semiestructuradas. Los resultados mostraron que, los estresores más destacados han sido: el clima organizacional, la estructura organizacional, la influencia del liderazgo, el apoyo del equipo y la ausencia de cohesión. El equipo médico recibió una puntuación de 93 en la escala de nivel de estrés, a diferencia de los paramédicos que obtuvieron un puntaje de 82, el sector salud se vio menos afectado. Se concluyó que existía un nivel moderado de estrés para enfermeras y médicos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Lazo y Lazo (2018) relacionaron en el Área de Administración y Planta de una empresa de industria de confección textil de la ciudad de Arequipa, Perú, el clima laboral y la vulnerabilidad del estrés en 151 trabajadores. La edad promedio fue de 35 años, de los cuales el 72.8% eran del sexo femenino y el 27.2% eran del sexo masculino. Se emplearon como instrumentos el test de debilidad al estrés, de Miller y Smith (1987) y la escala de clima laboral CL- SPC de Palma (2004). Los resultados mostraron que el 47% de los colaboradores presentaron una actitud promedio hacia el ambiente de trabajo, la edad fue independiente de la variable, y nuevamente las damas tuvieron mejores actitudes que los caballeros, además se observó que los trabajadores administrativos puntuó más alto que los trabajadores de fábrica en su percepción del ambiente de trabajo. También se encontró que el 60,3% de los colaboradores estuvieron indefensos al estrés, las féminas puntuaron más alto que los varones, lo que indicó una mayor debilidad al estrés y que los colaboradores de la fábrica resultaron más vulnerables al estrés que los trabajadores del sector administrativo, con un 17% de la variabilidad explicada.

García et al. (2018) identificaron los factores psicosociales presentados en el lugar de trabajo (tal como los define la Ley N° 29783 del Código de Seguridad y Salud en el Trabajo) y medir su impacto en el clima laboral y la productividad de las entidades financieras peruanas. Para efectos metodológicos, este estudio utilizó un enfoque mixto de investigación bajo un diseño explicativo secuencial. Se encontró que las condiciones laborales en las

entidades financieras estresaron a los colaboradores e impactaron negativamente en el ambiente laboral, comprometiendo algunos indicadores de productividad

Trelles (2019) estableció en un call center del distrito de El Agustino durante el 2018 la relación que existía entre la variable clima laboral y la rotación de los colaboradores del Área de Operaciones; por esta razón, el diseño y tipo de investigación utilizado para responder a las preguntas y comparar las hipótesis generales y específicas planteadas empleó el diseño cuantitativo del tipo de correlación descriptiva; para los métodos cuantitativos se utilizó la técnica de encuesta, la herramienta fue un cuestionario a los colaboradores, y de acuerdo con el diseño del método se utilizó una técnica estadística de análisis cuantitativo denominada R de Pearson, debido a que esta técnica analiza la relación entre las dos variables, la primera en ambiente de trabajo y en la segunda rotación de personal, la muestra fue formada por 153 trabajadores del Área de Operaciones del call center. Las conclusiones generales sugirieron una relación entre el ambiente de trabajo y la rotación de empleados, donde recomendaron que se implementen puntos de control en el ambiente de trabajo para reducir la rotación de empleados.

Concha y Aguilar (2020) determinaron en los funcionarios del Centro de Salud, Carmen de la Legua, Callao 2020 la vinculación que existió entre la variable estrés laboral y el clima organizacional. El estudio fue cuantitativo, diseño no experimental, transversal, descriptivo nivel de correlación, y la muestra estuvo conformada por 41 funcionarios del Centro de Salud, Carmen

de La Legua, seleccionados por muestreo probabilístico aleatorio, y las técnicas que se aplicó fueron el cuestionario de EDCO-MINSA-2011, que se utilizó para calcular el nivel del clima de la organización que constó de 28 preguntas y la encuesta y el uso de las herramientas como la Escala de Burnout de Maslach, que se utilizó para cuantificar el nivel del estrés laboral con 22 ítems. El programa estadístico informático SPSS versión 24 y Microsoft Excel 2010. Donde los resultados mostraron que el estrés laboral en su mayoría se encontró en un nivel moderado (65,9%), y el clima organizacional se presentó con un nivel mejorado (58,5%). Nuevamente, se tuvo un valor de $p = 0.280$ y el Rho Spearman de 0.173; y se concluyó que: No existía vinculación entre las variables estrés laboral y el clima organizacional en los funcionarios del Centro de Salud del distrito de Carmen de La Legua, Callao 2020.

Gonzales (2021) determinó la conexión del estrés, el clima laboral y la satisfacción laboral de los profesores. El enfoque del estudio fue cuantitativo, el tipo de investigación fue transversal de nivel explicativo, el diseño no experimental y el método fue hipotético deductivo. Se trabajó con 57 profesores para la recopilación de información, se utilizó una encuesta como técnica de investigación y cuestionarios como herramienta para cada dimensión. La variable ambiente laboral adoptó el cuestionario “Escala de Ambiente Laboral LC-SPC” de Sonia Palma, que examinó 5 dimensiones de logro personal como: compromiso, supervisión, comunicación, laboral y condiciones de trabajo; la variable estrés laboral adoptó un cuestionario conocido como “Escala de Estrés Laboral OIT-OMS”, y se tuvo en cuenta las siguientes dimensiones: clima organizacional, territorio, tecnología, distribución de una organización,

predominio de los líderes, ausencia de cohesión y apoyo grupal, y para las variables de satisfacción se utilizaron los cuestionarios de Laura Oros y María. “Escala de satisfacción laboral para docentes (ESLA – Educación)”, se consideraron estas dimensiones: tarea, socio organizacional, motivación y desarrollo personal, medidas en escalas tipo Likert según los autores de cada cuestionario. Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el clima laboral no se correlaciona con el estrés laboral ($r_s = -0.050$ y $p = 0.711$), de igual forma el clima laboral no se correlaciona ($r_s = -0.050$ y $p = 0.704$) con la satisfacción laboral, y finalmente el estrés laboral no mostró relación ($r_s = 0.072$ y $p = 0.592$) con la satisfacción laboral para 40174 docentes de la institución educativa privada de Paola Frassinetti durante el año 2020.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima laboral

El clima laboral, es un ambiente de trabajo que genera distintas emociones a raíz de las actividades que se realizan.

Según Díaz y León (2019), señalan que “el clima laboral es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales de los trabajadores” (p.195).

El clima laboral se puede presenciar de manera positiva mediante noticias de último minuto o acciones de cambios de mejora en el ambiente de trabajo o como también se puede vivenciar de manera

negativa con acciones de hostigamiento o aumento de presión por parte de los responsables de turno en el área de trabajo.

Para Vélez (2017), menciona que el clima laboral es un asunto de mucha importancia en los modelos comerciales en la mayoría de empresas, puesto que se busca una continua mejora del ambiente de su organización.

2.2.2. Importancia del clima laboral

El clima laboral es importante para las organizaciones que sean competitivas y que a su vez buscan lograr un mayor desempeño y mejora en el servicio que ofrecen, a través de técnicas internas.

Para Acosta et al. (2018), mencionan que estudiar el clima laboral ayuda a determinar alternativas que se puedan mejorar y como es que el ambiente laboral puede estar influyendo entre los trabajadores para el logro de los objetivos. Como también puede afectar el aspecto económico puesto que de no manejar el ambiente laboral correctamente puede contraer gastos no programados en los activos de la empresa.

2.2.3. Clima laboral y sus dimensiones

El clima laboral está ligado a algunas dimensiones que se presentan dentro del ambiente laboral y pueden atribuir de manera positiva o manera negativa de acuerdo a la realidad laboral.

2.2.3.1. Condiciones laborales

Conllevan al estancamiento o impedimentos de desarrollo mental y psicológico en los trabajadores o empleados, puesto que están sujetos a normas e indicaciones de tope lo cual, no permite el desempeño deseado.

Pérez (2017) argumenta que las condiciones de trabajo y las sustancias peligrosas que se manejan constituyen variables que cambian con el ambiente de trabajo.

Se puede mencionar que de presentarse condiciones favorables se tendría un buen aliado para el desempeño y productividad.

2.2.3.2. Trabajo en equipo

Durand (2018) determina que “es el trabajo hecho por un conjunto de individuos donde cada uno se encarga de realizar una tarea pero con la visión enfocada en el en el objetivo común” (p.7).

El trabajo en equipo es el soporte que ayuda a armonizar de manera constante a los integrantes en un ambiente de trabajo, puesto que de realizarlo correctamente, no se presentaría actos de discriminación.

Asimismo, el trabajo en equipo permite descubrir nuevos talentos o habilidades ocultas en los trabajadores empleando algunas técnicas como:

- Comunicación continua
- Coordinación de tareas
- Complementariedad entre líderes
- Confianza entre los integrantes
- Compromiso personal

Donde los resultados pueden ser beneficiosos logrando una mejora en la calidad del trabajo y del servicio dirigido a los clientes finales.

2.2.3.3. Desarrollo laboral

En toda empresa se presentan situaciones donde los trabajadores anhelan alcanzar nuevos retos personales y profesionales, y pueden ser logrados mediante algunos hábitos como: esfuerzo, compromiso y responsabilidad.

Según Lourenco (2021), señala que el avance por desempeño puede ser practicado por la empresa mediante los jefes directos o por el propio trabajador donde el autoconocimiento personal ayuda a trazar el camino a seguir en el desarrollo profesional.

Y el desarrollo laboral se puede lograr escalando puestos de mayor jerarquía dentro de la organización que se labora, o también

se puede realizar adquiriendo el mayor conocimiento de los procesos de gestión para poder desempeñar en otra empresa de mayor costo salarial siendo apoyados con referencias de los jefes directos.

2.2.4. Estrés

Es un sentimiento de tensión que se presenta de manera física o mental con distintas reacciones.

Se pueden encontrar diferentes puntos de vista en referencia al problema del estrés donde lo catalogan como una enfermedad o fenómeno mental provisto de la frustración de algunas acciones.

Según Torres y Baillés (2019), mencionan que “el estrés no es una enfermedad, sino una respuesta fisiológica útil y eficiente que únicamente puede resultar nocivo en determinadas circunstancias” (p.6).

2.2.5. Estresores laborales

Los estresores laborales se podrían definir como acciones o situaciones negativas que generan tensión en el ambiente de trabajo y se pueden presentar como acontecimientos y experiencias muy impactantes que permanecerían por un periodo de tiempo. En la tabla 1 se mencionan algunos eventos que originan el estrés en el contexto laboral.

Tabla 1

Estresores laborales

| Acciones | Estresores |
|---|--|
| Hostigamiento en el pedido de resultados periódicos. | Estresores de cansancio mental |
| Amenaza continua de amonestación por parte del responsable a cargo. | Estresores psicológicos |
| Utilizar palabras negativas hacia los trabajadores por parte del responsable a cargo. | Estresores relacionados al clima laboral |
| Solicitud intempestiva de horas adicionales obligatorias. | Estresores relacionados a jornada laboral |
| Minimizar los logros obtenidos por parte de los trabajadores. | Estresores sociales |
| Comparación maliciosa por parte del responsable a cargo hacia los trabajadores. | Estresores psicológicos |
| No contar con los materiales adecuados para la gestión. | Estresores relacionados a insumos |
| Suspensión de bonos monetarios prometidos por la empresa. | Estresores relacionados a remuneraciones |
| Designación de nuevos responsables sin alguna evaluación. | Estresores relacionados al cambio organizacional |
| Programación de turno de trabajo en días no laborales de parte de los jefes | Estresores relacionados a jornada laboral |

Según Sánchez (2017), menciona que todo padecimiento contraído a consecuencia del trabajo ejecutado, está provocado por la acción de los integrantes dentro del ambiente laboral.

Las situaciones mencionadas en la tabla 1 pueden repercutir de manera negativa ocasionando el mayor problema que presentan las empresas que es la continua rotación de personal.

2.2.6. Estrés y sus dimensiones

El problema de la enfermedad del estrés en el campo laboral se puede medir por medio de circunstancias y efectos causados por acciones negativas de algunos integrantes de un ambiente de trabajo que atentan la tranquilidad emocional del trabajador.

2.2.6.1. Estrés negativo

Según García (2018), menciona que el estrés negativo se produce cuando la persona siente que sus capacidades resultan superadas por las demandas del entorno.

Este tipo de estrés está relacionado con situaciones donde la persona no es capaz de controlar sus emociones de manera temporal mediante una acción negativa o en las cuales siente asustado por causas que se presentan como, los desastres naturales o el aumento de la delincuencia.

2.2.6.2. Estrés agudo

Según Barradas (2018), indica que el estrés agudo puede surgir de las exigencias y presiones anticipadas de un reciente pasado o presión y demanda esperada a corto plazo.

Este tipo de estrés es el que se presenta con más frecuencia y es producido por las exigencias que los individuos se imponen de manera individual o por hechos que se suscitan a su alrededor.

Pero si sobrepasa el límite de emociones puede llegar al agotamiento o a consecuencias graves en la salud, afectando la parte física y mental, lo cual puede traer señales de alerta como:

- Dolores musculares en especial en la cabeza y en la zona cervical y lumbar.
- La presencia de afecciones estomacales, estreñimiento, acidez y dolor abdominal.
- Alteraciones en la estructura nerviosa, en el aumento de la presión sanguínea, mareos, dificultad para respirar, taquicardias y sudoración.

2.2.6.3. Estrés crónico

Según Barradas (2018), menciona que surge cuando un individuo no encuentra a una situación deprimente una salida.

Este tipo de estrés puede destruir el cuerpo, la mente y la vida, puesto que proviene de experiencias traumáticas del pasado como una violación o el atentado hacia una persona, también de vivencias desagradables por largo tiempo como la pobreza, las discusiones constantes en el entorno y la sobrevivencia en privativa de la libertad.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y el estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022.

2.3.2. Objetivos específicos

Evaluar la relación entre las condiciones laborales y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022.

Analizar la relación entre el trabajo en equipo y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022.

Identificar la relación entre el desarrollo laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa entre las condiciones laborales y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022.

Existe relación positiva entre el trabajo en equipo y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022.

Existe relación favorable entre el desarrollo laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), esta investigación fue de diseño no experimental transversal correlacional-causal dado que se pretendió determinar la relación entre el clima laboral y el estrés.

3.2. Tipo

Conforme a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), no se puede indicar tipo o clase de investigación, sino se debe mencionar cuál es el alcance, en este trabajo la investigación fue de alcance correlacional, porque se pretendió medir el nivel de asociación entre las variables de la investigación.

3.3. Enfoque

Teniendo en cuenta a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se utilizó el enfoque cuantitativo, ya que se trabajó con estadística descriptiva e inferencial, lo que implicó el uso de datos numéricos en el análisis.

3.4. Población

Estuvo compuesta por 50 teleoperadores que laboran en las áreas de Ventas y Reclamos del call center ubicado en el distrito de San Borja.

3.5. Muestra

La muestra fue censal, porque se tomó en consideración a todos los integrantes de la población, puesto que la información de los trabajadores encuestados ayudó a conocer más sobre el tema tratado.

3.6. Operacionalización de variables

Figura 1

Operacionalización de variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS |
|-------------------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------|
| Variable 1: Clima laboral | Condiciones laborales | Relaciones sanas y positivas | 1,2 |
| | | Volumen de ruidos externos | 3 |
| | | Estándares de evaluación | 4,5 |
| | Trabajo en equipo | Respeto | 6 |
| | | Responsabilidad | 7 |
| | | Confianza | 8 |
| | Desarrollo laboral | Gestión de personas | 9,10 |
| | | Manejo de conflictos | 11,12 |
| | | Desafíos | 13,14 |
| | Variable 2: Estrés | Estrés negativo | Nerviosismo |
| Angustia | | | 16 |
| Sudoración | | | 17 |
| Estrés agudo | | Contracturas | 18 |
| | | Trastorno digestivo | 19 |
| | | Presión sanguínea | 20,21 |
| Estrés crónico | | Depresión | 22 |
| | | Insomnio | 23 |
| | | Atentado | 24 |

3.7. Técnicas para la recolección de datos

3.7.1. Descripción de los instrumentos

La técnica empleada en esta investigación fue la encuesta, aplicando el cuestionario estructurado dado que es una herramienta que se usa de manera frecuente para la recolección de datos, el mismo que tuvo la forma de la escala de Likert, cuyas alternativas de valoración fueron las siguientes:

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validación del instrumento de la investigación fue efectuada por medio de jueces expertos, los cuales estuvieron conformados por educadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

Los jueces considerados fueron los siguientes, tal como se aprecia en la tabla 2.

Tabla 2

Información de validez por juicio de expertos

| Experto | Especialidad | Aplicable |
|--|---|------------------|
| Chacón Cursack, Horacio Alfonso Jesús | Administración e Ingeniería | Sí |
| Arauco Loyola, Mario Enrique | Maestría en Administración y Dirección de Empresas | Sí |
| Huachaca Urbina, Antonio Roberto | Especialista en metodología de investigación | Sí |

Además, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach para el cálculo de la confiabilidad del instrumento.

Para ello, dicho coeficiente fue calculado por cada variable, como se detalla en la tabla 3

Tabla 3

Alfa de Cronbach por variable

| Variable | Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|-----------------|-------------------------|------------------------|
| Clima laboral | 0.782 | 14 |
| Estrés | 0.917 | 10 |

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la información recolectada este estudio empleó dos enfoques: la estadística descriptiva, en la que se diseñaron tablas de frecuencias; y la estadística inferencial, para determinar la técnica estadística a utilizar para la prueba de hipótesis; por dicho motivo, se empleó el software IBM SPSS Statistics versión 26 para el análisis.

3.9. Aspectos éticos

Para este trabajo de investigación se requirió de la autorización y permiso de las personas que llenaron los cuestionarios; asimismo, se indicó que la información se manejaría solamente para fines de investigación y que no sería divulgada por ningún motivo, protegiendo la integridad de los encuestados y su confidencialidad.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Perfil de participantes

En las tablas a continuación se presentan los datos generales acerca de los participantes de la presente investigación.

En relación con la edad de los encuestados, el 46% eran menores de 30 años, el 36% tenían entre 31 años a 40 años de edad, el 8% entre 41 años a 50 años de edad y el 10% fueron mayores de 51 años de edad, tal como se aprecia en la tabla 4.

Tabla 4

Edad de encuestados

| Edad | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| 30 a menos | 23 | 46.0 | 46.0 | 46.0 |
| 31 a 40 | 18 | 36.0 | 36.0 | 82.0 |
| 41 a 50 | 4 | 8.0 | 8.0 | 90.0 |
| 51 a más | 5 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| total | 50 | 100.0 | 100.0 | |

Con respecto al género de los encuestados, el 64% fueron de género femenino, el 34% fueron de género masculino y el 2% no precisó género, tal como se muestra en la tabla 5.

Tabla 5

Género de los encuestados

| Género | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Masculino | 17 | 34.0 | 32.0 | 34.0 |
| Femenino | 32 | 64.0 | 64.0 | 98.0 |
| No desea responder | 1 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| total | 50 | 100.0 | 100.0 | |

Sobre el nivel de formación de los participantes encuestados, el 30% tenían estudios secundarios, el 40% con estudios técnicos, el 28% contaba con una formación universitaria y el 2% obtuvo el nivel de bachiller, tal como se informa en la tabla 6.

Tabla 6

Nivel de formación

| Nivel de Formación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Secundaria | 15 | 30.0 | 30.0 | 30.0 |
| Técnico | 20 | 40.0 | 40.0 | 70.0 |
| Universitario | 14 | 28.0 | 28.0 | 98.0 |
| Bachiller | 1 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| total | 50 | 100.0 | 100.0 | |

En relación con los años de experiencia laboral de los encuestados, el 32% laboraron de 3 años a menos, el 36% de 4 años a 7 años, el 14% de 8 años a 10 años y el 18% ha trabajado de 10 años a más, tal como se muestra en la tabla 7.

Tabla 7

Años de experiencia laboral

| Años de exp. laboral | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje valido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| 3 años a menos | 16 | 32.0 | 32.0 | 32.0 |
| 4 a 7 años | 18 | 36.0 | 36.0 | 68.0 |
| 8 a 10 años | 7 | 14.0 | 14.0 | 82.0 |
| 10 a más | 9 | 18.0 | 18.0 | 100.0 |
| total | 50 | 100.0 | 100.0 | |

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Es necesario mencionar que la utilización de la prueba Kolmogórov-Smirnov es justificado por la cantidad que comprende la muestra de 50, puesto que se aplica a muestras mayores o iguales a 50. Como resultado, se obtuvieron los siguientes valores: $p=.200 > \alpha=0.05$ en clima laboral; y $p=.001 < \alpha=0.05$ en el estrés. Se concluyó que la variable clima laboral sigue una distribución normal ya que el p-valor es $>$ a 0.05, y la variable estrés no sigue una distribución normal ya que el p-valor es $<$ a 0.05; en consecuencia, para la validación de hipótesis se tuvo que emplear una prueba no paramétrica, para esta casuística se determinó trabajar con la prueba de Rho de Spearman. De la misma manera, el nivel de confianza es de 95%, con un valor de significancia de α (alfa) de 5%.

Tabla 8

Prueba de normalidad para las variables

| Kolmogorov-Smirnov ^o | | | |
|---------------------------------|-------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Clima laboral | ,079 | 50 | ,200* |
| Estrés | ,189 | 50 | ,001 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Después de que se hayan desarrollado los procedimientos estadísticos en esta parte del trabajo, se puede afirmar que los datos de una variable siguen una distribución normal y la otra variable no sigue una distribución normal, en consecuencia, el investigador se ha inclinado por el uso de una prueba estadística no paramétrica. Como se mencionó anteriormente, la prueba de elección fue el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo cálculo para la prueba de hipótesis se informará a continuación.

4.2.2. Contraste de Hipótesis

Como ya se afirmó en el párrafo anterior, para la contrastación de hipótesis se ha utilizado el coeficiente de correlación de Spearman. Para ello, cada coeficiente obtenido se ha interpretado considerando cinco niveles, según se detalla en la tabla 9:

Tabla 9

Interpretación de los coeficientes de correlación

| Correlación | Interpretación |
|--------------------|----------------------------|
| 0.00 a 0.09 | Correlación insignificante |
| 0.10 a 0.39 | Correlación débil |
| 0.40 a 0.69 | Correlación moderada |
| 0.70 a 0.89 | Correlación fuerte |
| 0.90 a 1.00 | Correlación muy fuerte |

4.2.2.1. Contraste de hipótesis general

Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022

Hipótesis nula

No existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022

Hipótesis alterna

Sí existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022

Regla de decisión:

Si el valor de Sig. es $>$ a 0.05 se acepta la hipótesis nula, pero si el valor de Sig. es $<$ a 0.05 se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla siguiente, tomando en cuenta la hipótesis correlacional planteada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente de los datos obtenidos utilizando el SPSS 26, y al obtener sig. 0.106 se rechaza la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis nula, en consecuencia, se afirma que no hay correlación entre las variables del estudio; el clima laboral y el estrés no hay relación en esta empresa en particular, según se detalla en la tabla 10.

Tabla 10

Rho de Spearman entre clima laboral y estrés

| | | Correlaciones | | |
|------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|---------------|
| | | | Clima laboral | Estrés |
| Rho de Spearman | Clima laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,231 |
| | | Sig. (bilateral) | | .106 |
| | Estrés | N | 50 | 50 |
| | | Coeficiente de correlación | ,231 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,106 | |
| | | N | 50 | 50 |

4.2.2.2. Contraste de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica N°1

Hipótesis específica

Existe relación directa entre las condiciones laborales y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022

Hipótesis nula

No existe relación directa entre las condiciones laborales y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022

Hipótesis alterna

Sí existe relación directa entre las condiciones laborales y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022

Regla de decisión:

Si el valor de Sig. es $>$ a 0.05 se acepta la hipótesis nula, pero si el valor de Sig. es $<$ a 0.05 se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla siguiente, tomando en cuenta la hipótesis correlacional planteada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente de los datos obtenidos utilizando el SPSS 26, y al obtener sig. 0.224 se rechaza la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis nula, en consecuencia, se afirma que no hay correlación entre las variables del estudio; las condiciones

laborales y el estrés no hay relación en esta empresa en particular, según se detalla en la tabla 11.

Tabla 11

Rho de Spearman entre Condiciones laborales y estrés

| | | Correlaciones | | |
|------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------|
| | | | Condiciones laborales | Estrés |
| Rho de Spearman | Condiciones laborales | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,175 |
| | | Sig. (bilateral) | | ,224 |
| | | N | 50 | 50 |
| | Estrés | Coefficiente de correlación | ,175 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,224 | |
| | | N | 50 | 50 |

Contrastación de hipótesis específica N°2

Hipótesis específica

Existe relación positiva entre el trabajo en equipo y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022

Hipótesis nula

No existe relación positiva entre el trabajo en equipo y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022

Hipótesis alterna

Sí existe relación positiva entre el trabajo en equipo y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022

Regla de decisión:

Si el valor de Sig. es > a 0.05 se acepta la hipótesis nula, pero si el valor de Sig. es < a 0.05 se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla siguiente, tomando en cuenta la hipótesis correlacional planteada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente de los datos obtenidos utilizando el SPSS 26, y al obtener sig. 0.247 se rechaza la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis nula, en consecuencia, se afirma que no hay correlación entre las variables del estudio; el trabajo en equipo y el estrés no hay relación en esta empresa en particular, según se detalla en la tabla 12.

Tabla 12

Rho de Spearman entre trabajo en equipo y estrés

| | | Correlaciones | | |
|------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------|
| | | | Trabajo en equipo | Estrés |
| Rho de Spearman | Trabajo en equipo | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,167 |
| | | Sig. (bilateral) | | .247 |
| | | N | 50 | 50 |
| | Estrés | Coeficiente de correlación | ,167 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,247 | |
| | | N | 50 | 50 |

Contrastación de hipótesis específica N°3

Hipótesis específica

Existe relación favorable entre el desarrollo laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022

Hipótesis nula

No existe relación favorable entre el desarrollo laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022

Hipótesis alterna

Sí existe relación favorable entre el desarrollo laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022

Regla de decisión:

Si el valor de Sig. es $>$ a 0.05 se acepta la hipótesis nula, pero si el valor de Sig. es $<$ a 0.05 se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla siguiente, tomando en cuenta la hipótesis correlacional planteada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente de los datos obtenidos utilizando el SPSS 26, y al obtener sig. 0.042 se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, en consecuencia, se afirma que el trabajo en equipo y el estrés tienen una correlación débil al momento de alcanzar una correlación Rho de Spearman =0.289, según se detalla en la tabla 13.

Tabla 13

Rho de Spearman entre desarrollo laboral y estrés

| | | Correlaciones | | |
|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------|
| | | | Desarrollo laboral | Estrés |
| Rho de Spearman | Desarrollo laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,289* |
| | | Sig. (bilateral) | | .042 |
| | | N | 50 | 50 |
| | Estrés | Coeficiente de correlación | ,289* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,042 | |
| | | N | 50 | 50 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Para comenzar con la discusión, es importante remarcar que los niveles de fiabilidad para el constructo y validez del instrumento utilizado han sido óptimos, a pesar de la situación sanitaria que está presente en el entorno. Estos datos dan garantía para su uso en el presente estudio.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables clima laboral y el estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima – Perú), 2022. Por dicho motivo, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, usando la escala de Likert. Luego de ello, con el análisis de datos presentados se muestra que las variables en estudio son independientes estadísticamente, es decir que no guardan relación entre sí, debido a que se obtuvo un nivel de significancia por encima del 0.05 (se rechazó la hipótesis alterna).

Teniendo en conocimiento de las diferentes acciones o comportamientos que se suscitan dentro de las áreas de investigación, se podría mencionar que el grupo de trabajadores que integran la muestra estarían laborando bajo un clima muy tensionado y estresante creando preocupación en las demás áreas de trabajo, pero al realizar la encuesta para verificar el estado del clima laboral, solo el 13% de los colaboradores encuestados han sentido el fenómeno del estrés, siendo afectados de manera momentánea y directa en el estado físico, mental y

emocional, quiere decir que los momentos incómodos son manejados de manera positiva por el mayor porcentaje de los trabajadores sin fomentar el aumento del nivel de estrés, afirmando que el clima laboral en las áreas de investigación se encuentra en un estado adaptable para las diferentes gestiones que se realizan bajo una supervisión constante, siendo apoyados por las estrategias de convivencia y las oportunidades de desarrollo laboral propuestas por la empresa que pueden sobrellevar el estado anímico de los teleoperadores.

En cuanto a los resultados del trabajo de investigación, se pudo apreciar que la dimensión de condiciones laborales no presenta una relación directa, quiere decir que el ambiente acondicionado para la gestión de los teleoperadores y los estándares de evaluación que miden el desempeño, no están asociados con los momentos de incomodidad generado por el estrés, puesto que el 76% de los encuestados indican que, la relación positiva es importante en el centro de trabajo, algo que no coincide con el investigación de Trelles (2019), puesto que determinó que su variable de ambiente de trabajo si tiene relación, dando solo una recomendación de implementación y con Cuenca (2021), donde en su estudio mencionó que las condiciones laborales exigentes generaron mucho estrés e impactaron negativamente en su salud mental y física .

En la investigación también se concluyó que la dimensión de trabajo en equipo no presenta una relación directa con el estrés, y esto se debe a que el 92% de los encuestados están conformes con la responsabilidad compartida; distribuida entre los colaboradores, quiere decir que la empresa se esfuerza en

fomentar sistemas de comunicación coordinadas para el logro de objetivos propuestos, reforzando el trabajo en equipo, generando mayor confianza y manteniendo el respeto entre los trabajadores para las diferentes tareas que forman parte de las actividades laborales, a pesar de los casos de individualismo que siguen generando el fenómeno del estrés, donde no concuerda con Cuenca (2021) que utilizó en su estudio las dimensiones como la influencia del liderazgo y el apoyo del equipo y concluyó que existía un nivel moderado.

En el caso de la dimensión del desarrollo laboral en la investigación si tuvo una relación favorable hacia la variable del estrés, quiere decir que al obtener mayor compromiso de responsabilidad que se generan mediante los ascensos, la presión laboral aumenta en los rendimientos de las funciones y se toma como parte de un reto personal y profesional, donde coincide con la investigación de Sandoval (2017), en tener una relación moderada entre sus variables y tomó algunas dimensiones como: liderazgo en disponibilidad en expectativas de los líderes, apoyo emocional de líderes y modelos a seguir.

5.2. Conclusiones

1) Con respecto al objetivo general, se pudo verificar que no hubo relación entre el clima laboral y el estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima – Perú), 2022.

2) Con respecto al objetivo específico Nro. 1, se pudo evaluar que no hubo relación entre las condiciones laborales y el estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima – Perú), 2022.

3) Con respecto al objetivo específico Nro. 2, se pudo analizar que no hubo relación entre el trabajo en equipo y el estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima – Perú), 2022.

4) Con respecto al objetivo específico Nro. 3, se pudo identificar que sí existe una relación débil entre el desarrollo laboral y el estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima – Perú), 2022. Se manifiesta esto debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.289, obteniendo una correlación positiva débil, lo que puede indicar que cuanto mejor sea el desarrollo laboral mayor será los niveles de estrés.

5.3. Recomendaciones

En atención a la conclusión N° 1: Se aconseja mantener esa comunicación continua con todos los colaboradores sobre cambios y ocurrencias dentro del área de trabajo para seguir generando más confianza, contribuyendo con un clima laboral adecuado y evitar un aumento del fenómeno del estrés.

Respecto a la conclusión N° 2: Se recomienda conservar las instalaciones adecuadas acorde con las necesidades del ambiente de trabajo, como también la relación sana y positiva que permite sentir el cuidado del bienestar de los colaboradores y no generar el fenómeno del estrés.

Teniendo en consideración a la conclusión N° 3: Se sugiere sostener los debates de temas de interés entre todos los colaboradores para seguir fortaleciendo el lazo laboral que permita tener una mayor integración y evitar un aumento del nivel de estrés.

Con base en la conclusión N° 4: Se recomienda realizar capacitaciones o talleres de desarrollo personal dirigidas a los colaboradores, informando del buen manejo del fenómeno del estrés, que les permitan potenciar sus conocimientos y habilidades y afrontar nuevas experiencias con mucha responsabilidad dentro de la empresa o fuera de ella.

Para los futuros investigadores se recomienda profundizar los estudios en ambas variables, incluyendo en su metodología el desarrollo de nuevas dimensiones, indicadores e ítems para medir el clima laboral y su relación con el estrés. Asimismo, la posibilidad de implementar un taller de manejo de conflictos

para evitar un mal clima laboral entre los colaboradores y ser verificado con una evaluación continua que pueda demostrar en los resultados los beneficios hacia la empresa por la ejecución del taller de mejora.

Referencias bibliográficas

Acosta, M., Aduna, A., Aguilar, M., Álvarez, M., Pérez, E., Arrieta, D., Ayala, I., Castro, R., Chávez, E., Díaz, S., Peña, O., Godínez, R., Ignacio, J., Gonzales, J., Gonzales, S., Gutiérrez, O., Betancourt, A., López, S., Luna, J., Melgar, J., Miranda, R., Nevárez, E., Parres, A., Quintero, L., Rojas, M., Rojero, R., Ruiz, C., Salazar, P., Salcido, B., Lozano, J., Sotelo, J., y Zamora, M. (2018). *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional.*

https://books.google.com.pe/books?id=uB_LDwAAQBAJ&pg=PA80&dq=clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewif3eqSnvr1AhUrLLkGHe7pD8o4WhDoAXoECAgQAg#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false

Barahona, M. C. (2021). *Diagnóstico, medición, análisis y elaboración de una Propuesta de Mejora de Clima Organizacional, basados en evidencia de riesgos psicosociales para la Planta Cañar de Lácteos San Antonio C.A.* [Tesis de maestría, Universidad Azuay]. Repositorio Institucional de la Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11177>

Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J., y Denis, E. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual.*

<https://books.google.com.pe/books?id=rOBiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+estres&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewjoy76Y0fr1AhXDGbkGHUrzBe8Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=false>

- Basualdo, V. y Morales, D. (2019). *La Tercerización Laboral: Orígenes, impacto y claves para su análisis en América Latina*. <https://books.google.com.pe/books?id=VN-DwAAQBAJ&pg=PT146&dq=call+center+en+el+peru&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiOs-uyurf6AhWxCdQKHe9ZCdcQ6AF6BAGEEAI#v=onepage&q=call%20center%20en%20el%20peru&f=false>
- Bermúdez, M. F. (2017) *Estudio sobre el estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6004>
- Cerna Y. A., Delgado, J. Y. y Salas, H. J. (2022). Cloud computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*, 25(1), 285-298. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21960>
- Concha, I. y Aguilar, D. M. A. (2020) *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carmen de la Legua – Callao 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5325>
- Cuenca, C. I. (2021) *Evaluación del nivel de estrés laboral en los médicos y enfermeras de la Fundación Pablo Jaramillo Crespo. Estrategias de afrontamiento adecuado*. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10586>

Díaz, E. y León, M. (2019) *Recursos humanos y Dirección de equipos en Restauración* (Segunda ed.).

<https://books.google.com.pe/books?id=NaiXDwAAQBAJ&pg=PA195&dq=clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj845-nmfr1AhW4GLkGHatCnA4PBDoAXoECAkQAg#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>

Durán, A. (2018) *Trabajo de Equipo*.

<https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwisklzpr1AhWDIbkGHWzNDsoQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false>

García, C. J., Quiroz, M. E. N. y Yaya, A. L. (2018) *La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: El caso de una entidad Financiera peruana* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624879>

García, T. (2018) *Más allá del estrés* (Segunda ed.). *Retrato del mayor asesino de nuestro tiempo*.

https://books.google.com.pe/books?id=xIJSdWAAQBAJ&pg=PT17&dq=estres+negativo,+agudo+y+cronico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiw_s7Wyfr1AhX6I7kGHR-7BW84ChDoAXoECAEQAg#v=onepage&q=estres%20negativo%20agudo%20y%20cronico&f=false

Gonzales, K. S. (2021) *Clima, estrés y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa 40174 Paola Frassinetti del distrito de Paucarpata, Arequipa, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA Investiga.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12547>

Lazo Manrique M. C., y Lazo Manrique A. P. (2018) *Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil.*
<https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/134/130>

Lourenco, J. (2021) *Carrera. Salario, Retribución, Cargos y Funciones.*
https://books.google.com.pe/books?id=j71WEAAAQBAJ&pg=PT8&dq=desarrollo+laboral+en+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwibwavDt_r1AhUZlKlGHfHtDow4WhDoAXoECAgQAQ#v=onepage&q=desarrollo%20laboral%20en%20una%20empresa&f=false

Malpartida-Meza, D., Granada-López, A. y Salas-Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>

Pérez, F. (2017) *Manual. Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeñas empresas.*
<https://books.google.com.pe/books?id=f8U-DwAAQBAJ&pg=PA29&dq=condiciones+laborales&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjCkP6rpvr1AhVAHbkGHXLJAa44WhDoAXoECAcQAQ#v=onepage&q=condiciones%20laborales&f=false>

Prado, A. y Pascual, L. (2018) *Marketing industrial y sus servicios*.

<https://books.google.com.pe/books?id=gG56DwAAQBAJ&pg=PA210&dq=teleoperadores+en+el+peru&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjOp-7G1Lf6AhXIK7kGHeqzCdGQ6AF6BAgBEAI#v=onepage&q=teleoperadores%20en%20el%20peru&f=false>

Rodríguez, G. (2017) *Factores Psicosociales laborales que determinan el estrés en personal médico y de enfermería del Hospital General Fresnillo* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Zacatecas Francisco García Salinas]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Zacatecas.

<http://ricaxcan.uaz.edu.mx/jspui/handle/20.500.11845/1554>

Salas-Canales, H. J. (2021). Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(1), 126-142. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.junio.126>

Sánchez, S. (2017) *Prevención de riesgos laborales en oficinas y despachos*.

<https://books.google.com.pe/books?id=XDBWDwAAQBAJ&pg=PA31&dq=condiciones+laborales&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj1rdqdgPr1AhU7HLkGHQenCyc4bhDoAXoEAgQAg#v=onepage&q=condiciones%20laborales&f=false>

Sandoval, J. G. (2017) *Efecto de los recursos de la Organización en la relación entre el estrés laboral distanciamiento psicológico del trabajo* [Tesis de doctorado, Universidad EAN]. Repositorio de la Biblioteca Hildebrando Perico Afanador.

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9043>

Torres, X. y Baillés, E. (2019). El doctor responde. *El estrés cómo detectarlo y controlarlo para mejorar la salud.*

<https://books.google.com.pe/books?id=xZygDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwivib-jxPr1AhWjH7kGHacaCsQ4FBDoAXoECAoQAg#v=onepage&q&f=false>

Trelles, E. L. (2019). *Clima laboral y su relación con la rotación del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018* [Tesis de Título Profesional, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Académico de la Universidad San Martín de Porres.

<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6420>

Vélez, C. (2017) *MF1789_3: Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. Edición 5.1*

<https://books.google.com.pe/books?id=hV5WDwAAQBAJ&pg=PA139&dq=clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwif3eqSnvr1AhUrLLkGHe7pD8o4WhDoAXoECAkQAg#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>

Abreviaturas

Definiciones conceptuales

- Acciones incómodas: Situaciones que generan fastidio entre algunas personas que se encuentran en el mismo grupo de trabajo.
- Administración de recursos: Manera adecuada de utilización y organización de materiales de trabajo.
- Aplicativos de gestión: Sistemas integrados que emplean para la búsqueda de datos de los clientes de la empresa.
- Bonos adicionales: Incentivos monetarios otorgados por la empresa programada en el logro de objetivos.
- Calidad de servicio: Satisfacción de expectativa por parte de los trabajadores y clientes.
- Compromiso: Actitud de responsabilidad que se propone el trabajador para cumplir con los objetivos laborales.
- Comunicación eficaz: Intercambio de palabras o ideas que tienen un mejor entendimiento del mensaje.
- Confianza: Sentimiento de comodidad y tranquilidad hacia una o varias personas.
- Indicadores de evaluación: Criterios que se emplean para medir el desempeño de cada trabajador.

- Liderazgo: Habilidad de una o más personas para guiar sobre un propósito a un conjunto de personas.
- Motivación: Sentimiento de alegría que se presenta en el trabajador mediante palabras o acciones.
- Organigrama: Orden jerárquico de los diferentes cargos que se desempeñan en un lugar de trabajo.
- Productividad: Indicador que mide el nivel de desempeño de cada trabajador según el objetivo plasmado.
- Relaciones sociales: Acciones y comportamientos realizados por parte de los trabajadores entre sí.
- Trabajo en equipo: Actividades donde interactúan todos los colaboradores en el área de trabajo.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | MÉTODO |
|--|---|--|---|
| ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022? | Determinar la relación entre el clima laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022. | Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022. | Metodología: Diseño no experimental transversal correlacional-causal Tipo: Alcance correlacional |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | |
| ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022? | Evaluar la relación entre las condiciones laborales y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022. | Existe relación directa entre las condiciones laborales y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022. | Enfoque: Cuantitativo Población: 50 teleoperadores que laboran en las áreas de Ventas y Reclamos del call center |
| ¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022? | Analizar la relación entre el trabajo en equipo y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022. | Existe relación positiva entre el trabajo en equipo y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022. | Muestra: Censal Técnica de recolección de datos: Encuesta |
| ¿Qué relación existe entre el desarrollo laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022? | Identificar la relación entre el desarrollo laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022. | Existe relación favorable entre el desarrollo laboral y el estrés en un call center, distrito de san Borja (Lima-Perú), 2022. | Técnica de procesamiento de datos: estadística descriptiva e inferencial |

Anexo 2: Matriz de operacionalización

| VARIABLES | DEFINICION | DIMENSION | INDICADOR | ITEM | ESCALA | INSTRUMENTO |
|----------------------|--|-----------------------|------------------------------|-------|---------|---|
| Clima laboral | Ambiente de trabajo que genera distintas emociones a raíz de las actividades que se realizan. | Condiciones laborales | Relaciones sanas y positivas | 1,2 | Ordinal | Cuestionario estructurado usando escala de Likert: 5 Totalmente de acuerdo 4.De acuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1.Totalmente en desacuerdo |
| | | | Volumen de ruidos externos | 3 | | |
| | | | Estándares de evaluación | 4,5 | | |
| | | Trabajo en equipo | Respeto | 6 | | |
| | | | Responsabilidad | 7 | | |
| | | | Confianza | 8 | | |
| | | Desarrollo laboral | Gestión de personas | 9,10 | | |
| | | | Manejo de conflictos | 11,12 | | |
| | | | Desafíos | 13,14 | | |
| Estrés | Es un sentimiento de tensión que se presenta de manera física o mental con distintas reacciones. | Estrés negativo | Nerviosismo | 15 | Ordinal | Cuestionario estructurado usando escala de Likert: 5 Totalmente de acuerdo 4.De acuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1.Totalmente en desacuerdo |
| | | | Angustia | 16 | | |
| | | | Sudoración | 17 | | |
| | | Estrés agudo: | Contracturas | 18 | | |
| | | | Trastorno digestivo | 19 | | |
| | | | Presión sanguínea | 20,21 | | |
| | | Estrés crónico: | Depresión | 22 | | |
| | | | Insomnio | 23 | | |
| | | | Atentado | 24 | | |

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

Modelo de encuesta utilizado en la investigación

CLIMA LABORAL Y ESTRÉS EN UN CALL CENTER, DISTRITO DE SAN BORJA (LIMA-PERÚ), 2022

El propósito del estudio es determinar la relación entre el clima laboral y el estrés en un call center del distrito de San Borja, 2022. Durante su cooperación, se le solicitará que pueda responder, de manera voluntaria, las preguntas que se le presentarán.

La información recaudada será confidencial y solo se empleará con fines académicos. ¡Muchas gracias por su participación!

Datos generales:

Edad:

- 30 a menos
- 31 a 40
- 41 a 50
- 51 a más

Género:

- Masculino Femenino No deseo responder

Nivel de formación:

- Secundaria Técnico Universitario Bachiller Titulado

Años de experiencia laboral:

- 3 años a menos
- 4 a 7 años
- 8 a 10 años

[] 10 años a más

Por favor, informe su grado de desacuerdo o acuerdo con las afirmaciones que aparecen a continuación, marcando con una (X), según la siguiente valoración:

[1] Totalmente en desacuerdo

[4] De acuerdo

[2] En desacuerdo

[5] Totalmente de acuerdo

[3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Clima laboral

| DIMENSIÓN | ÍTEM | VALORACIÓN | | | | |
|------------------------------|--|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Condiciones laborales | 1. Está bien tener una buena relación sana. | | | | | |
| | 2. Está bien tener una buena relación positiva. | | | | | |
| | 3. Está conforme con la infraestructura a prueba de ruidos externos. | | | | | |
| | 4. Le parece bien los estándares de evaluación | | | | | |
| | 5. Está de acuerdo con los estándares de evaluación | | | | | |
| Trabajo en equipo | 6. El respeto dentro de su área le parece bien. | | | | | |
| | 7. Está conforme con la responsabilidad dentro de su área. | | | | | |
| | 8. Se siente conforme con la confianza que hay dentro de su área. | | | | | |
| Desarrollo laboral | 9. Se siente conforme con la gestión del personal. | | | | | |
| | 10. Está conforme con la gestión que hay en el área de trabajo. | | | | | |
| | 11. Está conforme con talleres y charlas para prevenir futuros conflictos. | | | | | |
| | 12. Está conforme con las estrategias para evitar los conflictos. | | | | | |
| | 13. Estaría conforme con desafíos dentro de su área. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| | 14. Le gustaría tener desafíos para nuevos ascensos y desarrollar su capacidad intelectual. | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|

Estrés

Como siguiente paso, tienes 10 enunciados más, con cinco opciones de respuesta, desde «totalmente en desacuerdo» hasta «totalmente de acuerdo». Coloca un aspa (x) en la opción que mejor describa tu situación. Recuerda responder con la mayor sinceridad posible.

| DIMENSIÓN | ÍTEM | VALORACIÓN | | | | |
|------------------------|---|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estrés negativo | 1. Estaría conforme con talleres sobre el nerviosismo. | | | | | |
| | 2. Estaría conforme con talleres sobre la angustia. | | | | | |
| | 3. Estaría conforme con talleres sobre la sudoración excesiva. | | | | | |
| Estrés agudo | 4. Estaría conforme con ejercicios para prevenir las contracturas. | | | | | |
| | 5. Le gustaría tener charlas preventivas para evitar trastornos digestivos a causa del estrés. | | | | | |
| | 6. Estaría conforme con charlas preventivas sobre la presión sanguínea | | | | | |
| | 7. Estaría conforme con chequeos preventivos cada 30 días para así prevenir la alta presión sanguínea a causa del estrés. | | | | | |
| Estrés crónico | 8. Estaría conforme con talleres sobre la depresión. | | | | | |
| | 9. Le gustaría que haya cambios para evitar el insomnio dentro del trabajo modificando los horarios. | | | | | |
| | 10. Estaría conforme con las medidas sancionadoras contra las personas agresivas (física y psicológicamente) en su área de trabajo. | | | | | |

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales


ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 21 de mayo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesisistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que emplearán para su investigación. Según detalle:

| | |
|--|---|
| Título de la tesis | "Clima laboral y estrés en un call center, Distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022" |
| Grado o título que aspira | Licenciado en Administración de Empresas |
| Apellidos y Nombre del (los) tesisista (s) | Mario Fernando Tapia Quispe |

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: Clima laboral

| Dimensión 1 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|-----------------------|--|------------------------|---------------|------------------------|------------------------|
| Condiciones laborales | 1. Está bien tener una buena relación sana. | No se puede determinar | No cumple (*) | No se puede determinar | No se puede determinar |
| | 2. Está bien tener una buena relación positiva. | No se puede determinar | No cumple (*) | No se puede determinar | No se puede determinar |
| | 3. Está conforme con la infraestructura a prueba de ruidos externos. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 4. Le parece bien los estándares de evaluación(**) | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 5. Está de acuerdo con los estándares de evaluación. (**) | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |

(*) Ítems 1 y 2 no están redactados con claridad

(**) Ítems 4 y 5 redundantes. Se debe eliminar el N° 4

| Dimensión 2 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|-------------------|---|-------------|-----------|------------|------------|
| Trabajo en equipo | 6. El respeto dentro de su área le parece bien. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 7. Está conforme con la responsabilidad dentro de su área. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 8. Se siente conforme con la confianza que hay dentro de su área. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| Dimensión 3 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

| | | | | | |
|---------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Desarrollo laboral | 9. Se siente conforme con la gestión del personal. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 10. Está conforme con la gestión que hay en el área de trabajo. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 11. Está conforme con talleres y charlas para prevenir futuros conflictos. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 12. Está conforme con las estrategias para evitar los conflictos. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 13. Estaría conforme con desafíos dentro de su área. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 14. Le gustaría tener desafíos para nuevos ascensos y desarrollar su capacidad intelectual. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |

VARIABLE 2: Estrés

| Dimensión 1 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|------------------------|--|-------------|-----------|------------|------------|
| Estrés negativo | 15. Estaría conforme con talleres sobre el nerviosismo | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 16. Estaría conforme con talleres sobre la angustia | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 17. Estaría conforme con talleres sobre la sudoración excesiva | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |

| Dimensión 2 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|---------------------|--|-------------|-----------|------------|------------|
| Estrés agudo | 18. Estaría conforme con ejercicios para prevenir las contracturas | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 19. Le gustaría tener charlas preventivas para evitar trastornos digestivos a causa del estrés. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 20. Estaría conforme con charlas preventivas sobre la presión sanguínea | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 21. Estaría conforme con chequeos preventivos cada 30 días para así prevenir la alta presión sanguínea a causa del estrés. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

| Dimensión 3 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|----------------|---|-------------|-----------|------------|------------|
| Estrés crónico | 22. Estaría conforme con talleres sobre la depresión | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 23. Le gustaría que haya cambios para evitar el insomnio dentro del trabajo modificando los horarios. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |
| | 24. Estaría conforme con las medidas sancionadoras contra las personas agresivas (física y psicológicamente) en su área de trabajo. | Si cumple | Si cumple | Si cumple | Si cumple |

Firma del Juez Experto

| | |
|--------------------------------|---|
| Apellidos y Nombre del experto | Mg. Horacio Alfonso Jesús Chacón Cursack |
| Especialidad del experto | Administración e Ingeniería |
| Código de colegiatura | 189724 |
| Ficha CTI Vitræ (**) | https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=25038 |

(**)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 22 de mayo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesisistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que emplearán para su investigación. Según detalle:

| | |
|--|---|
| Título de la tesis | "Clima laboral y estrés en un call center, Distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022" |
| Grado o título que aspira | Licenciado en Administración de Empresas |
| Apellidos y Nombre del (los) tesisista (s) | Mario Fernando Tapia Quispe |

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: Clima laboral

| Dimensión 1 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|-----------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| Condiciones laborales | 1. Está bien tener una buena relación sana. ¿La relación sana en su centro de trabajo es la más importante? | 3 | 4 | 3 | 4 |
| | 2. Está bien tener una buena relación positiva. ¿La relación positiva es mejor que una relación sana en su centro de trabajo? | 3 | 4 | 3 | 4 |
| | 3. Está conforme con la infraestructura a prueba de ruidos externos. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 4. Le parece bien los estándares de evaluación (precisar uno, el más relevante) | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 5. Está de acuerdo con los estándares de evaluación. | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Dimensión 2 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|-------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| Trabajo en | 6. El respeto dentro de su área le parece bien. ¿Se sienta respetado en su área de trabajo? | 3 | 4 | 4 | 3 |
| | 7. Está conforme con la responsabilidad dentro de su | 4 | 4 | 4 | 4 |

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

| | | | | | |
|---------------|--|---|---|---|---|
| equipo | Área. 8. Se siente conforme con la confianza que hay dentro de su área. | 4 | 4 | 4 | 4 |
|---------------|--|---|---|---|---|

| Dimensión 3 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|---------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| Desarrollo laboral | 9. Se siente conforme con la gestión del personal. | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 10. Está conforme con la gestión que hay en el área de trabajo. | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 11. Está conforme con talleres y charlas para prevenir futuros conflictos. | 4 | 4 | 4 | 3 |
| | 12. Está conforme con las estrategias para evitar los conflictos. | 4 | 4 | 3 | 4 |
| | 13. Estaría conforme con desafíos dentro de su área. | 4 | 3 | 3 | 3 |
| | 14. Le gustaría tener desafíos para nuevos ascensos y desarrollar su capacidad intelectual. | 4 | 4 | 4 | 4 |

VARIABLE 2: Estrés

| Dimensión 1 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| Estrés negativo | 15. Estaría conforme con talleres sobre el nerviosismo. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 16. Estaría conforme con talleres sobre la angustia. | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 17. Estaría conforme con talleres sobre la sudoración excesiva. | 3 | 3 | 3 | 3 |

| Dimensión 2 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|---------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| Estrés agudo | 18. Estaría conforme con ejercicios para prevenir las contracturas. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 19. Le gustaría tener charlas preventivas para evitar trastornos digestivos a causa del estrés. | 4 | 4 | 3 | 3 |
| | 20. Estaría conforme con charlas preventivas sobre la presión. | 3 | 3 | 4 | 4 |

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| sanguínea | | | | | |
| 21. Estaría conforme con chequeos preventivos cada 30 días para así prevenir la alta presión sanguínea a causa del estrés. | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Dimensión 3 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|----------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| Estrés crónico | 22. Estaría conforme con talleres sobre la depresión | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 23. Le gustaría que haya cambios para evitar el insomnio dentro del trabajo modificando los horarios. | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | 24. Estaría conforme con las medidas sancionadoras contra las personas agresivas (física y psicológicamente) en su área de trabajo. | 4 | 4 | 3 | 3 |



Firma del Juez Experto

| | |
|--------------------------------|---|
| Apellidos y Nombre del experto | Mario Enrique Arauco Loyola |
| Especialidad del experto | Maestría en Administración y Dirección de Empresas |
| Código de colegiatura | |
| Ficha CTI Vitae (*) | https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do.jsessionid=351770571c155d27537e1a415bed?Id_Investigador=100947 |

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 21 de mayo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesisistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que emplearán para su investigación. Según detalle:

| | |
|--|---|
| Título de la tesis | "Clima laboral y estrés en un call center, Distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022" |
| Grado o título que aspira | Licenciado en Administración de Empresas |
| Apellidos y Nombre del (los) tesisista (s) | Marlo Fernando Tapia Quispe |

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: Clima laboral

| Dimensión 1 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|------------------------------|--|-------------|----------|------------|------------|
| Condiciones laborales | 1. Está bien tener una buena relación sana. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 2. Está bien tener una buena relación positiva. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 3. Está conforme con la infraestructura a prueba de ruidos externos. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 4. Le parece bien los estándares de evaluación | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 5. Está de acuerdo con los estándares de evaluación. | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Dimensión 2 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|--------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| Trabajo en equipo | 6. El respeto dentro de su área le parece bien. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 7. Está conforme con la responsabilidad dentro de su área. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 8. Se siente conforme con la confianza que hay dentro de su área. | 4 | 4 | 4 | 4 |

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

| Dimensión 3 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|---------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| Desarrollo laboral | 9. Se siente conforme con la gestión del personal. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 10. Está conforme con la gestión que hay en el área de trabajo. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 11. Está conforme con talleres y charlas para prevenir futuros conflictos. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 12. Está conforme con las estrategias para evitar los conflictos. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 13. Estaría conforme con desafíos dentro de su área. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 14. Le gustaría tener desafíos para nuevos ascensos y desarrollar su capacidad intelectual. | 4 | 4 | 4 | 4 |

VARIABLE 2: Estrés

| Dimensión 1 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|------------------------|--|-------------|----------|------------|------------|
| Estrés negativo | 15. Estaría conforme con talleres sobre el nerviosismo | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 16. Estaría conforme con talleres sobre la angustia | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 17. Estaría conforme con talleres sobre la sudoración excesiva | 4 | 4 | 4 | 4 |

| Dimensión 2 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|---------------------|--|-------------|----------|------------|------------|
| Estrés agudo | 18. Estaría conforme con ejercicios para prevenir las contracturas | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 19. Le gustaría tener charlas preventivas para evitar trastornos digestivos a causa del estrés. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 20. Estaría conforme con charlas preventivas sobre la presión sanguínea | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 21. Estaría conforme con chequeos preventivos cada 30 días para así prevenir la alta presión sanguínea a causa del estrés. | 4 | 4 | 4 | 4 |

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

| Dimensión 3 | Ítems (Pregunta) | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |
|----------------|---|-------------|----------|------------|------------|
| Estrés crónico | 22. Estaría conforme con talleres sobre la depresión | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 23. Le gustaría que haya cambios para evitar el insomnio dentro del trabajo modificando los horarios. | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 24. Estaría conforme con las medidas sancionadoras contra las personas agresivas (física y psicológicamente) en su área de trabajo. | 4 | 4 | 4 | 4 |



Firma del Juez Experto

| | |
|--------------------------------|---|
| Apellidos y Nombre del experto | Huachaca Urbina, Antonio Roberto |
| Especialidad del experto | Metodólogo en Investigación |
| Código de colegiatura |  https://orcid.org/0000-0003-4784-6524 |
| Ficha CTI Vitae (*) | http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.php?id_investigador=162250 |

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>