

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS
TELEOPERADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS CALL CENTER
DEL PERÚ, LIMA - 2020”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA: Angeles Torres, Lizbeth Basilia

ASESOR: Miraval Tarazona, Lincoln Abraham

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Psicología clínica y de la salud

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Psicología

Sub área: Psicología

Disciplina: Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas mentales)

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de licenciada en psicología

Código del Programa: P34

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 43211693

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22404062

Grado/Título: Magister en psicología educativa

Código ORCID: 0000-0003-0269-8599

DATOS DE LOS JURADOS:

H

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Portocarrero Zevallos, Judith Martha	Doctora en educación	06650813	0000-0003-2025-3286
2	Rojas Pardo, Yenny Primitiva	Maestra en administración de la educación	20025314	0000-0003-1136-7580
3	Arratea Castro, Gregorio Nilo	Maestro en psicología, mención en intervención psicológica e investigación	06773048	0000-0003-2108-2300



Facultad de Ciencias de la Salud

Programa Académico Profesional de Psicología

“Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia”

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 A.M.** horas del día 07 del mes de octubre del año dos mil veintiuno, en la plataforma del aula virtual de la Facultad de Ciencias de la Salud, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió mediante la Plataforma Virtual Google Meet. el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

- DRA. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS PRESIDENTA
- MG. YENNY PRIMITIVA ROJAS PARDO SECRETARIA
- MG. GREGORIO NILO ARRATEA CASTRO VOCAL
- **ASESOR DE TESIS. MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA**

Nombrados mediante Resolución N°1318-2021-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada: **“ESTRÉS LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TELEOPERADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU, LIMA - 2020”**; Presentado por la Bachiller en Psicología, **Sra. ANGELES TORRES, Lizbeth Basilia**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a)...Aprobada...por.....Unanimidad.....con el calificativo cuantitativo de...16..... y cualitativo de Bueno.

Siendo las,....11:10..... Horas del día.....07..... del mes de ...Octubre..... del año ...2021....., los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

DRA. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS
PRESIDENTA

MG. YENNY PRIMITIVA ROJAS PARDO

SECRETARIA

MG. GREGORIO NILO ARRATEA CASTRO

VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado especialmente a Dios por ser mi guía y soporte siempre. Así mismo a ti mamita que ahora te convertiste en mi Ángel y sé que estás feliz por mí, al verme cumplir mis metas, dedico también a toda mi Familia Angeles Torres, por su apoyo y preocupación.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la vida y la oportunidad de poder crecer profesionalmente.

A mi Madre que ahora está en el cielo por su amor y cuidado que tuvo hacia mí durante toda su vida. No puede estar presente físicamente, pero desde el cielo aplaude mis logros.

A mi Padre, hnos. (as) y familia en general por su motivación, apoyo e inspiración cada día.

A la Universidad de Huánuco por la oportunidad de poder realizarme profesionalmente.

A la Empresa de Servicios Call Center del Perú, por permitirme realizar mi investigación.

A mi Asesor y a mis Jurados por sus conocimientos para enriquecer el presente trabajo de investigación.

A los Participantes de la investigación por el tiempo y compromiso dedicado para el desarrollo de la evaluación.

A todos muchas gracias.

La autora

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPITULO I.....	12
1. PROBLEMA DE INVESTIGACION	12
1.1. Descripción del problema	12
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problemas Específicos.....	17
1.3. Objetivo general.....	18
1.4. Objetivos específicos.....	18
1.5. Justificación e importancia de la investigación	19
1.5.1. Justificación Teórica.....	19
1.5.2. Justificación Práctica.....	19
1.5.3. Justificación Metodológica	20
1.6. Limitaciones de la investigación	20
1.7. Viabilidad de la investigación.....	21
CAPITULO II.....	22
2. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales	22
2.2. Bases teórico – científicas	26
2.2.1. Estrés laboral	26
2.2.2. Tipos de estrés.....	29
2.2.3. Rendimiento laboral	42
2.3. Definiciones conceptuales	53
2.4. Hipótesis.....	55

2.4.1. Hipótesis General.....	55
2.4.2. Hipótesis Específica	55
2.5. Variables.....	57
2.5.1. Variable 1	57
2.5.2. Variable 2	57
2.6. Operacionalización de variables (dimensiones e indicadores.)	58
CAPITULO III.....	60
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	60
3.1. Tipo de investigación	60
3.1.1. Enfoque:.....	60
3.1.2. Alcance o Nivel.....	60
3.1.3. Diseño de Estudio	60
3.1.4. Método de investigación.....	61
3.1.5. Tipo de investigación.....	61
3.2. Población y muestra	61
3.2.1. Población.	61
3.2.2. Muestra.	63
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	65
3.3.1. Técnicas:.....	65
3.3.2. Instrumentos	65
3.3.3. Procedimientos de recolección de datos.....	70
CAPITULO IV.....	71
4. RESULTADOS	71
4.1. Procesamiento de datos	71
4.1.1. Estadística inferencial: Comprobación de hipótesis	71
4.1.2. Estadística descriptiva.....	78
CAPITULO VI.....	90
5. DISCUSIÓN	90
CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES.....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	97
ANEXOS.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Operacionalización del Estrés Laboral.....	58
Tabla N° 2. Servicios Call Center del Perú	62
Tabla N° 3. Tiempo de permanencia en servicios Call Center del Perú	62
Tabla N° 4. Servicio Call Center del Perú, Lima 2020.....	63
Tabla N° 5. Estadísticas de fiabilidad Estrés laboral.....	69
Tabla N° 6. Estadísticas de fiabilidad Rendimiento laboral.....	69
Tabla N° 7. Prueba de hipótesis general	71
Tabla N° 8. Prueba de hipótesis específica 1	72
Tabla N° 9. Prueba de hipótesis específica 2	73
Tabla N° 10. Prueba de hipótesis específica 3	74
Tabla N° 11. Prueba de hipótesis específica 4	75
Tabla N° 12. Prueba de hipótesis específica 5	76
Tabla N° 13 .Prueba de hipótesis específica 6	77
Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específica 7	78
Tabla N° 15. Edad de teleoperadores de la empresa servicios Call center del Perú, lima 2020.....	79
Tabla N° 16. Sexo de Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.....	81
Tabla N° 17. Estado civil de teleoperadores de la Empresa servicios Call Center del Perú, Lima 2020.....	82
Tabla N° 18. Nivel de Instrucción de Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center Del Perú, Lima 2020.....	83
Tabla N° 19. Estado civil según sexo de los teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020	84
Tabla N° 20. Nivel de estrés según sexo de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020	85

Tabla N° 21. Nivel de rendimiento laboral según sexo de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020	86
Tabla N° 22. Nivel de estrés según nivel de rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Edad de Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.....	80
Gráfico N° 2:	81
Gráfico N° 3. Estado civil de teleoperadores de la Empresa servicios Call Center del Perú, Lima 2020.....	82
Gráfico N° 4. Nivel de Instrucción de Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center Del Perú, Lima 2020	83
Gráfico N° 5 Estado civil según sexo de los teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020	84
Gráfico N° 6 Nivel de estrés según sexo de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020	85
Gráfico N° 7. Nivel de rendimiento laboral según sexo de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020	87
Gráfico N° 8. Nivel de estrés según nivel de rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020	88

RESUMEN

La presente tesis titulada “ESTRÉS LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TELEOPERADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ, LIMA 2020”. Tuvo como objetivo general, determinar de qué manera se relaciona el Estrés laboral en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la empresa Servicios Call center del Perú, Lima 2020.

El método de la investigación es no experimental de diseño es descriptivo - correlacional transaccional o transversal, la población estuvo determinada por los 300 teleoperadores del servicio Call center del Perú, Lima 2020, la muestra de la investigación está conformada por 150 teleoperadores de ambos sexos con edades de 18 a 50 años, para obtener la muestra se tuvieron en cuenta los criterios de inclusión y de exclusión.

Se concluyó que El estrés laboral se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación positiva considerable de Spearman de 0.639.

Palabras clave: Estrés laboral, rendimiento laboral, trabajadores, empresa.

ABSTRACT

This thesis entitled work “STRESS AND WORK PERFORMANCE IN THE TELEOPERATORS OF THE COMPANY SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ, LIMA 2020.” Its general objective is to determine how work stress is related to the work performance of the Teleoperators of the company Servicios Call center del Perú, Lima 2020.

The research method is non-experimental, its design is descriptive - transactional or cross-correlational, the population was determined by the 300 telemarketers of the Call center service of Perú, Lima 2020, the research sample is made up of 150 telemarketers of both sexes with ages from 18 to 50 years, to obtain the sample the inclusion and exclusion criterion were taken into account.

It was concluded that Work “stress is significantly related to the work performance of the Teleoperators of the Company Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, it was accepted when the considerable positive correlation of Spearman of 0.639 was obtained.

Keywords: Job stress, job performance, workers, company.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación de Tesis, constituye un documento cuya finalidad es demostrar la correlación que existe entre el Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral de los Teleoperadores de la empresa, Servicios Call Center del Perú, el presente estudio analiza si ambas variables tienen relación entre sí.

La presente investigación consta de 5 capítulos:

Capítulo 1: Problema de investigación, descripción del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación de la investigación, limitaciones de la investigación, viabilidad y factibilidad de la investigación

Capítulo 2: Marco teórico, bases teóricas, definiciones conceptuales, definiciones conceptuales, hipótesis, variables, operacionalización de variables.

Capítulo 3: Metodología de investigación, tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

Capítulo 4: Resultados, selección y validación de los instrumentos, presentación de resultados, contrastación de la hipótesis.

Capítulo 5: Discusión de resultados, presentar la contrastación de los resultados del trabajo de investigación, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción del problema

A nivel mundial el trabajo ha experimentado cambios abismales y transformaciones profundas. Tanto de los países desarrollados como aquellos países que aspiran a dicha condición.

(Sáenz Yáñez & Ugalde Vicuña, 2019) La sociedad actual se desarrolla y vive de forma muy acelerada enfrentando día a día a fuertes demandas que llevan a las personas a cambiar muchas veces su ritmo de vida generando en ellas reacciones y estados emocionales de tensión y si llevamos esto, al ámbito del trabajo las personas experimentan muchas veces excesiva responsabilidad, sobrecarga de trabajo y la sobrevaloración de las nociones del éxito y fracaso que cada uno enfrenta en su vida cotidiana y así llegan a agobiarse y sin darse cuenta, comienzan a padecer de estrés laboral y a la vez padecer de un bajo rendimiento laboral.

(Elizalde, 2015) Jefa del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, Instituto de Seguridad Laboral – Chile, El estudio del trabajo de un servicio de Call Center es para conocer la convivencia de los Teleoperadores y el estrés laboral que en muchos casos ocasionan el bajo rendimiento de su trabajo, considerando que no siempre el estrés es motivo del bajo rendimiento laboral pues pueden existir otros motivos, sin embargo, se busca demostrar, si el estrés laboral influye o no en el rendimiento laboral en los Teleoperadores, La autora señala que desde los años sesenta, investigaciones han demostrado que el exceso de exigencias psicológicas y la falta de desarrollo en el trabajo pueden ser nocivos para la salud. Tales situaciones suelen presentarse en los centros de atención telefónica, detonadas por el estrés constante propio de la labor.

Además, el tipo de trabajo en los Call center presenta exigencias más variadas y es más estresante que otros, ya que la ejecutiva(o) de Call center pasa la mayor parte de su jornada laboral en una plataforma llena de personas hablando constantemente, se mantiene en su puesto de trabajo con computador y teléfono, recibiendo e ingresando información, con un auricular y un micrófono colgado de la oreja a través de los cuales gestiona diversos servicios y productos. Llegando incluso atender 500 llamadas en 8 horas, aunque lo habitual es entre 100 y 200.

El nivel de estrés varía según diversas características, depende del área, el tipo de contrato y el nivel de control que la empresa ejerce sobre el trabajo realizado. También, es más estresante cuando el/a trabajador/a no puede hacer uso de sus capacidades, tiene más carga de trabajo, no tiene claridad sobre lo que debe hacer y tiene exigencias contradictorias. Elizalde, nos menciona algunas medidas preventivas que se pueden aplicar, cómo pueden ser que el espacio del centro de trabajo no se organice en amplias salas, sino se separen apropiadamente, más organización en el trabajo, Reducir la cantidad de llamadas y disponer más periodos de descanso, organizar grupos autónomos, es necesario introducir cambios favorables para la salud diarias de las empresas e instituciones y parte integrante de una cultura organizacional psicosocialmente saludable.

Saénz y Ugalde (2019) el estrés laboral es un problema que puede afectar a cualquier ocupación o industria, sin embargo es un riesgo laboral que afecta a los Teleoperadores del Call center, debido a que estos deben interactuar y lograr una buena relación, de empatía y confianza con aquellos clientes que llaman para realizar sus consultas o reclamos, al mismo tiempo el teleoperador tiene que poner todo su esfuerzo para cumplir con los indicadores de una buena atención de calidad que es monitoreado por los supervisores a cargo y de esta forma lograr la satisfacción del cliente y lograr una buena puntuación por parte de este, además el teleoperador debe soportar el flujo de llamadas que en muchos casos son masivas, Es donde los Teleoperadores podrían

experimentar estado de estrés laboral y así afectar el rendimiento laboral o también no.

(Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schmid, 2013) Señalan que cuando las personas sufren de estrés laboral en su entorno laboral esto afecta tanto al trabajador como a la empresa. Las consecuencias que pueden ser como deterioro cognitivo, estados ansiosos y/o depresivos, trastornos de sueño, deterioro en las relaciones personales, problemas físicos etc... Obteniendo como resultado, con la rotación, renuncia o despido del colaborador. En el informe que presentaron tuvieron por finalidad dar una visión general acerca de las enfermedades laborales, intentando exponer las principales causas de estas afecciones y las medidas preventivas para minimizarlo y/o evitarlo. Destacan la importancia de conocer los indicadores que generan las enfermedades laborales para que puedan ser identificados por los encargados de recursos humanos, empresarios, profesionales y trabajadores, logrando de esta manera un óptimo clima laboral, una mejora en las relaciones interpersonales, obteniendo una mayor productividad y una mejor calidad de vida.

La Organización Mundial de la Salud describe al estrés laboral como aquel que afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan.

A continuación, señalaremos lo que se dice a nivel internacional y nacional acerca del Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral, donde El secretario de la Comisión de Economía de San Lázaro, (Palazuelos, 2016), informó que el estrés laboral no solo es un problema de salud, sino que también tiene impacto en la economía, pues datos de la OIT, evidencian que estas situaciones pueden representar pérdidas de entre 0.5 y 3.5% del Producto Interno Bruto (PIB) de los países. Particularmente en México, el estrés de los colaboradores produce pérdidas entre 5 mil y 40 mil millones de dólares al año, pues va acompañado del bajo rendimiento laboral de sus trabajadores. Además, afirma que estudios realizados en Estados Unidos y el Reino Unido, que

sobre el 50% de todos los días laborales perdidos por ausentismo están relacionados con el estrés laboral.

De igual manera manifiestan que el estrés laboral repercute a nivel mundial y está presente en muchos países. De acuerdo con una encuesta en Argentina en el año 2009, reportó un 26.7% de trabajadores que manifiestan tener estrés mental, ya que consideran que en sus labores tienen una carga excesiva de trabajo lo cual afecta directamente su salud. En Brasil se realizó un estudio y se evidenció un ausentismo del trabajador por causales de accidentes y enfermedades ocupacionales revelando que el 14% de los servicios que se utilizaron fueron por enfermedades mentales de los colaboradores. Y en Chile se reportó en el 2011 que el 27.9% de trabajadores y el 13.8% de los colaboradores padecen de estrés laboral y depresión en el trabajo, desencadenando un bajo rendimiento en el trabajo.

Ante tales evidencias las empresas están en busca de soluciones que aborden estas dificultades relacionadas al impacto de estrés laboral en el rendimiento de labores de sus trabajadores, donde incluyen prevención y promoción con la colaboración de los trabajadores.

(OIT, 2016) en un informe sobre el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, En una publicación, “Menciona que el incremento de la competitividad, las altas expectativas sobre el rendimiento profesional y las largas horas de labores contribuyen a generar esas condiciones.

Otros de los factores son las comunicaciones que de manera rápida e instantánea adicionan presión al ritmo laboral, perdiéndose el equilibrio entre el trabajo y la vida personal del colaborador.

Así también, el Subsecretario de Previsión Social de la STPS (SALAZAR, 2017) señala que “El estrés se deriva de entornos organizacionales inadecuados, donde el trabajador está sometido a fuertes presiones, lo que hace que se presenten desequilibrios de orden

emocional; Así mismo, se buscan alternativas de salida para tratar de liberar esta presión”.

Ramos(2018), periodista de Info Capital humano, hizo una entrevista a la docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte (UPN), Jacqueline Rojas donde menciona que los niveles altos de estrés pueden perjudicar las funciones Cognitivas de una persona; La especialista resaltó que, según reportes de salud en el Perú, cerca del 60% de la población sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Explicó que la edad más común para sufrir este mal es entre los 25 a 40 años, cuando las personas asumen más responsabilidades, siendo las mujeres quienes presentan mayor vulnerabilidad a padecerlo.

El Ministerio del Trabajo (2016), demuestra que, en el Perú de 1535 colaboradores o trabajadores, se conoce que el 0.44% ha padecido de enfermedades ocupacionales o psicosociales. Entendiendo que durante el transcurso de solo un mes un grupo de colaboradores o trabajadores ha padecido de estrés laboral, pudiendo ser minoría.

De igual modo, el director del Instituto Nacional Cardiovascular (INCOR) nos dice que “El estrés laboral incrementa el riesgo de padecer males cardíacos entre la población joven, los cuales podrían desencadenar un infarto del corazón si no se toman las medidas preventivas”. (Mejia, 2018)

En los últimos años mucho se habla y estudia sobre el estrés laboral en los centros de atención telefónica (Call Center) por causa de esos estudios algunos países han establecido normas de contratación pensando en la preservación de la salud mental y física del trabajador pues esto también beneficia al empleador a conseguir trabajadores con un buen rendimiento en el trabajo y a mantener ese nivel.

El resultado de la investigación aporta información a la empresa, para conocer de qué forma puede abarcar el problema de estrés laboral

en los Teleoperadores de Servicios Call Center del Perú, ya sea con promoción y/o prevención etc....

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú durante el año 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera el estrés del Clima organizacional se relaciona con el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú durante el año 2020?
- ¿De qué manera el estrés de la estructura organizacional se relaciona con el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú durante el año 2020?
- ¿De qué manera el estrés en el territorio organizacional se relaciona con el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú durante el año 2020?
- ¿De qué manera el estrés de la Tecnología se relaciona con el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú durante el año 2020?
- ¿De qué manera el estrés de la Influencia del Líder se relaciona con el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú durante el año 2020?
- ¿De qué manera el estrés de la Falta de cohesión se relaciona con el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú durante el año 2020?

- ¿De qué manera el estrés del Respaldo de grupo se relaciona con el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú durante el año 2020?

1.3. Objetivo general

Determinar de qué manera se relaciona el Estrés laboral en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la empresa Servicios Call center del Perú, Lima 2020.

1.4. Objetivos específicos

- Conocer cómo se relaciona el estrés del Clima organizacional, en los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call center del Perú, lima 2020
- Analizar de qué manera se relaciona el estrés de la estructura organizacional, en el rendimiento laboral en los Teleoperadores de la empresa Servicios Call center del Perú, lima 2020
- Comprender de qué manera se relaciona el estrés en el territorio organizacional, en el rendimiento laboral en los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, lima 2020
- Reconocer de qué manera se relaciona el estrés de la Tecnología, en el rendimiento laboral en los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, lima 2020.
- Señalar de qué manera se relaciona el estrés de la Influencia del líder, en el rendimiento laboral en los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, lima 2020.
- Conocer de qué manera se relaciona el estrés de la Falta de cohesión, en el rendimiento laboral en los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, lima 2020.

- Identificar de qué manera se relaciona el estrés del Respaldo de grupo, en el rendimiento laboral en los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center de Perú, lima,2020

1.5. Justificación e importancia de la investigación

Frente a los acontecimientos de estrés laboral que se vive en la actualidad en los Call center de servicios de atención al cliente, algunos graves de los que incluso han repercutido en los medios de comunicación y que han causado un ambiente abrumador y tenso por lo que ocurre con los Teleoperadores.

Es sumamente importante poder conocer más, acerca del estrés laboral y cómo se relaciona en el rendimiento laboral en los Teleoperadores y a partir de ahí, tomar las medidas que permiten conocer, identificar, intervenir y prevenir los problemas que pueda ocasionar el estrés laboral en los Teleoperadores

1.5.1. Justificación Teórica

La presente tesis, contribuye a ampliar información sobre el estrés laboral y rendimiento laboral en un Call, La investigación que se propone, tiene soportes bibliográficos necesarios para poder elaborar la investigación, Asimismo, se encuentra antecedentes que coinciden con el estudio a realizar de esta forma nos ayudara a contrarrestarlos con otros estudios similares y analizar las posibles diferencias según el género, edad, nivel de instrucción. Además de contribuir a futuros estudios sobre la investigación.

1.5.2. Justificación Práctica

El presente estudio pertenece a la línea de investigación de estrés laboral del teleoperador de un Call center, nos proporcionó información importante y sobre todo reciente sobre si se relaciona o no el estrés laboral en el rendimiento laboral en los teleoperadores del servicio Call center del Perú y en qué nivel, todo esto con el propósito de orientar, proponer, prevenir y porque no establecer estrategias que permitan

afrontar dicho problemas en el servicio call center del Perú y así lograr la eficiencia ,productividad y calidad del teleoperador.

1.5.3. Justificación Metodológica

Para poder conseguir los objetivos de estudio, se acudió a utilizar las técnicas de investigación como los cuestionarios validados y confiables, y el procesamiento en el software para obtener los resultados, De esta manera la investigación proporciona información a los profesionales sobre el uso de los instrumentos.

Así mismo servirá de base para futuras investigaciones incluso con mayor tamaño de muestra, además de diseños mucho más complejos para mejorar la salud y buen rendimiento del teleoperador, Esto conducirá a facilitar información de conocimiento científico actualizado e importante para la empresa que le servirá como cimiento y apoyo para plantear y organizar actividades de prevención contra el estrés laboral y las diversas estrategias para controlar los factores del mismo, púes así logrará el teleoperador de servicios call center del Perú, la capacidad de afronte a dichas situaciones provocados por distintos factores debido a su constante trabajo y ardua labor.

La Investigación tiene una importancia metodológica ya que se podrían realizar futuras investigaciones que emplearán metodologías compaginables de manera que posibilitarán estudios conjuntos, comparaciones entre etapas eventuales determinados y trabajos de prevención y/o promoción que se estuvieran llevando a cabo en las empresas con respecto al estrés laboral y su impacto con el rendimiento laboral. La investigación es factible pues se dispone de los recursos necesarios para ejecutarlos.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones del estudio fueron los siguientes:

- Disponibilidad de los teleoperadores en otorgar información debido a sus ocupaciones laborales.

- El trabajo por la pandemia global redujo la cantidad de asesores en la plataforma presencial y los horarios para trabajo de cada asesor fueron rotativos.

1.7. Viabilidad de la investigación

El proyecto de investigación fue viable, considerando que hay estudios recientes sobre el estrés laboral a nivel internacional y nacional, además de ser altamente factible pues se contó con el acceso directo a la muestra de estudio, y la facilidad para la aplicación de los cuestionarios con fines de recolección de datos fueron entendibles y los diferentes recursos utilizados para el desarrollo del mismo fueron de bajo costo.

Además, se contó con la predisposición de los teleoperadores del call center y apoyo de jefes a cargo y eso permitió tener todos los recursos y realizar la investigación que tuvo un tiempo de 3 meses aproximadamente.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Se encontró antecedentes que hablan sobre el estrés laboral en un Call center y nos muestra los estudios que se hicieron con relación al mismo, a continuación, los nombraremos:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Reinoso, Rosero, & Brito, 2018) en la tesis “El estrés laboral y afectación psico-física en el rendimiento del personal de un call center policial, Quito-Ecuador”, siendo su objetivo el comprobar la presencia de estrés laboral en los colaboradores de un call center. La metodología fue a una muestra de 60 trabajadores empleando el test de Maslach. Las conclusiones demostraron la existencia de estrés laboral en el grupo investigado, pero no la presencia del síndrome de Burnout, sin embargo, existen evidencias de afectaciones por agotamiento emocional en un 10,5%, despersonalización 22,2% y baja realización personal 22,3%, sin contar el grupo que se encuentra en riesgo de padecerla. Las condiciones laborales ayudan a que no exista el síndrome porque es un grupo que realiza actividad física frecuente. Se identifican las afectaciones físico-psicológicas asociadas al estrés, las más frecuentes provienen de problemas en la salud física, específicamente en el sistema nervioso y en el sistema digestivo, no aparecen problemas en el sistema circulatorio, por lo tanto, existe afectación en el rendimiento laboral, aunque para el trabajador éste no los asocia a los problemas de salud física. Concluye que el grupo realiza actividad física por lo que los resultados porcentualmente eran aislados.

(Gallego, Ramirez, Rendón, & Toro, 2018)

En su estudio “El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un Contact center de la ciudad de Manizales”, tuvo

como objetivo identificar y describir los niveles de estrés, determinando cuales son las causas en los niveles de estrés laboral de los empleados y cuál es la afectación financiera en una organización del mercado del Contact Center en la ciudad de Manizales en el área de Atención al cliente con venta cruzada. El aspecto metodológico fue un estudio de carácter cualitativo con manejo cuantitativo de los datos, para encontrar respuestas por medio de evidencias numéricas y poder explicar con más detalle la presencia del evento, para esto se utilizó como instrumental de apoyo la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS. Entre los resultados se encontró que el estrés laboral está por debajo del límite del rango de estrés intermedio (81,09 / 90,02) y que la empresa por Absentismo y Rotación, ha perdido aproximadamente \$43`995.586 según los cálculos aproximados del dinero. Además de ello identificaron que, aunque existen niveles bajos de estrés a nivel general, existen casos dentro del Contact Center que no se pueden dejar a un lado, ya que el 12,1% de los empleados encuestados tienen niveles de estrés y el 3,0% tiene altos niveles de estrés. Las causas que más afectan los niveles del estrés laboral de los empleados de la empresa, son principalmente la Falta de Cohesión con una valoración de 14,03 en valor absoluto. Este es un gran problema ya que hay poca colaboración y los empleados piensan solo en el bien individual, los equipos de trabajo no se encuentran organizados y la presión por lograr los objetivos es demasiada lo que ocasiona una fuerte desunión y se deja de luchar por un bien común, ocasionan un motivo de estrés.

(Benavente, 2016) “El estrés y la velocidad de anticipación en los Call centers”. La investigación tuvo como objetivo el detectar que provocaba el estrés para poder minimizarlos, y paralelamente el poder identificar los efectos del estrés laboral en la habilidad mental. En lo metodológico la muestra fue de 296 sujetos distribuidos en 100 hombres y 196 mujeres, se usó como instrumento adaptado del test KKC a través de un ordenador. Los resultados evidenciaron que los que tenían mayor nivel de estudios presentaban mayor estrés y su velocidad de

anticipación presentó peores resultados. Concluyendo que para los procesos de selección se debe tener en cuenta este tipo de perfiles.

(Talledo. U & Ugaz.M, 2018) El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un Contact center de la ciudad de Manizales, tuvieron como objetivo demostrar la influencia del estrés en la satisfacción laboral en un Call center. En lo metodológico emplearon dos instrumentos para el estrés laboral el de Ivancevich y Matteson (2004) y el cuestionario Job satisfaction sector (1985) aplicado a 19 colaboradores. Como resultado mediante la correlación de Pearson evidencio que existía una relación de forma negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral mediante una rho – 486.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

(Gallo, 2018) “Engagement y estrés laboral en asesores de un Call center de Lima Metropolitana, 2018”. El objetivo fue determinar la relación entre el engagement y el estrés laboral en asesores de un call center. Trabajó con una muestra censal (n=120) que estuvo conformada por todos los trabajadores del área de ventas de tarjetas de crédito para el Banco Scotiabank, Los instrumentos que utilizo fue la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo de Schaufeli y Bakker (2003) y el Cuestionario de Estrés laboral de la OIT - OMS sustentado por Ivancevich y Mattenson (1989). En conclusión, los resultados mostraron que existe una correlación inversa y significativa de nivel débil entre el engagement y el estrés laboral, lo cual quiere decir que a mayor engagement menor estrés laboral o viceversa. En cuanto a las diferencias significativas entre las variables estudiadas y la edad y el sexo, se evidencio que no se establecen diferencias significativas. (pág. 97).

Quispe(2018) “Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de Call center del distrito de Cercado de Lima, 2018”, el objetivo fue determinar la relación del estrés laboral y el engagement en los colaboradores de un call center, en lo metodológico fue aplicado a una muestra de 180 colaboradores aplicando el instrumento del

cuestionario de la OIT –OMS y la escala de Utrecht. Concluyendo que existía una correlación inversa y significativa con una rho moderada de -0,361.

Medina(2018) El estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018”. El objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018. En lo metodológico aplicó a una población de 40 asesores administrativos y la muestra fue censal, el instrumento fue un cuestionario tipo Likert con 19 preguntas. La conclusión de la tesis fue que: el estrés laboral no tiene relación con la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center MDY.

Villegas(2017) en la tesis Clima laboral y afrontamiento del estrés en los colaboradores de un call center de una institución financiera en Lima, 2017, siendo el objetivo determinar la relación entre las variables. En lo metodológico fue a una muestra de 276 colaboradores aplicándose la escala de CL-SPC de Palma y adaptado por Abanto (2012) y el instrumento de inventario de estimación y afrontamiento de Cope de Carver. El autor concluye que existía una relación entre las variables, y en los estilos de afrontamiento se relacionaba con las variables sexo y puesto de trabajo.

Pompilla Y. (2017) el objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de un Call center en Lima metropolitana. La metodología aplicada fue del tipo no experimental transversal, con un diseño correlacional, aplicado a una muestra de 200 colaboradores de ambos sexos, entre los 18 a 50 años. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario del estrés laboral de la OIT y el cuestionario del compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados evidenciaron que existe una correlación directa, significativa y positiva baja, entre los puntajes totales del estrés laboral y compromiso organizacional, es decir, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional. A su vez, encontraron correlaciones

positivas y significativas entre algunas dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional. En la variable Estrés laboral, el sexo, así como la edad no establecen diferencias significativas, por el contrario, para la variable Compromiso organizacional encontraron diferencias significativas tanto en sexo como en la edad.

Anampa (2016), su objetivo fue determinar la relación de compromiso organizacional con estrés laboral en trabajadores de una constructora de la ciudad de Trujillo, la muestra estuvo conformada por 35 trabajadores de dicha empresa. Se empleó el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen y el Cuestionario adaptado de Estrés laboral. Los resultados se encontraron que existe una correlación negativa alta entre las dos variables con un coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.627.

Adriazola (2017) “Capacitación para el trabajo y rendimiento laboral en la, Empresa ESLIMP CALLAO S.A. año 2017”, siendo el objetivo de establecer la relación entre las variables. La metodología fue aplicada a 257 empleados del área administrativa, mediante los instrumentos de un cuestionario de capacitación y el cuestionario de rendimiento laboral. Concluyendo que la gran mayoría de los colaboradores tenían un nivel medio de capacitación y el rendimiento laboral era del nivel medio; las variables se correlacionaron positivamente con una rho de 0,888, existiendo una correlación alta y directa entre las variables de estudio.

2.2. Bases teórico – científicas

2.2.1. Estrés laboral

Reseña Histórica sobre el concepto de Estrés Laboral

A medida que avanzan los años el término Estrés en nuestro centro laboral se escucha cada vez más, por ejemplo, cuando le preguntas a alguien el motivo de su renuncia al trabajo, te responde porque están estresados, oh si bajan su rendimiento en el trabajo también

indican que están estresados, pero, será en realidad el estrés laboral que desencadena tales decisiones o estados de ánimo en el trabajo. A continuación, conoceremos más acerca del estrés laboral.

En un trabajo de investigación Benavente (2016), sostenía respecto del estrés que en la década del 30 un joven austriaco de nombre Selye, observó que los pacientes en un hospital presentaban síntomas comunes como el cansancio, la baja autoestima y la pérdida de apetito. Selye más tarde realizó un doctorado denominando el estrés biológico en las ratas quienes presentaban elevadas hormonas suprarrenales, la atrofia del sistema linfático y úlceras gástricas.

Selye asocio que las enfermedades relacionadas con el corazón, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales eran parte de los cambios fisiológicos alterando la genética; por lo que sostuvo que el hombre tenía trastorno del estrés debido a las demandas de carácter social y las amenazas del entorno, todo ello fue sustentado en la tesis “Estrés, un estudio sobre la ansiedad” donde separó los efectos físicos del estrés de otros síntomas que sufrían los pacientes.

2.2.1.1 Definiciones de Estrés Laboral

Para Selye (1936), citado por (Quispe, 2018, p. 25), sostiene que el estrés es la respuesta fisiológica, no específica, del organismo a la exigencia que puede hacer la persona, De esa manera se considera que cualquier estímulo puede derivar en un estresor siempre que logre provocar en el organismo una respuesta biológica de reajuste.

Ahora veamos que dice la OMS, acerca del Estrés Laboral:

Para la Organización Mundial de la Salud, El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. OIT (2004, p. 3).

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (2016) definen que el estrés es una respuesta física y emocional generado por las exigencias de un individuo para hacer frente a ellas, lo cual se relaciona en lo laboral con la organización del trabajo, las relaciones laborales y el diseño del trabajo, considerándose que la exigencia laboral excede la capacidad del colaborador o las habilidades no coinciden con la cultura organizacional.

Por otro lado en su trabajo de Investigación, Barra, Chirre y Soto, definen: “El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.”

(Barra, Chirre, & Soto,2014 p.32).

Diversos autores coinciden que el estrés laboral se denomina síndrome Burnout o síndrome del trabajador quemado, siendo el conjunto de reacciones mentales y físicas que sufre un trabajador sometido a diversos factores externos las cuales superan su capacidad de poder enfrentarlos; por lo que estas reacciones pueden ser cognitivas, fisiológicas, emocionales o conductuales las cuales son acompañadas con el agotamiento físico y/o mental, la sensación de impotencia o frustración para hacer frente a situaciones de estrés.

Figuroa (2017) señala que la sobrecarga laboral genera un estrés permanente y que se va acumulando en un trabajador, por lo que va perdiendo la motivación y genera una dinámica mental negativa ante cada jornada laboral la cual lo percibe como interminable.

2.2.2. Tipos de estrés

(Barra, Chirre, & Soto, 2014) afirman que, “El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Existen dos tipos de estrés laboral. (p.31)

❖ **Estrés Agudo:** Es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

- 1) Ambiente laboral inadecuado.
- 2) Sobrecarga de trabajo.
- 3) Alteración de ritmos biológicos.
- 4) Responsabilidades y decisiones muy importantes

❖ **Estrés Crónico:** Es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá”.

2.2.2.1. Causas de Estrés Laboral

Para Gonzales (1998) citado por (Benavente, 2016) las fuentes que generan el estrés laboral son:

- a) Los factores intrínsecos, los cuales están en el ámbito de la salud laboral como:

- El ambiente físico, como la iluminación, el ruido, la vibración, higiene, temperatura, condiciones climatológicas y la disponibilidad del espacio físico.
 - Condiciones físicas, destacando la sobrecarga laboral, el trabajo por turnos y la disponibilidad de recursos.
 - Contenidos del trabajo, como las oportunidades del uso de habilidades, la oportunidad de control, la variedad de tareas, la complejidad de la tarea y el feedback de la propia tarea.
- b) Factores que se relacionan al desempeño de roles, es decir el conjunto de demandas y expectativas que espera la persona de un determinado puesto, siendo estresante el conflicto de roles, la ambigüedad del rol, el exceso de responsabilidad, etc.
 - c) Factores que se relacionan con las relaciones interpersonales y grupales en la vida laboral; es decir se combina la densidad social en un centro laboral, las relaciones entre compañeros, superiores y los subordinados, con los usuarios y clientes, siendo estos tipos de relaciones de apoyo, desconfianza y cooperativas.
 - d) Factores que se relacionan con el desarrollo de la carrera profesional, como la falta de competencia en un puesto, inseguridad en el trabajo, las promociones y la falta de congruencia.
 - e) Factores que se relacionan a la estructura y el clima organizacional, como la falta de participación en la toma de decisiones, el carecer de autonomía, etc.
 - f) Factores que se relacionan con la tecnología, como el implantar nuevas tecnologías y los aspectos de ergonomía.
 - g) Factores extra organizacionales, donde los ámbitos personales causan efecto en el ámbito profesional, surgiendo conflictos entre lo profesional y personal, los procesos familiares como mudanzas, divorcios, separaciones, muerte y nacimientos.

Asimismo (Quispe, 2018) en su trabajo de investigación, nos menciona que las causas de estrés son ocasionados por sucesos que provocan malestar e incomodidad dentro del área de trabajo, el cual está relacionado directamente al clima laboral que pueda existir dentro de cada organización, también se debe tomar en cuenta si los colaboradores son susceptibles a estas situaciones, el cual conlleva que el estrés laboral no permita que los trabajadores puedan cumplir con sus funciones establecidas de manera precisa y efectiva. También la falta de consciencia, de información e importancia de la salud mental y física de cada colaborador por parte de los altos mandos, ya que a mediano plazo la inversión que se puede realizar en los colaboradores tendrá repercusiones positivas con relación a los logros trazados. Por otra parte, es importante que los colaboradores busquen la ayuda necesaria en el momento oportuno para poder sobrellevar con calma estas situaciones complicadas, buscando alternativas de solución en compañía de sus pares, para un mejor goce laboral e incrementar la productividad que permita trabajar de forma eficaz. (p.29)

2.2.2.2. Modelos de Estrés Laboral

Muchos autores han denominado diversos modelos de fases del estrés, pero el que sobresale más es el Síndrome de Adaptación General estudiada por Selye, por lo que actualmente es afirmado por diversos autores.

❖ Modelo Síndrome de Adaptación General

Selye (1926) estudió como influía el estrés en la capacidad de las personas para adaptarse a lesiones o enfermedades, descubriendo que había pacientes que presentaban síntomas similares los cuales se atribuía al esfuerzo del organismo, debido al estrés denominándose Síndrome de adaptación General.

El síndrome de adaptación de Selye se divide en tres fases:

1. **Fase de Alarma:** Aquí donde el organismo se prepara para dar una respuesta y defenderse del estímulo estresante donde empieza a desarrollar una serie de alteraciones tanto a nivel fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, etc.).
2. **Fase de Resistencia:** Es donde aparecen los cambios específicos que permitirá enfrentarnos a la situación, cuando el organismo no ha tenido tiempo suficiente para enfrentarse ante una amenaza de agentes químicos, físicos, biológicos o sociales, tiende a proseguir su adaptación de manera progresiva.

Disminuye su capacidad de respuesta debido a la fatiga y suele haber un equilibrio entre el medio interno y externo de la persona. El organismo de esta manera puede resistir por mucho tiempo el estrés, en caso contrario se avanza a la siguiente fase.

3. Fase de Agotamiento:

Universidad de Barcelona (2019) señala que donde se produce un progresivo desgaste de la energía utilizada para hacer frente a la amenaza, cuando la resistencia fracasa se ingresa en una fase de agotamiento produciendo trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales que pueden ser crónicos o irreversibles.

❖ Modelo del desequilibrio esfuerzo - recompensa

Por otro lado, para (Mateo,2018) citado por Gallo, 2018, pág. 31, menciona a este modelo que está más evocado a los motivantes que se les otorgan a los trabajadores, es del cual se desprende el cuestionario de estrés laboral y en el que se basa la OIT – OMS. (Cuestionario que será utilizado para la obtención de resultados).

Fue propuesto por Siegrist el mencionaba que el estrés laboral es la consecuencia de una inequidad entre las ganas, disposición y dedicación que le pone el colaborador a su trabajo y la recompensa que se recibe por dicho esfuerzo. Es decir, el modelo expresa que cuando un

individuo no siente que su esfuerzo y dedicación hacia su trabajo están siendo valorados, entonces está más propenso a no sentirse cómodo en sus actividades laborales, pues no existe esa reciprocidad de beneficios por ambas partes, y con esta situación existe una gran prevalencia de que el individuo padezca de estrés laboral.

Es por ello por lo que, Siegrist considera que un gran esfuerzo y una baja recompensa es una situación que dificulta la satisfacción del colaborador, caso contrario lo que genera es menor interés y la posibilidad de padecer estrés, por ello él cambio el concepto de control de Karasek por el de recompensa (Mateo, 2013, p. 46), citado por (Gallo, 2018, p.32)

Siegrist propone de esta forma dos tipos de esfuerzos:

1. El extrínseco, el cual esta mayormente relacionado con las responsabilidades y exigencias del puesto de trabajo, lo cual define el desempeño de cada colaborador.
2. El intrínseco, y tiene que ver con todos los recursos de afrontamiento que posee el colaborador y que se ve obligado a poner en marcha. Del mismo modo, Siegrist clasifica tres tipos de recompensas:
 - a) El control de estatus, quiere decir el dominio que el trabajador posee sobre el desarrollo de sí mismo y del ámbito profesional, lo cual incluye la estabilidad laboral, posibilidad de despido, traslados, etc. Conforme este percibe que lo domina o escapa de su control es que se generan las emociones negativas o positivas.
 - b) El aprecio por parte los jefes y compañeros, es aquel reconocimiento que desenvuelven los superiores y compañeros, lo cual caso de ser rechazado, puede ser también causa de desequilibrio.
 - c) La compensación económica, relacionada con el factor económico que se le otorga al trabajador por su mérito, esfuerzo y dedicación, un desbalance en este puede generar síntomas de pesar e inconformidad (Mateo 2013, p.46) citado por (Gallo, 2018, p. 31)

2.2.2.3. Síntomas del Estrés Laboral

Para (Brunet, 2010), citado por (Pompilla, 2017, p.26) plantea la siguiente sintomatología:

1) Síntomas psicológicos del estrés laboral:

- Problemas psicossomáticos, como síntomas físicos.
- Actitudes negativas hacia uno mismo, donde se está desarrollando depresión.
- Ansiedad, es un síntoma frecuente.
- Cólera, emoción que se manifiesta por el poco control del ambiente.
- Aburrimiento, sentimiento que se genera por la monotonía.
- Poca tolerancia a la frustración, sentimiento que se presenta por los resultados que no se esperaban en el trabajo.

2) Sintomatología organizacional del estrés laboral:

- Disminución del rendimiento
- Actitudes negativas hacia el cliente
- Alto porcentaje de rotación

3) Sintomatología ambiental del estrés laboral:

- Se producen actitudes negativas hacia la vida en general
- Disminuye la calidad de vida personal.

Estos síntomas se producen por el estrés laboral, por lo que un colaborador puede llegar a intentar contra la vida de los demás o consigo mismo.

2.2.2.4. Consecuencias de Estrés Laboral

Al sufrir de estrés es evidente que esto afecta tanto al trabajador como a la empresa, a continuación, nombraremos dichas consecuencias:

a) Consecuencias para el trabajador

Para (Del Hoyo, 2010), citado por (Rosales, 2018) Inicialmente el estrés puede estimular la actividad del individuo produciendo un proceso de aumento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace incrementar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy fuerte o perdura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, afectando el desempeño de sus labores. Así, la vivencia de un estrés crónico, si no se controla, podría llegar a tener efectos negativos sobre la persona.

Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en enfermedades gastrointestinales, crisis nerviosas, etc. con repercusiones sobre su salud, las consecuencias del estrés laboral son diversas y numerosas, pero se debe señalar lo perjudicial que tiene sobre la salud, así como el deterioro cognitivo y de rendimiento. (p.39)

b) Consecuencia con mayor frecuencia para la empresa:

- ✓ **Ausentismo:** es el periodo en que el empleado no asiste en el horario de trabajo se por causas justificadas o injustificadas como actividades personales, siendo un tercer absentismo el presencial el cual consiste que acude al trabajo dentro de la jornada de actividades, pero se ocupa de actividades que no guardan relación con su puesto como consultar correo electrónico personal.
- ✓ **Rotación de personal:** expresado en un indicador de movimiento de los trabajadores en el mercado laboral, si es elevado puede perjudicar a la empresa por la falta de estabilidad pudiendo ser por la disminución del rendimiento físico o psicológico, afectando al trabajo que se realiza.
- ✓ **Accidentes:** cuando se producen generan riesgos psicosociales como el cansancio, sobreesfuerzos o acoso, afectando a los trabajadores.
- ✓ **Indemnizaciones:** es el reclamo del trabajador por una

convalecencia o incapacidad provocada por el estrés.

2.2.2.5. Estrategias para reducir el estrés Laboral

Las empresas actualmente disponen de varios medios para reducir el estrés y la insatisfacción en los empleados, los principales son:

- **Enriquecimiento del trabajo.**

Es una técnica que se utiliza para aumentar la complejidad y el significado del trabajo a fin de disminuir la monotonía y las labores simple y repetitivas, y aumentar gradualmente su variedad y sus desafíos.

- **Rotación de puestos.**

Muchas empresas optan por la rotación de personal en varios puestos con el objeto de reducir la insatisfacción y el estrés. La posibilidad de ocupar diferentes cargos de complejidad equivalente es una manera de huir de la rutina y de estancamiento, variar las actividades y desarrollar habilidades personales, además de ofrecer nuevos conocimientos.

- **Análisis de puestos.**

Sirve para aclarar al ocupante de un puesto las expectativas de la función que desempeña. Ello implica mejorar la comunicación con supervisores, colegas, subordinados e incluso, clientes.

- **Entrenamiento de habilidades:**

Es una manera de ayuda a las personas a cambiar lo que genera insatisfacción en su trabajo. La idea es aprender a definir metas, identificar obstáculos para el desempeño exitoso, buscar colaboración de colegas para alcanzar meta e incluso definir los valores más importantes del trabajo o de la administración del tiempo.

- Oportunidad para hablar sobre el trabajo.

La capacidad para manejar positivamente las expectativas laborales estresantes o insatisfactorias aumenta cuando la persona tiene la oportunidad de hablar de sus problemas e inconformidades; presentar quejas verbalmente y formalizar opiniones son medios que garantizan una expresión activa y constructiva de las frustraciones del trabajo.

- Participación de la toma de decisiones.

La oportunidad de entrar en acción o tomar decisiones con base en las propias opiniones, proporciona a las personas mayor seguridad para manejar el estrés y la insatisfacción. La participación en las decisiones que afectan el trabajo sea en reuniones ocasionales o periódicas, o en juntas formales con los superiores permite reducir los conflictos, el estrés emocional y el ausentismo.

2.2.2.6. Dimensiones de Estrés Laboral:

Según la (OIT ,2016) mencionado por (Gallo,2018, p. 30) los ítems de estrés laboral de la OIT- OMS, menciona las siguientes dimensiones organizacionales.

1. Clima organizacional:

Se refiere a la atmósfera de un centro laboral, la forma en que los colaboradores perciben el ambiente y que se desenvuelve principalmente por la productividad del lugar. Dicha atmósfera condiciona las actitudes y/o comportamientos de cada individuo, de este modo se puede generar un clima cargado de tensión, un clima relajado, un clima cordial, etc. Además de distintos niveles de estrés, los cuales dependen de sensibilidad y susceptibilidad de cada trabajador.

2. Estructura organizacional:

Comprende el método burocrático de cada empresa y con la jerarquía de esta, es decir la posición que se le otorga al colaborador

dentro de los parámetros de la empresa, la independencia que posee o hasta qué punto este puede disponer de sí mismo y de sus funciones.

3. Territorio organizacional:

Describe al espacio vital del trabajador, al escenario en el que se desenvuelve, en el lugar donde realiza sus actividades durante la jornada laboral, este espacio hace que la persona se identifique y desarrolle sentimientos de propiedad que incluso existen estudios que la territorialidad es un potente estresor, sobre todo cuando el trabajo es en territorios ajenos o es invadido.

4. Tecnología:

Generado por la libre disposición que tienen los trabajadores de la organización de utilizar los recursos que esta posee, con el objetivo de que puedan desarrollar con mayor efectividad sus funciones y/o exigencias laborales, a la vez también es la forma en que la empresa los capacita para que puedan utilizar dichos recursos de manera eficaz, puesto que, la incertidumbre o la carencia de capacitación puede convertirse en un factor estresante para el trabajador.

5. Influencia del líder:

Comprende a la forma en que los superiores ejercen su poder, si esta es utilizada de una manera inadecuada, en donde los derechos de los trabajadores no son tomados en cuenta, puede generar niveles de estrés en diversos momentos del trabajo.

6. Falta de cohesión:

Se refiere a la incapacidad de los colaboradores para lograr una fuerza laboral, de integración y de desenvolvimiento adecuado entre ellos, en donde exista comunicación y empatía grupal.

7. Respaldo de grupo:

Relacionado al respaldo que sienten los trabajadores y superiores en conjunto, es decir la confianza que siente el uno con el otro, lo cual permite que sus labores se generen con total libertad, cuando no existe esta confianza y apoyo mutuo los trabajadores se sienten aislados y con temores, por ello este factor es indispensable para que no se genere estrés

2.2.2.7. Estrés laboral en Call Center

Según (Benavente, 2016) En los últimos años, existe una creciente demanda por los servicios que brinda los Call center, considerándose que el consumidor tiende a exigir más y también pretende que la interacción sea eficiente y rápida sea para un bien o servicio, por lo que las empresas ven como una herramienta en los Call center para la administración de la interacción.

Para laborar como un teleoperador en un Call center se requiere tener estudios de grado medio y conocimientos a nivel informático, siendo el requerimiento de formación de acuerdo a las necesidades de cada central, y que al incrementarse el volumen de operaciones las empresas de Call center deben de realizar la formación y capacitación de sus teleoperadores para responder a las necesidades del trabajo.

El trabajo en un Call center es considerado de "baja calidad" y rutinarios. "Muchos encuentran una salida para permanecer activos en el mercado laboral. Sin embargo, este es un área con un gran número de empleados estresados e incluso con trastornos psicológicos, y el hecho no está directamente conectado con el uso del teléfono". (Psyalive, 2019,parr2).

Un teleoperador de atención al cliente, muchas veces tiene que lidiar con clientes molestos que incluso pueden llegar a la agresión verbal a través del hilo telefónico y por si no fuera poco lidiar con los jefes a cargo por la presión de cumplir los objetivos, pues no hay salud mental

que resista a esa combinación. Por esta razón y muchas más un centro de telemarketing, se encuentra entre las profesiones más estresantes de Estados Unidos, según la revista Exame, y en otros países no es tan indiferente. (parr.4)

El estrés en los Call center se puede observar el esfuerzo de los colaboradores en las diversas actividades diarias donde el rendimiento y productividad son afectadas por situaciones de estrés, por lo que el estrés laboral abarca las actividades laborales que afectan cuando se requiere de una respuesta rápida o cuando la carga de trabajo es excesiva y las condiciones no se prestan para que puedan reaccionar positivamente. Es una anomalía existente entre el sitio de trabajo y las funciones de cada persona.

Cuando un teleoperador no está en la capacidad de trabajar la empresa tiene que prestar atención a estas situaciones porque ello puede afectar de manera directa la reputación con los clientes y la productividad.

❖ **Tipos de estrés y formas de manifestación en los Call center**

Suelen existir dos tipos de estrés en un Call center

Estrés Agudo: Se manifiesta con una reacción o situaciones inmediatas o momentáneas que pueden llegar a ser de gran intensidad.

Estrés Crónico: Repercute especialmente por la frecuencia y duración de las situaciones estresantes. (Telemarketing ,2018)

Para Martinez (2016) nos muestra 3 ejemplos que reflejan estrés en un Call center

- **Volumen de trabajo:**

Las llamadas entrantes son continuas y no tienes tiempo para descansar, tampoco se puede aumentar el número de teleoperadores por falta de posiciones, y esto produce irritación y los teleoperadores están más cansados y malhumorados.

- **Incidencia Técnica:**

Cuando sucede alguna incidencia técnica masiva, los clientes llaman enfadados y los Teleoperadores experimentan situaciones de frustración, porque no son ellos el causante de los problemas, incluso no tiene información suficiente de lo que ocurre, se muestran temerosos e inseguros y al percibirlo los clientes se enfurecen aún más con los teleoperadores.

- **Compra de la compañía**

Una empresa multinacional compro la compañía, todos se encuentran nerviosos, hay instrucciones no tan claras para explicar a los clientes, y eso genera sensación de inseguridad y tensión generalizada.

El estrés en los Call center puede llegar a ser una causa importante en la productividad del empleado, por lo que es trascendental tener en cuenta las condiciones en las que éste puede laborar. Lo más recomendable es propiciar situaciones favorables con respecto a la jornada laboral, promoción y desarrollo de las actividades (evita la frustración) mantenimiento de las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral y la participación como miembro o integrante de la compañía. Prevenir cada uno de estos aspectos puede evitarles a las empresas la tramitación de bajas laborales, abandono de puestos de trabajo, deterioro del clima laboral, descenso del rendimiento, aumento de accidentes laborales y de coordinación, así como también la insatisfacción de los clientes. (EMPRESA TELE MARKETING 2018).

- ❖ **Síntomas de Estrés Laboral en un Call Center**

El desarrollo del estrés laboral en los Call center presenta la siguiente sintomatología:

- **Síntomas físicos:**

Por lo general la gastritis, dolores de cabeza, en el cuello, columna, hombros y vista son los más comunes. Sin embargo, el

insomnio, la arritmia, el acné y resfriados también pueden aparecer como síntomas físicos.

- **Síntomas psicológicos:**

Se manifiestan a través del nerviosismo y ansiedad, la irritabilidad, pensamientos negativos, falta de motivación y concentración además de impotencia.

- **Síntomas conductuales:**

La hostilidad y el aumento de conductas impulsivas, así como también la falta de rendimiento en las tareas, consumo de estimulantes y la ingesta desequilibrada de alimentos. Todas estas pueden llegar a ser actitudes causadas por el estrés.

2.2.3. Rendimiento laboral

2.2.3.1. Historia

En el mundo de industrias vendría dado por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos y el tiempo, que se necesita para lograrlo, Teniendo en cuenta que lo más importante son las personas que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un trabajo. En los últimos años también las empresas atraviesan uno de los grandes problemas existentes como es el rendimiento laboral de sus trabajadores que afecta directamente a la productividad de la empresa.

Por lo tanto, según Blau (2005), citado por (Cabia, 2018, p.32) fue quien descubrió que el clima laboral influenciaba en el rendimiento laboral.

Asimismo (Warfield & Acles, 2011), citado por (Cabia, 2018) señalaron que era importante las expectativas de éxito y el aporte de Kenfer (1995) quien sostenía que el clima laboral y rendimiento laboral ejercían una influencia recíproca.

2.2.3.2. Definiciones de Rendimiento Laboral

Para (Motowidlo, 2003) citado por (Adriazola, 2017) define rendimiento laboral como el conjunto de conductas esperadas de un empleado que son valoradas como negativas o positivas por la organización en un periodo de tiempo. Y en esta misma dirección Chiavenato(2008, pág. 33) define al rendimiento como una apreciación sistemática de la organización con respecto al desempeño del individuo en función a sus actividades, metas y los resultados y su desarrollo potencial dentro del entorno laboral. (p.32)

Por otro lado (Serrano, 2016), citado por (Pecho, 2016) indicó respecto al rendimiento laboral, que se le relaciona con las estrategias, la capacitación que se realiza, la remuneración que reciben por su trabajo y el ambiente donde se desarrolla, asimismo indicó si el trabajador cuenta con los conocimientos, recibe la indicación de una manera correcta y adecuada y cuenta con un sueldo satisfactorio y sobre todo de un ambiente agradable, existe la posibilidad que el trabajador logre obtener, un rendimiento laboral superior a diferencia de otros trabajadores que no cuentan con conocimientos, están desmotivados por el pago y que en el entorno existen conflictos.

Y (Robbins & Coulter, 2000), citado por (Pecho, 2016) el rendimiento laboral lo definen mediante una fórmula que se obtiene de dividir la cantidad total de los productos que resultaron del trabajo y esfuerzo de los trabajadores con la totalidad de recursos empleados para la producción, es decir con el cociente obtenido se puede medir el rendimiento de las maquinarias, el rendimiento de los trabajadores, la mano de obra calificada para tomar las decisiones pertinentes con la finalidad de mejorar la productividad. (p.30).

Otras definiciones asocian al rendimiento laboral como resultados.

Según la RAE (2017) define al rendimiento laboral como la proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados. (Campbell, McCloy, Oppler & Sager 1993 p,34), menciona que

los resultados o “outputs” obtenidos del trabajo son uno de los medios en que se puede evaluar el rendimiento de los empleados. Serrano, consideró la importancia de estar capacitado con los últimos conocimientos ya que de esta manera la producción será de calidad y mejor ya que se encuentra seguro lo que posee, asimismo indicó que la motivación cumple un rol muy importante en el rendimiento laboral.

2.2.3.3. Características de Rendimiento Laboral

En cuanto a las características de Rendimiento Laboral Según (Flores, 2010 p.80), citado por (Cabia, 2018) siendo: “Adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos”.

- **Adaptabilidad:**

Es cuando se mantiene la efectividad en diversos ambientes y con diversas asignaciones de responsabilidades y personas.

- **Comunicación:**

Es la capacidad para expresar las ideas a un grupo o de manera individual.

- **Iniciativa:**

Es la habilidad para provocar situaciones que influye en los conocimientos para lograr los objetivos.

- **Conocimientos:**

Es la capacidad para estar al tanto de los avances y la tendencia en el área de experiencia del trabajador.

- **Conocimientos:**

Habla sobre nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionados con su área de trabajo. A la capacidad que tiende a mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia. (p.80).

2.2.3.4. Modelos Explicativos del Rendimiento Laboral

(Jaen, 2010) Nos habla sobre los modelos explicativos del Rendimiento Laboral y cita a (Moorhead y Griffin, 1998), donde señala que el surgimiento de los modelos de rendimiento no consideraba las habilidades y la motivación del colaborador, siendo detallado por Jaen (2010) que consideraba básico la propuesta de Moorhead y Griffin.

A). Campbell (1990) señalado por (Jaen, 2010) quien presentó un ejemplo fundamental de la teoría del rendimiento, por lo que existen tres determinantes fundamentales de la conducta:

1. Declarativo: se considera que está en función de factores como la personalidad habilidad, educación, intereses, experiencia, formación, aptitud/interacciones de trato.
2. Conocimientos: respecto de los conocimientos y habilidades; comprende la habilidad cognitiva, la habilidad psicomotora, la habilidad física, la de autogestión e interpersonales.
3. Motivación: se considera una conducta de elección en el actuar, en el nivel de esfuerzo y en persistir en el tiempo.

Viswesvaran y Ones (2000) propusieron que las personas realizan conocimientos, habilidades y motivación resultando que no era fácil el definir su rol de manera individual.

B. Furnham (1992) mencionado por (Jaen, 2010) con otro modelo fundamental, considera cinco factores que son básicos para el comportamiento laboral:

a) Habilidad: se considera el grado en que un trabajador realiza con eficacia diferentes procesos para el logro de una determinada meta, lo cual contempla procesos de decisión intelectual y están relacionadas a la inteligencia.

- b) Factores demográficos:** se considera la edad, el sexo o la educación como factores demográficos los cuales se relacionan a los factores biográficos.
- c) Inteligencia:** se considera al pensamiento abstracto y crítico, por lo cual influye en la conducta organizacional.
- d) Motivación:** se considera multidimensional y abstracta, donde se atiende a los estímulos y a su vez la emoción y el impulso de las acciones.
- e) Personalidad:** se considera los rasgos fundamentales de la persona que determina respuestas ante situaciones diarias, por lo que los rasgos de personalidad explican el que y como en el funcionamiento humano.

El modelo de personalidad se origina en términos explicativos, pero por otro lado la relación denominada bidireccionalidad considera que existe influencia mutua y además cada uno de ellos (por sí mismo y en combinación con los demás) influye recíprocamente sobre la conducta laboral.

Estas explicaciones del rendimiento centradas en lo personal son deficientes, ya que no prestan suficiente atención a los factores externos o del contexto. (Diaz 2016 p.29).

Actualmente hay una visión distinta a la de los primeros modelos que intentaron incluir los factores situacionales /contextuales algo elementales.

(Guzzo y Gannett, 1988; Waldman, 1994) Ambos reconocen que los factores situacionales pueden tener efectos facilitadores (potenciadores o impulsores) y limitantes. Los primeros, llevarían el rendimiento al máximo nivel posible, mientras que los segundos, restringirían el rendimiento hasta el mínimo aceptable.

Factores facilitadores o potenciadores: Waldman (1994) señala que existen factores que tienen un efecto indirecto en el rendimiento, por lo que los factores facilitadores se deben incluir en los sistemas de recursos humanos, en los procesos de liderazgo y en el diseño del trabajo para permitir el desarrollo y motivación de los trabajadores.

Factores limitantes e inhibidores: Peter y O'Connor (1980) señalan que los factores limitantes e inhibidores son características de los procesos tecnológicos y de trabajo, políticas, estructura y de las culturas organizativas y que otros factores son las herramientas y equipos, el tiempo que se dispone y el entorno laboral, ello fue revisado por Baron (1994).

Jaén (2010) considera que la concentración de personas, la calidad del aire y el nivel de iluminación son factores del entorno laboral, pero Baron (1994) ya consideraba que estos factores tenían un efecto indirecto en el rendimiento.

Díaz (2010) considera que los factores influyen en los mecanismos y procesos del individuo, mientras que Bacharach y Bamberger (1995) sostienen que las limitaciones generan un impacto negativo en el rendimiento de las tareas, lo cual impide que el trabajador aproveche el máximo sus habilidades, conocimientos y capacidad de trabajo.

Jaen (2010) además sostiene que el rendimiento laboral incluye los factores personales y de situación es del Cardy y Dobbins (1994) que sostiene que los **resultados** del trabajo son por lo que el trabajador hace produce o entrega y además las **conductas**, siendo estas dos las categorías para el rendimiento. Por su parte Jaen (2010) menciona que las conductas relevantes para un trabajo se encuentran relacionada con los factores personales y que no está directamente relacionada con los resultados del trabajo.

2.2.3.5. Factores que perjudican el rendimiento laboral

Hasta no hace mucho las empresas consideraban que los factores claves para alcanzar éxito era el capital y la tecnología dejando a un lado el factor humano, como la motivación y comodidad de los trabajadores, llevándolo a una posición secundaria y de escasa relevancia.

Actualmente las empresas han empezado a darse cuenta de su error, entendiendo que el valor máspreciado con el que cuentan es el factor humano. Un déficit de motivación, problemas organizativos o un clima laboral sofocado de los trabajadores no solo van a impedir el bienestar y la felicidad de los empleados, sino que también afectarán de forma directa en los resultados de la empresa, haciendo incluso descender la rentabilidad y productividad de las misma.

A continuación, los factores que afectan el rendimiento laboral:

1. Mala organización

Hay empresas que son deficientes en la planificación de sus trabajadores. Organizar reuniones de trabajo a horas inapropiadas y con formatos o asistentes inadecuados, asignación de tareas mal planteadas que llevan hasta la sobrecarga de trabajo.

2. Motivación

Motivar no solo se trata de subir el sueldo. Muchos colaboradores no se sienten suficientemente motivados en sus trabajos por falta de tacto o capacidad de la dirección a la hora de reconocer abiertamente sus logros, definir y comunicar objetivos, asignar indebidamente puestos, carecer de programas adecuados de promoción y formación.

3. Salud

Esta la principal causa de la falta de competitividad y productividad de muchas empresas. No existe una buena promoción de salud, revisiones médicas incompletas o no realizadas, asesoramiento

incompetente, una gestión inadecuada de los riesgos y enfermedades laborales aumenta drásticamente las bajas médicas y disminuye la capacidad de los trabajadores.

4. Factores ambientales

Muchos puestos de trabajo se caracterizan por el ruido excesivo, una iluminación deficiente, el aire acondicionado o la calefacción en mal estado, la ausencia de un espacio donde relajarse y tomar un buen café o hidratarse con agua. Todos estos factores son desmotivadores y potencian el estrés.

5. Factores externos

Aquí se incluyen todas aquellas circunstancias que, sin estar relacionados directamente con el puesto de trabajo, influyen en la concentración y el rendimiento laboral. Conflictos familiares y personales del trabajador, enfermedades físicas o mentales, insomnio o depresión, estos son problemas ajenos a la empresa, lo cual no quiere decir que ésta no pueda realizar algún tipo de intervención. (Velasquez, 2017).

2.2.3.6. Importancia del rendimiento laboral en la empresa

El Rendimiento Laboral es importante para el trabajador pues él vendría hacer el que más se beneficia de un buen rendimiento laboral o se perjudique de un mal rendimiento laboral no solo la empresa, a través de un buen rendimiento en el trabajo se pueden establecer nuevas oportunidades dentro de la organización (promoción, traslados a puestos más acordes a sus habilidades y formación, etc...) y si fuese lo contrario si tuviese un bajo rendimiento laboral se podría estar hablando de un posible cese o no renovación de contratos por parte de la empresa hacia el trabajador.

2.2.3.7. Dimensiones del Rendimiento Laboral

A continuación, mencionaremos las dimensiones del Rendimiento laboral:

1) Primera Dimensión: motivación laboral

Según Pinder (1998) citado por Adriazola (2017,p. 36) “La motivación laboral es el conjunto de fuerzas energéticas que se originan tanto en el interior del ser humano como por fuera de él, y da inicio a conductas relacionadas con el trabajo y determina su dirección, Intensidad y duración”.

Así también la motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo.

Aunque la motivación es un estado interno experimentado por el individuo las fuerzas que lo conforman pueden tener un origen interno o externo Como son:

❖ Motivación intrínseca:

Los individuos valoran factores como un ambiente de trabajo en el que puedan poner en práctica sus capacidades, colaborar con gente interesante, poder trabajar en una atmósfera de respeto mutuo, la posibilidad de realizarse en el trabajo, cumplir metas u objetivos.

❖ Motivación extrínseca:

La motivación extrínseca se considera como el conjunto de recompensas monetarias, como salarios, incentivos, beneficios, seguros brindados por la organización. (Martín y Trevilla 2009), citado por (Adriazola, 2017, p. 36)

2) Segunda Dimensión: desempeño laboral

Según (Robbins & Coulter, 2010) citado por (Adriazola, 2017) definen que es un proceso para determinar si el empleado ha alcanzado los objetivos propuestos por la organización. Generalmente el

desempeño laboral se evalúa a partir del cumplimiento de las metas estratégicas en base a los recursos utilizados. (p.37).

Por otro lado, Bohórquez define el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de sus metas dentro de la organización en un tiempo determinado citado por (Araujo & Guerra, 2012).

Así mismo (Sánchez, 2009) citado por (Adriazola, 2017) también menciona que el desempeño laboral es un proceso sistemático en que se valora el dominio de competencias, y el nivel de eficiencia y eficacia de los empleados en base a los resultados, siendo evaluados por el criterio del jefe inmediato. Otra definición importante es la de Chiavenato(2008) citado por (Adriazola, 2017) indica que es la valoración sistemática en función a las Actividades, metas y resultados que debe alcanzar el empleado, y también de las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso en el que estima, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. Según estas definiciones el desempeño está relacionado con el resultado y se debe ser valorada para estimar el aporte hacia la organización. La eficiencia y eficacia son los indicadores que mejor evalúan el desempeño laboral en áreas administrativas (Daft 2010). citado por Adriazola (2017, pág. 38). Y según la RAE(2017) citado por Adriazola(2017, pág. 38) define:

Eficiencia: como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. En términos administrativos se refiere a la cantidad de recursos necesarios (materiales, inversión, mano de obra) para alcanzar las metas organizacionales

Eficacia: Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. En términos administrativos se refiere el grado al que una organización o empleado alcanza sus metas. (p.37).

3) Tercera Dimensión competencias laborales

Para (Sagi &Vela, 2004) citado por (Adriazola, 2017) define la competencia laboral como “el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro”.

Así mismo (Bunk ,1994) citado por (Adriazola, 2017) indica que aquel individuo que posee adecuadas competencias laborales, utiliza conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para ejercer sus tareas, resuelve problemas de forma autónoma y flexible, y está predispuesto para colaborar con su organización.

Por otro lado, (Echevarría, 2002) citado por (Adriazola, 2017) menciona que los componentes de las competencias laborales son las siguientes:

- (a) Técnico “Saber”: Posee conocimientos especializados relacionados con su entorno laboral, que permiten dominar como experto sus tareas y funciones;
- (b) Metodológico “Saber hacer”: Saber cómo aplicar los conocimientos en ciertas situaciones laborales, conocer que procedimientos son adecuados para determinadas tareas, solucionar problemas de forma autónoma y emplear u experiencias ante nuevos escenarios
- (c) Participativo “Saber estar”: Estar pendiente de los nuevos cambios en el mercado laboral, comunicarse eficazmente y cooperar con los demás, y demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo.
- (d) Personal “Saber ser”: conocer a sí mismo, actuar conforme a las propias convicciones, asumir responsabilidades, y saber desenvolverse ante posibles frustraciones. (p.38)

2.3. Definiciones conceptuales

- **Estrés laboral:**

Es denominado aquella tensión que se desencadena debido a la presión excesiva que tiene lugar en el centro de trabajo. Normalmente es producto del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplir satisfactoriamente.

- **Rendimiento laboral:**

Son las acciones o comportamientos que se observan en los empleados. Por lo cual es la relación entre objetivos, metas/logros alcanzados y el tiempo, que se necesitaron para lograrlo.

- **Clima organizacional:**

Es el nombre dado por diversos autores; se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.

- **Estructura organizacional:**

Es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización.

- **Territorio organizacional:**

Es un término usado para describir el espacio personal o el escenario de actividades de una persona, es donde trabaja, juega, bromea y piensa.

- **Tecnología:**

Es la ciencia aplicada a la resolución de problemas concretos, Constituye un conjunto de conocimientos científicamente ordenados, que

permiten diseñar y crear bienes o servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente, así como la satisfacción de las necesidades individuales esenciales y las aspiraciones de la humanidad.

- **Influencia del líder:**

Personas que lideran a las organizaciones y que inspiran a guiar a las personas mediante distintas técnicas como es la persuasión, la gestión, la promoción y la motivación.

- Falta de cohesión:

Se define cuando se percibe que ya no formas parte de un proyecto común, cuando te sientes excluido, ignorado o marginado.

- **Respaldo de grupo:**

Ayuda, protección o apoyo de un conjunto de personas.

- **Desempeño laboral:**

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

- **Competencias laborales:**

Se define como la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.

- **Motivación laboral:**

Es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Hi. El estrés laboral se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H0. El estrés laboral No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

2.4.2. Hipótesis Específica

Hipótesis específica 1

H1. El estrés laboral del clima organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H0. El estrés laboral del Clima Organizacional No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

Hipótesis específica 2

H2. El estrés laboral de la Estructura Organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H0. El estrés laboral de la Estructura Organizacional, NO se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

Hipótesis específica 3

H3. El estrés laboral del Territorio Organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima, 2020.

H₀. El estrés laboral del Territorio Organizacional No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima, 2020.

Hipótesis específica 4

H₄. El estrés laboral de la Tecnología se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H₀. El estrés laboral de la Tecnología No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

Hipótesis específica 5

H₅. El estrés laboral de la Influencia de Líder se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H₀. El estrés laboral de la Influencia de Líder No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

Hipótesis específica 6

H₆. El estrés laboral de la Falta de Cohesión se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H₀. El estrés laboral de la Falta de Cohesión No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

Hipótesis específica 7

H₇. El estrés laboral del Respaldo de Grupo se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la empresa de servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H₀. El estrés laboral del Respaldo de Grupo No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

2.5. Variables

2.5.1. Variable 1

Estrés Laboral

2.5.2. Variable 2

Rendimiento Laboral de los Teleoperadores

2.6. Operacionalización de variables (dimensiones e indicadores.)

Tabla N° 1.

Operacionalización del Estrés Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Indicé
Estrés Laboral	El estrés laboral es el resultado del desequilibrio a las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado y sus conocimientos y capacidades. (OIT, 2016, p. 4).	Son aquellas respuestas manifestadas por los teleoperadores de servicio call center del Perú y se interpretan a clima organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia de Líder, Falta de Cohesión y Respaldo de Grupo los cuales fueron medidos a través de la Escala de la (OIT,2016) mencionado y adaptado por (Gallo,2018) y se valora en bajo, intermedio, estrés y alto.	Clima Organizacional	-Metas y misión de la empresa -Políticas generales de la empresa	1,10,11,20	-Alto -Estrés -Intermedio -Bajo	Likert (adaptado) por Gallo (2018)
			Estructura Organizacional	-Control o supervisión recibida por los Coordinadores o jefes inmediatos y cumplimiento de objetivo e indicadores. -Respeto hacia jefes y trabajadores de la empresa.	2,12,16,24		
			Territorio Organizacional	-Espacio de trabajo o privacidad -Ambiente de trabajo adecuado -Mobiliario apropiado para el trabajo.	3,15,22		
			Tecnología	-Tecnología apropiada y actualizada. -Equipos y recursos materiales a disposición del trabajador.	4,14,25		
			Influencia de Líder	-Relación del jefe con los trabajadores -Liderazgo de los jefes o superiores inmediatos -Carácter y disposición del jefe	5,6,13,17		
			Falta de cohesión	- Ausencia de trabajo en equipo o conjunto -Ausencia de compromiso -Trabajo bajo presión en el equipo	7,9,18,21		
			Respaldo de Grupo	- Apoyo del grupo -Falta de compañerismo -Trabajo en equipo o conjunto	8,19,23		

RENDIMIENTO LABORAL	Define rendimiento laboral como el conjunto de conductas esperadas de un empleado que son valoradas como negativas o positivas por la Organización en un periodo de tiempo. Motowidlo (2003).	Son aquellas respuestas manifestadas por los teleoperadores del servicio call center del Perú con relación a los resultados en el Rendimiento laboral en la empresa ya sean positivos o negativos traducándose a motivación laboral, desempeño laboral y competencias laborales	Motivación Laboral	<p>Motivación Intrínseca</p> <ul style="list-style-type: none"> - Su trabajo cumple o supera sus aspiraciones profesionales y personales. - Considera que sus tareas y responsabilidades a cargo son importantes para el crecimiento de la organización. -Se siente satisfecho orgulloso de la calidad de trabajo que ofrece a la empresa. 	1,2,3	<p>Bajo [6 – 17]</p> <p>Medio [18–23]</p> <p>Alto [24- 30]</p> <p>Bajo [5 – 14]</p> <p>Medio [15- 19]</p> <p>Alto [20- 25]</p>	Likert (creado, por Adiazola , 2017)
				<p>Motivación extrínseca</p> <ul style="list-style-type: none"> -Su salario y beneficios los motiva a realizar un buen trabajo en la empresa - La estabilidad laboral de la empresa lo motiva a cumplir con todas sus tareas y funciones. - Los temas de capacitación son interesantes y productivos lo que lo alientan a su desarrollo profesional y a mejorar su rendimiento. 	4,5,6	<p>Bajo [10–29]</p> <p>Medio [30- 39]</p> <p>Alto [40- 50]</p>	

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Enfoque:

La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) permite contrastar las teorías existentes con las hipótesis planteadas, y para ello se requiere de una muestra sea aleatoria o discriminada.

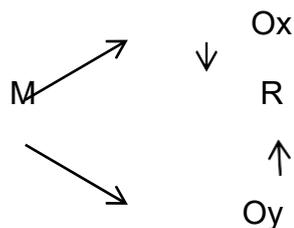
3.1.2. Alcance o Nivel

La investigación fue de un nivel correlacional, los cuales tienen el propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables en este caso las variables Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los Teleoperadores del Servicio de Call center del Perú.

3.1.3. Diseño de Estudio

El diseño fue descriptivo - correlacional transaccional o transversal, porque los datos fueron recogidos en un solo momento y en un tiempo único, con el objetivo indagar por los niveles de una o más variables aplicado a una población determinada, asimismo describir lo que se investiga y medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (Hernandez ,2014).

4. A continuación, el diseño a utilizar:



Representado por:

M: La muestra en estudio.

Ox: representa los datos de la variable 1 (Estrés Laboral)

Oy: representa los datos de la variable 2 (Rendimiento Laboral)

R: Es la relación de ambas variables.

3.1.4. Método de investigación.

El Método utilizado fue el hipotético-deductivo, el cual consiste en un procedimiento que inicia desde unas aseveraciones en calidad de hipótesis y que busca el refutar tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. (Bernal, 2010 p.60)

3.1.5. Tipo de investigación

El estudio fue de Tipo de Investigación básica, según Carlos Barriga y Luis Piscoya, consideran que dicha investigación no tiene propósitos aplicativos de inmediato, pues sólo busca profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. (Carrasco Diaz, 2007)

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

La población fue determinada en función de los 300 teleoperadores del servicio Call center del Perú, Lima 2020, siendo solo la plataforma de atención al cliente Entel, La población es definida según (Hernández, 2014) citado por (Gallo, 2018,p.31) Como la agrupación de todos aquellos casos que coinciden en un espacio delimitado, con costumbres, características y condiciones similares.

Tabla N° 2.

Servicios Call Center del Perú

SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU				
(Atención al cliente)				
	Edades	Sexo		Total
		F	M	
TRABAJADORES	18 a 25 años	110	80	180
	26 a 45 años	60	40	100
	46 a más	6	4	10
TOTAL				300

Fuente: Se obtuvo del Servicio Call center del Perú
Elaboración propia.

Tabla N° 3.

Tiempo de permanencia en servicios Call Center del Perú

TIEMPO DE PERMANENCIA EN SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU				
(Atención al cliente)				
Meses	Edades			Total
	18 a 25	26 a 45	46 a más	
0 - 1 mes	71	26	3	100
2- 6 meses	40	21	0	61
7 – 12 meses	35	22	0	57
13 – 18 meses	20	17	3	40
19 – 24 meses	12	10	3	25
25 – 48 meses	10	4	0	14
49 – más	2	0	1	3
Total				300

Fuente: Información de permanencia, proporcionada por el servicio Call center del Perú, lima 2020.
Elaboración: propia.

3.2.2. Muestra.

La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (Hernandez, 2014). Dentro de esta investigación, se utilizó el método de muestreo No Probabilístico a través del muestreo por conveniencia intencional y premeditada, siguiendo un criterio estratégico, seleccionando a quienes más conocimientos tienen del tema. Para el método no probabilístico no existe una fórmula para determinar el tamaño de la muestra. La muestra de la investigación está conformada por **150** teleoperadores de ambos sexos con edades de 18 a 50 años, para obtener la muestra se tuvieron en cuenta los criterios de inclusión y de exclusión.

Tabla N° 4.

Servicio Call Center del Perú, Lima 2020

SERVICIO CALL CENTER DEL PERU, LIMA 2020				
<i>(Atención al cliente)</i>				
	Edades	Sexo		TOTAL
		F	M	
Teleoperadores	18 a 25 años	60	40	100
	26 a 45 años	28	19	47
	46 a 50 años	2	1	3
Total				150

Fuente: Elaboración propia

3.3.2 Criterios de inclusión y exclusión

Para la clasificación de la muestra se tomaron los siguientes criterios:

- **Criterios de Inclusión**

- ✓ Teleoperadores entre las edades de 18 años a 50 años
- ✓ Teleoperadores de ambos sexos
- ✓ Teleoperadores de ambos turnos u horarios
- ✓ Teleoperadores sin distinción de estado civil
- ✓ Teleoperadores sin distinción de nivel de instrucción

- **Criterios de exclusión**

- ✓ Teleoperadores que solo realizan labores administrativas como son los (coordinadores, supervisores, analistas de calidad).
- ✓ Teleoperadores en periodo de prueba (OJT), con antigüedad de 0 a 1 mes.

3.3.3 Ubicación de la población en el espacio y tiempo

- **Ubicación en el espacio.** El estudio se llevó a cabo en Jr. Camaná 669- Cercado de Lima.
- **Ubicación en el tiempo.** Tuvo un tiempo de duración de diciembre a marzo del 2021
- **Unidad de análisis.** Los Teleoperadores del SCC (Servicios Call Center)

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas:

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de encuesta Según Hernández (2014) citado por (Gallo, 2018) la encuesta es una técnica cuantitativa en la que se recolecta los datos de un conjunto de personas a través de preguntas

El estrés laboral y el Rendimiento Laboral de los Teleoperadores del Servicio Call Center del Perú se utilizó:

- ✓ Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS
- ✓ Cuestionario de Rendimiento laboral

3.3.2. Instrumentos

Para evaluar el Estrés Laboral en los Teleoperadores del servicio Call center se utilizó como instrumento:

El Cuestionario de estrés Laboral de la OIT-OMS , es una prueba de procedencia española que fue sustentada por Ivancevich y Mattenson, bajo la teoría de desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist, mide el estrés laboral y está compuesta por 25 ítems, La calificación se da utilizando las seis alternativas de respuesta: nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre. Para sacar el nivel general se suman las respuestas los 25 ítems y el resultado se ubica en los baremos, de igual forma se hace con los ítems que le corresponden a cada una de las 7 dimensiones: Clima organizacional (1, 10, 11,20), Estructura organizacional (2, 12, 16, 24) Territorio organizacional (3, 15, 22), Tecnología (4, 14, 25), Influencia del líder (5, 6, 13, 17), Falta de cohesión y respaldo del grupo (7, 9, 18, 21).

Estudio Piloto

Gallo (2018) realizó un estudio piloto de la prueba original, con el fin de lograr validarlo en el contexto de la población de estudio y lograr comprobar las propiedades psicométricas. En primer lugar, generó la validez de contenido para poder corroborar que los ítems de la escala midan lo que pretenden medir, es decir la variable, para ello el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS fue sometido al criterio de jueces, quienes lo analizaron según los criterios de relevancia, claridad y pertinencia, de la V de Aiken se obtuvieron resultados adecuados que lograron comprobar lo que se pretendía confirmar, puesto que todos estuvieron dentro de los parámetros establecidos ($p > 0.80$). Se determinó el alfa de Cronbach obteniéndose a nivel general fue de 0.845, lo cual indica que existe una adecuada consistencia interna, puesto que está dentro de los parámetros establecidos.

Ficha Técnica del Cuestionario de Estrés laboral

Nombre de la prueba: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Autor: OIT – OMS sustentado por Ivancevich y Mattenson

Procedencia: España

Año: 1989

Adaptado por: Gallo Fabiola

Año: 2018

Procedencia: Perú

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Número de Ítems: 25

Forma de Aplicación: Autoadministrable, individual y grupal

Materiales: Cuadernillo de preguntas y Hoja de respuestas

Población: Asesores Telefónicos

Indicadores: 7

Niveles de puntuación:

- Bajo Nivel de Estrés < 90
- Nivel intermedio 91 – 117
- Estrés 118 – 153
- Alto nivel de estrés > 154

Validez de contenido: Juicio de expertos.

Confiabilidad: Valor del Alfa de Cronbach: 0.845

Por otro lado, para medir el Rendimiento Laboral de los teleoperadores del servicio Call center del Perú, se utilizó:

El Cuestionario de Rendimiento laboral, que fue creado por Adriazola, (2017) utilizado para la recolección de datos en condición de Investigadora de la Escuela de Posgrado Cesar Vallejo. Este instrumento está formado por 21 ítems que evalúan el grado de rendimiento laboral para el trabajo de los empleados, La calificación se da utilizando las 5 alternativas de respuesta: completamente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo, completamente de acuerdo. Para sacar el nivel general se suman las respuestas de los 21 ítems y el resultado se ubica en los baremos, de igual forma se hace con los ítems que le corresponden a cada una de las dimensiones que son 3, Motivación laboral (1,2,3,4,5,6), Desempeño laboral (7,8,9,10,11) y Competencia laboral (12,13,13,15,16,17,18,19,20).

Adriazola (2018) realiza la validez del instrumento de rendimiento laboral a través del juicio de expertos, y como resultado el cuestionario de rendimiento laboral (Alfa de Cronbach = 0.773) obtiene una fuerte confiabilidad.

Ficha Técnica del Cuestionario de Rendimiento Laboral

Nombre del Instrumento: Cuestionario de rendimiento laboral

Autor: Adriazola Bardales S.

Procedencia: Perú

Año: 2017

Objetivo del instrumento: Evaluar el grado del rendimiento laboral

Forma de Administración: Individual

Tiempo de Aplicación: 10 minutos

Número de Ítems: 21

Materiales: Cuadernillo de preguntas y Hoja de respuestas

Población: Trabajadores

Nombre del Instrumento:

Cuestionario de rendimiento laboral

Forma de Administración: Individual

Tiempo de Aplicación: 10 minutos

Descripción del Instrumento: Dimensiones

Motivación laboral 1 – 6

Desempeño laboral 7 -11

Competencias laborales 12 -21

Indicadores: 8

Ítems: 21

Escala de respuesta:

1: Completamente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Indeciso

4: De acuerdo

5: Completamente de acuerdo

Niveles de puntuación:

Bajo [21 - 50]

Medio [51 - 80]

Alto [81 – 105]

Muestra de tipificación: 25 trabajadores seleccionados

Aleatoriamente para el estudio piloto.

Validez de contenido: Juicio de expertos.

Confiabilidad: Valor del Alfa de Cronbach: 0.773

Se aplicó la escala de Likert con alternativas politómicas para valorizar las proposiciones del cuestionario. Se sumó el valor de cada ítem para calcular el nivel de grado de capacitación para el trabajo donde el máximo puntaje fue

105 y el mínimo de 21 puntos.

Tabla N° 5.

Estadísticas de fiabilidad Estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,684	25

Tabla N° 6.

Estadísticas de fiabilidad Rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,635	21

Se obtuvo la fiabilidad del instrumento en la muestra de estudio el alfa de Cronbach, para la variable estrés laboral se alcanzó un índice de ,684 y para la variable Rendimiento laboral fue de 0,635; presentando una fiabilidad considerable de los instrumentos aplicados.

3.3.3. Procedimientos de recolección de datos

En la investigación se efectuó los siguientes procedimientos:

- Solicitud de permiso para realizar el trabajo de investigación a la Gerencia de RR. HH de la Empresa Servicios Call Center del Perú.
- Se solicitó para el consentimiento del colaborador del Servicio Call Center del Perú, para ser evaluado mediante la encuesta.
- Aplicación de Instrumentos (Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y Cuestionario de Rendimiento Laboral) a los teleoperadores del servicio call center, para la obtención de información de las variables.
- Procesamiento de datos
- Interpretación de los resultados obtenidos.
- Se elaboró el Informe final.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

4.1.1. Estadística inferencial: Comprobación de hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

Hi. El estrés laboral se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H0. El estrés laboral No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

Tabla N° 7.

Prueba de hipótesis general

		Estrés laboral	Rendimiento laboral
Estrés laboral	Correlación de Spearman	1	,639
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,639	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

Fuente: SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo al estadístico de Spearman se aprecia en la tabla 7, se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, las variables Estrés laboral

y Rendimiento laboral tienen una correlación positiva considerable de 0.639

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1. El estrés laboral del clima organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H0. El estrés laboral del Clima Organizacional No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

Tabla N° 8.

Prueba de hipótesis específica 1

		Clima organizacional	Rendimiento laboral
Clima organizacional	Correlación de Spearman	1	,647
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,647	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

Fuente: SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo al estadístico de Spearman se aprecia en la tabla 8, se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, las variables Estrés laboral y Rendimiento laboral tienen una correlación positiva considerable de 0.578.

Hipótesis específica 2

H₂. El estrés laboral de la Estructura Organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H₀. El estrés laboral de la Estructura Organizacional, NO se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

Tabla N° 9.

Prueba de hipótesis específica 2

		Estructura organizacional	Rendimiento laboral
Estructura organizacional	Correlación de Spearman	1	,672
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,672	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

Fuente: SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo al estadístico de Spearman se aprecia en la tabla 9, se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, las variables Estrés laboral y Rendimiento laboral tienen una correlación positiva considerable de 0.672.

Hipótesis específica 3

H₃. El estrés laboral del Territorio Organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima, 2020.

H₀. El estrés laboral del Territorio Organizacional No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima, 2020.

Tabla N° 10.

Prueba de hipótesis específica 3

		Territorio organizacional	Rendimiento laboral
Territorio organizacional	Correlación de Spearman	1	,520
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,520	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

Fuente: SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo al estadístico de Spearman se aprecia en la tabla 10 , se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto las variables Estrés laboral y Rendimiento laboral tienen una correlación positiva considerable de 0.520.

Hipótesis específica 4

H₄. El estrés laboral de la Tecnología se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H₀. El estrés laboral de la Tecnología No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

Tabla N° 11.

Prueba de hipótesis específica 4

		Tecnología	Rendimiento laboral
Tecnología	Correlación de Spearman	1	,748
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,748	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

Fuente: SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la correlación de Spearman se aprecia en la tabla 11, se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, las variables Estrés laboral y Rendimiento laboral tienen una correlación positiva considerable de 0.748

Hipótesis específica 5

H₅. El estrés laboral de la influencia de Líder se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H₀. El estrés laboral de la Influencia de Líder No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

Tabla N° 12.

Prueba de hipótesis específica 5

		Influencia de Líder	Rendimiento laboral
Influencia de Líder	Correlación de Spearman	1	,774
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,774	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

Fuente: SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo al estadístico de Spearman se aprecia en la tabla 12, se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, las variables Estrés laboral y Rendimiento laboral tienen una correlación positiva muy fuerte de 0.774.

Hipótesis específica 6

H₆. El estrés laboral de la Falta de Cohesión se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H₀. El estrés laboral de la Falta de Cohesión No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

Tabla N° 13*.Prueba de hipótesis específica 6*

		Falta de cohesión	Rendimiento laboral
Falta de cohesión	Correlación de Spearman	1	,734
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	000
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,734	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

Fuente: SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la correlación de Spearman se aprecia en la tabla 13, se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, las variables Estrés laboral y Rendimiento laboral tienen una correlación positiva considerable de 0.734.

Hipótesis específica 7

H₇. El estrés laboral del Respaldo de Grupo se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

H₀. El estrés laboral del Respaldo de Grupo No se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

Tabla N° 14.

Prueba de hipótesis específica 7

		Respaldo de grupo	Rendimiento laboral
Respaldo de grupo	Correlación de Spearman	1	,765
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,765	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

Fuente: SPSS versión 25, elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con el coeficiente de Spearman se aprecia en la tabla 73, se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, las variables Estrés laboral y Rendimiento laboral tienen una correlación positiva muy fuerte de 0.765.

4.1.2. Estadística descriptiva

Los resultados obtenidos en la investigación fueron los siguientes:

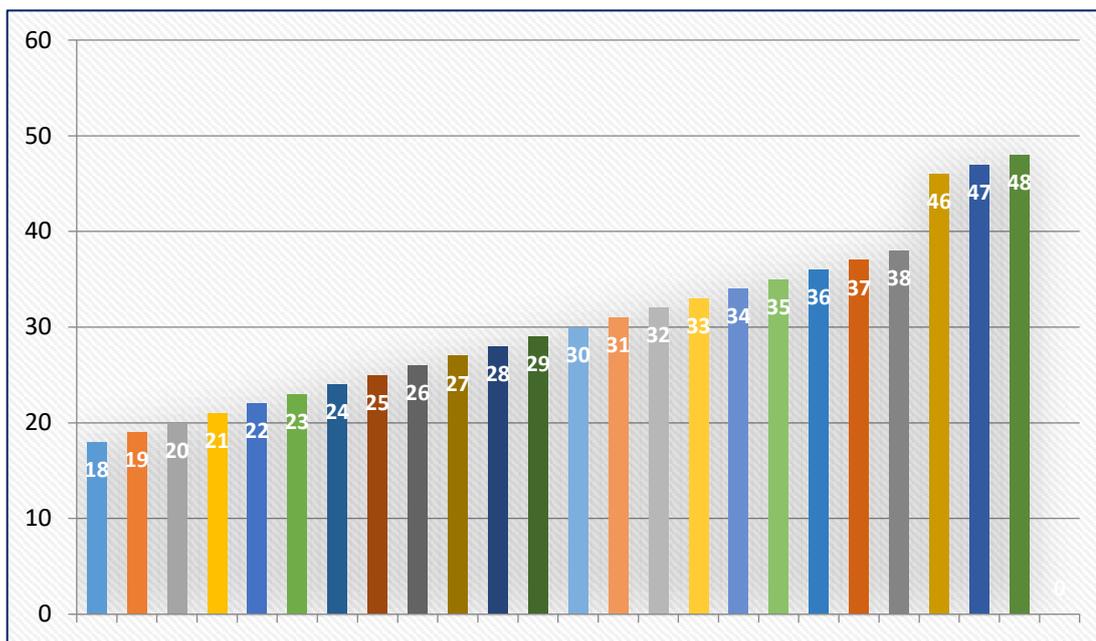
Tabla N° 15.*Edad de teleoperadores de la empresa servicios Call center del Perú, lima 2020*

EDAD	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18	4	2,7	2,7	2,7
19	6	4,0	4,0	6,7
20	15	10,0	10,0	16,7
21	12	8,0	8,0	24,7
22	18	12,0	12,0	36,7
23	14	9,3	9,3	46,0
24	14	9,3	9,3	55,3
25	13	8,7	8,7	64,0
26	9	6,0	6,0	70,0
27	7	4,7	4,7	74,7
28	7	4,7	4,7	79,3
29	8	5,3	5,3	84,7
30	4	2,7	2,7	87,3
31	3	2,0	2,0	89,3
32	1	,7	,7	90,0
33	2	1,3	1,3	91,3
34	1	,7	,7	92,0
35	2	1,3	1,3	93,3
36	2	1,3	1,3	94,7
37	4	2,7	2,7	97,3
38	1	,7	,7	98,0
46	1	,7	,7	98,7
47	1	,7	,7	99,3
48	1	,7	,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Administración de Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y Cuestionario de rendimiento laboral**Elaboración:** Propia

Gráfico N° 1.

Edad de Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020



Fuente: Tabla 15

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 15 y gráfico 1, titulado EDAD DE TELEOPERADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ, LIMA 2020

Se encontró que el 16.7% (25 participantes) tienen entre las edades de 18 a 20 años; el 70.6% (106 participantes) tienen entre las edades de 21 a 30 años y el 12.7% (19 participantes) tienen entre las edades de 31 a 48 años.

Se aprecia que el mayor porcentaje encontrado se encuentra en los participantes de 21 a 30 años.

Tabla N° 16.

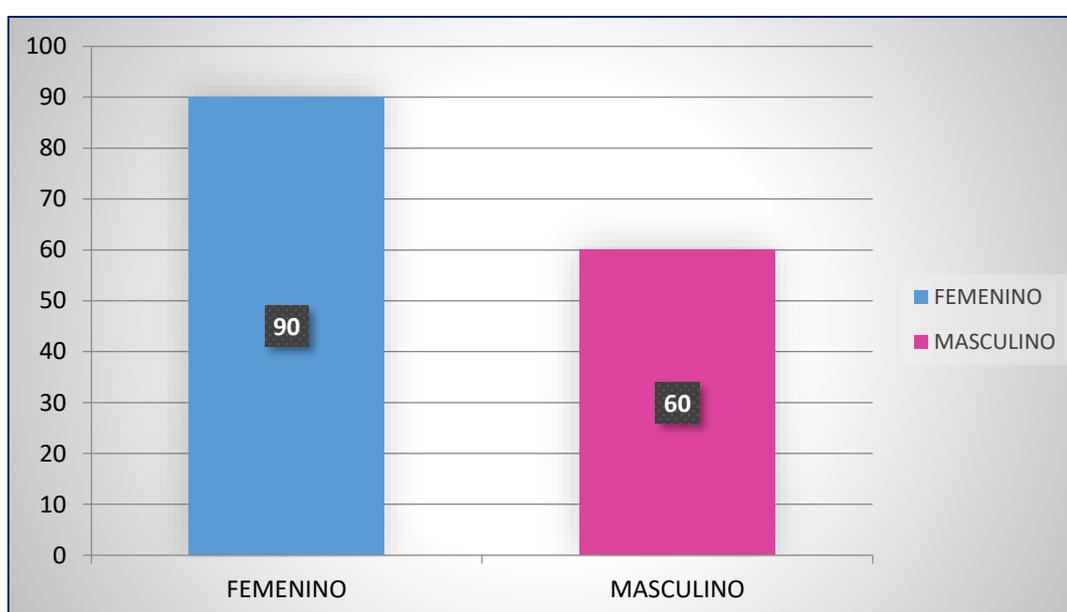
Sexo de Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020

SEXO	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
FEMENINO	90	60,0	60,0	60,0
MASCULINO	60	40,0	40,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Administración de Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y Cuestionario de rendimiento laboral
Elaboración: Propia

Gráfico N° 2:

Sexo de Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020



Fuente: Tabla 16
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 16 y gráfico 2, titulado SEXO DE TELEOPERADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ, LIMA 2020

Se encontró que el 60% (90 participantes) son del sexo femenino y el 40% (60 participantes) son del sexo masculino.

Se aprecia que el mayor porcentaje encontrado se encuentra en los participantes de sexo femenino.

Tabla N° 17.

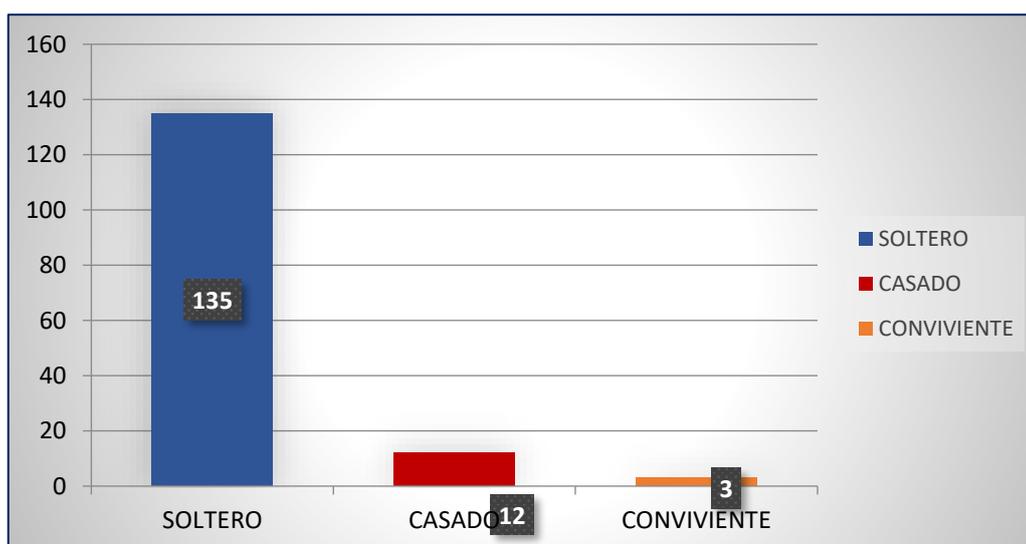
Estado civil de teleoperadores de la Empresa servicios Call Center del Perú, Lima 2020

ESTADO CIVIL	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
SOLTERO	135	90,0	90,0	90,0
CASADO	12	8,0	8,0	98,0
CONVIVIENTE	3	2,0	2,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Administración de Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y Cuestionario de rendimiento laboral
Elaboración: Propia

Gráfico N° 3.

Estado civil de teleoperadores de la Empresa servicios Call Center del Perú, Lima 2020



Fuente: Tabla 17
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 17 y gráfico 3, titulado ESTADO CIVIL DE TELEOPERADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ, LIMA 2020

Se encontró que el 90% (135 participantes) son de estado civil soltero, el 8% (12 participantes) son casados y el 2% (3 participantes) son convivientes.

Se aprecia que el mayor porcentaje encontrado se encuentra en los participantes de estado civil soltero.

Tabla N° 18.

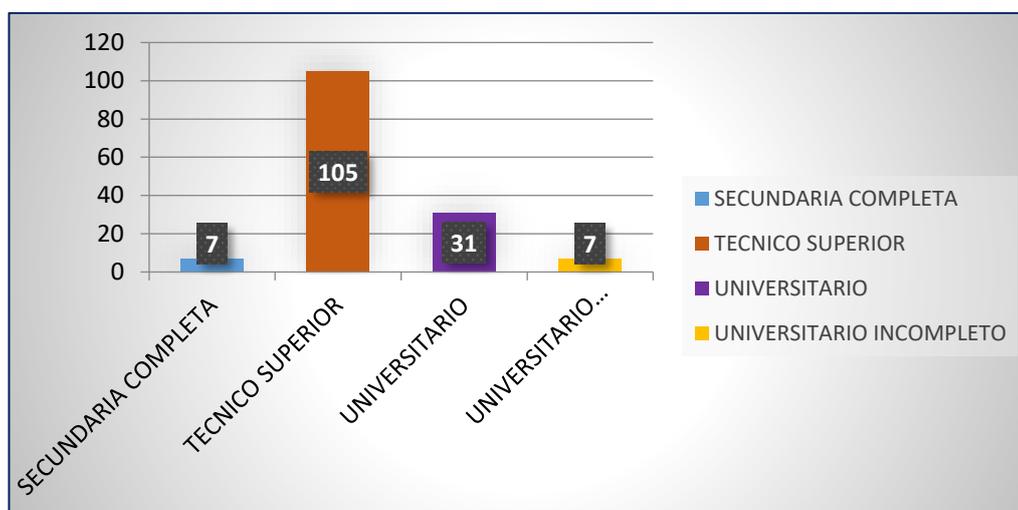
Nivel de Instrucción de Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center Del Perú, Lima 2020

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
SECUNDARIA COMPLETA	7	4,7	4,7	4,7
TECNICO SUPERIOR	105	70,0	70,0	74,7
UNIVERSITARIO	31	20,7	20,7	95,3
UNIVERSITARIO INCOMPLETO	7	4,7	4,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Administración de Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y Cuestionario de rendimiento laboral
Elaboración: Propia

Gráfico N° 4.

Nivel de Instrucción de Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center Del Perú, Lima 2020



Fuente: Tabla 18
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 18 y gráfico 4, titulado NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE TELEOPERADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ, LIMA 2020

Se encontró que el 4.7% (7participantes) tiene secundaria completa, el 70% (105 participantes) tiene técnico superior y el 20.7% (31 participantes) tiene

nivel universitario y el 4.7% (7 participantes) tiene nivel de estudio universitario incompleto.

Se aprecia que el mayor porcentaje encontrado se encuentra en los participantes con nivel de instrucción técnico superior.

Tabla N° 19.

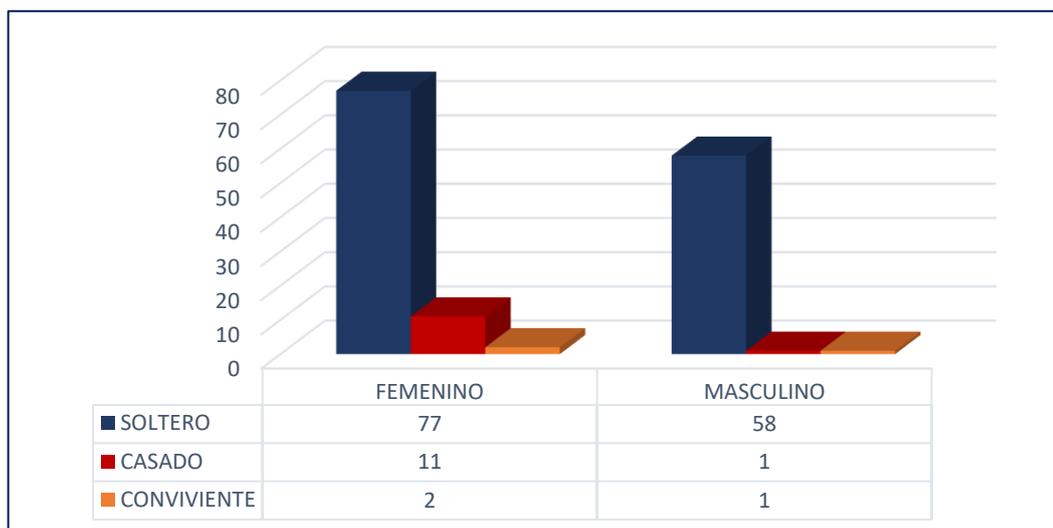
Estado civil según sexo de los teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020

SEXO	ESTADO CIVIL		
	SOLTERO	CASADO	CONVIVIENTE
FEMENINO	77	11	2
MASCULINO	58	1	1

Fuente: Administración de Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y Cuestionario de rendimiento laboral
Elaboración: Propia

Gráfico N° 5

Estado civil según sexo de los teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020



Fuente: Tabla 19
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 19 y gráfico 5, titulado ESTADO CIVIL SEGÚN SEXO DE LOS TELEOPERADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ, LIMA 2020

Se encontró que del sexo femenino; 77 participantes son solteros, 11 participantes son casados y 2 participantes son convivientes. Del sexo masculino 58 participantes son solteros, 1 participante son casados y 1 participante son convivientes

Se aprecia que el mayor porcentaje encontrado se encuentra en los participantes de sexo femenino de estado civil soltero; y el menor porcentaje son de sexo masculino de estado civil casado y conviviente.

Tabla N° 20.

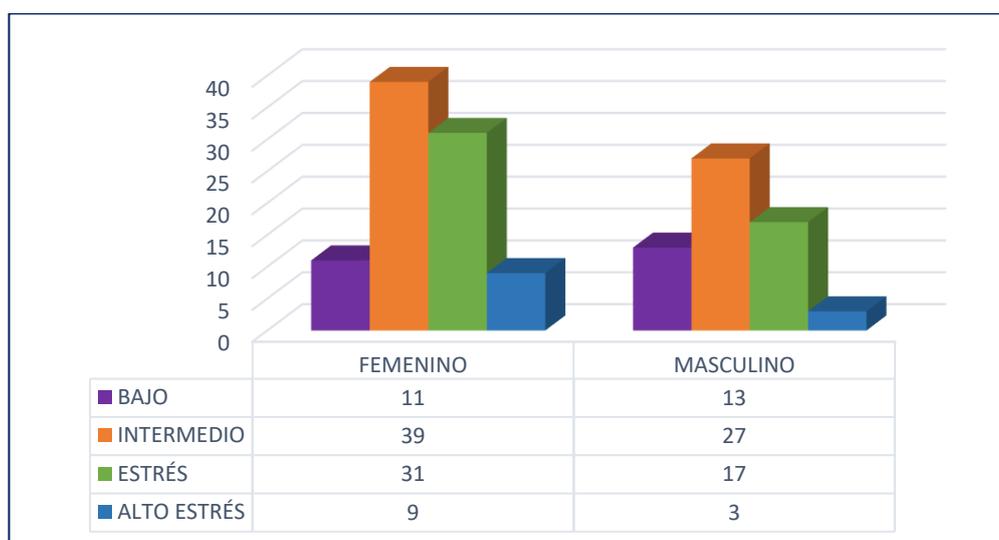
Nivel de estrés según sexo de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020

SEXO	NIVEL ESTRES			
	BAJO	INTERMEDI O	ESTRES	ALTO ESTRES
FEMENINO	11	39	31	9
MASCULINO	13	27	17	3

Fuente: Administración de Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y Cuestionario de rendimiento laboral
Elaboración: Propia

Gráfico N° 6

Nivel de estrés según sexo de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020



Fuente: Tabla 20
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 20 y gráfico 6, titulado NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN SEXO DE LOS TELEOPERADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ, LIMA 2020

Se encontró que del sexo femenino; 11 participantes tienen nivel de estrés bajo, 39 participantes tienen nivel de estrés intermedio, 31 participantes tienen nivel de estrés y 9 participantes tienen nivel de estrés alto. En el sexo masculino se encontró 13 participantes tienen nivel de estrés bajo, 27 participantes tienen nivel de estrés intermedio, 17 participantes tienen nivel de estrés y 3 participantes tienen nivel de estrés alto.

Se aprecia que el mayor porcentaje encontrado se encuentra en los participantes de sexo femenino con nivel de estrés intermedio y el menor porcentaje se encuentra en el sexo masculino con nivel de estrés alto.

Tabla N° 21.

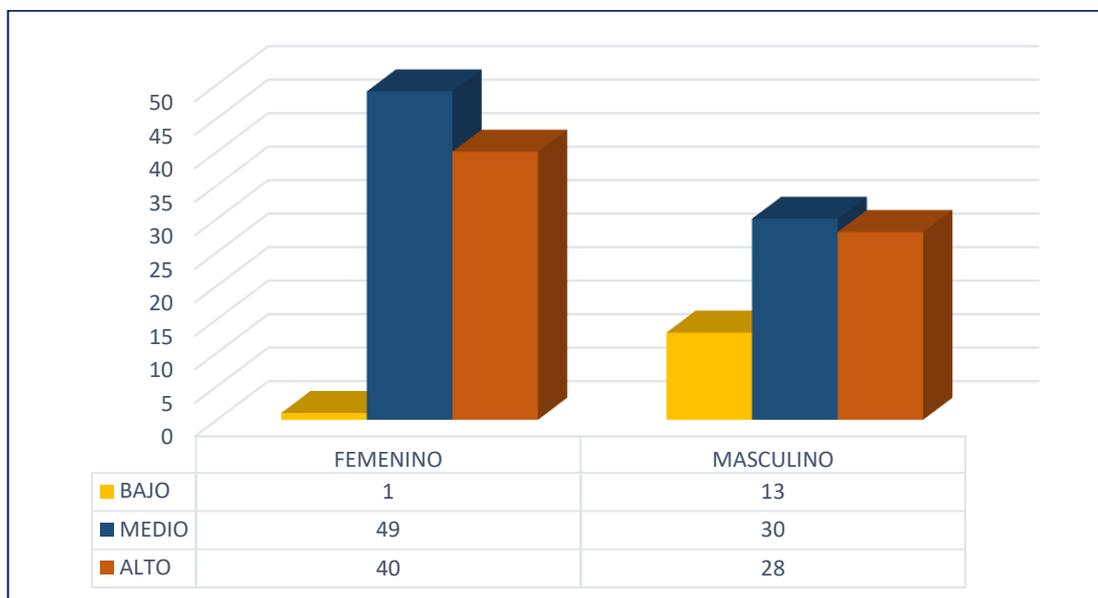
Nivel de rendimiento laboral según sexo de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020

SEXO	NIVEL RENDIMIENTO LABORAL		
	BAJO	MEDIO	ALTO
FEMENINO	1	49	40
MASCULINO	2	30	28

Fuente: Administración de Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y Cuestionario de rendimiento laboral
Elaboración: Propia

Gráfico N° 7.

Nivel de rendimiento laboral según sexo de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020



Fuente: Tabla 21

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 21 y gráfico 7, titulado NIVEL DE RENDIMIENTO LABORAL SEGÚN SEXO DE LOS TELEOPERADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ, LIMA 2020

Se encontró que del sexo femenino; 1 participante tiene nivel de rendimiento laboral bajo, 49 participantes tienen nivel de rendimiento laboral medio y 40 participantes tienen nivel de rendimiento laboral alto. En el sexo masculino se encontró 2 participante tiene nivel de rendimiento laboral bajo, 30 participantes tienen nivel de rendimiento laboral medio y 28 participantes tienen nivel de rendimiento laboral alto.

Se aprecia que el mayor porcentaje encontrado se encuentra en los participantes de sexo femenino con nivel de rendimiento laboral medio y el menor porcentaje se encuentra en el sexo femenino con nivel de rendimiento laboral bajo.

Tabla N° 22.

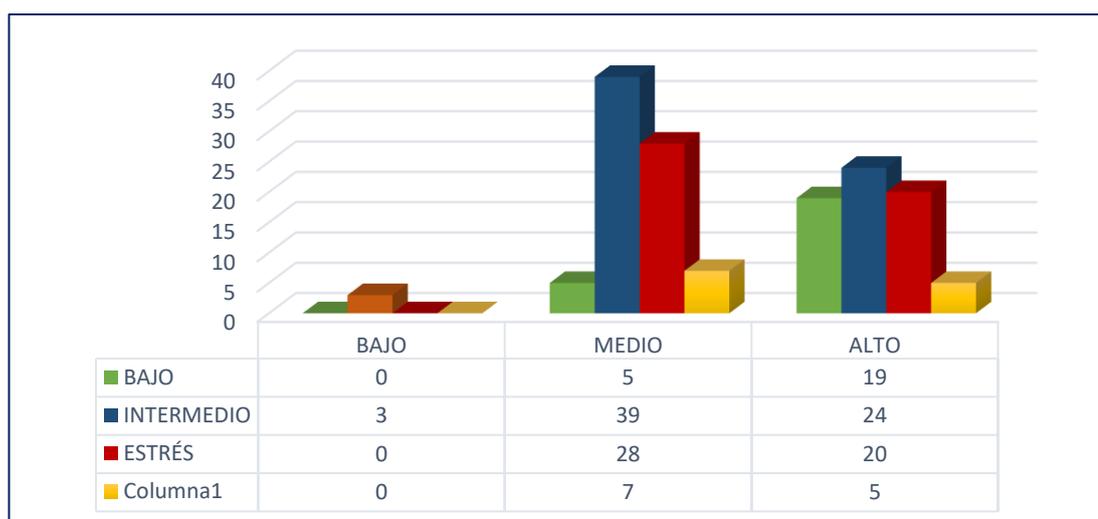
Nivel de estrés según nivel de rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020

NIVEL DE RENDIMIENTO LABORAL	NIVEL DE ESTRES			
	BAJO	INTERMEDIO	ESTRES	ALTO ESTRES
BAJO	0	3	0	0
MEDIO	5	39	28	7
ALTO	19	24	20	5

Fuente: Administración de Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y Cuestionario de rendimiento laboral
Elaboración: Propia

Gráfico N° 8.

Nivel de estrés según nivel de rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020



Fuente: Tabla 22
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 22 y gráfico 8, titulado NIVEL DE ESTRES SEGÚN NIVEL DE RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TELEOPERADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ, LIMA 2020

Se encontró en la relación de nivel de estrés según el nivel de rendimiento laboral bajo, 0 participantes en el nivel bajo, 3 participantes en el nivel intermedio, 0 participantes en el nivel estrés y alto estrés. Según el nivel de

rendimiento laboral medio, 5 participantes en el nivel bajo, 39 participantes en el nivel intermedio, 28 participantes en el nivel estrés y 7 participantes en el nivel alto estrés. Según el nivel de rendimiento laboral alto, 19 participantes en el nivel bajo, 24 participantes en el nivel intermedio, 20 participantes en el nivel estrés y 5 participantes en el nivel alto estrés.

Se aprecia que el mayor porcentaje encontrado se encuentra en los participantes de nivel de estrés intermedio con rendimiento laboral medio.

CAPITULO VI

5. DISCUSIÓN

La hipótesis específica general “El estrés laboral se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.639. Los resultados discuten con lo planteado por Quispe (2018) quien concluyo en su estudio del estrés laboral y el engagement aplicado a una empresa de Call center en el cercado de Lima que existía una correlación significativa e inversa, interpretando a mayor estrés laboral es menor el engagement o de manera viceversa, y que las variables edad y sexo no existían diferencias significativas, por lo tanto, puedo expresar que el estrés laboral se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

La hipótesis específica 1 “El estrés laboral del clima organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.647. Los resultados se asemejan con lo planteado por Pompilla Y. (2017), quien evidencio que existe una correlación directa, significativa y positiva baja, entre los puntajes totales del estrés laboral y compromiso organizacional, es decir, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional; y a su vez encontraron correlaciones positivas y significativas entre algunas dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional; en la variable Compromiso organizacional encontraron diferencias significativas tanto en sexo como en la edad, por lo tanto puedo expresar que el estrés laboral del clima organizacional tiene una relación significativa en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020, por lo cual la gerencia debe monitorear el estrés laboral y su relación con el clima organizacional en previa coordinación con el área de recursos humanos, lo que permitirá que el colaborador presente un alto grado de rendimiento laboral.

La hipótesis específica 2 “El estrés laboral de la Estructura Organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.672. Los resultados discuten con lo planteado por Reinoso, Rosero, & Brito, (2018) quienes demostraron la existencia de estrés laboral en el grupo investigado, pero no la presencia del síndrome de Burnout, sin embargo, existen evidencias de afectaciones por agotamiento emocional en un 10,5%, despersonalización 22,2% y baja realización personal 22,3%, sin contar el grupo que se encuentra en riesgo de padecerla, por lo tanto puedo expresar que El estrés laboral de la Estructura Organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

La hipótesis específica 3 “El estrés laboral del Territorio Organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima, 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.520. Los resultados coinciden con lo planteado por Ramos (2016) que en su estudio el nivel de estrés fue medio para el 78% de profesionales de la salud en un centro de salud de Huánuco y la mitad de los colaboradores alcanzo un nivel excelente; Silva (2016) en su investigación a trabajadores de una red de salud el 85.3% presentaba un nivel bajo de desgaste laboral, el 70.6% un nivel alto; por lo tanto puedo expresar que el estrés laboral del Territorio Organizacional tiene una relación significativa en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima, 2020.

La hipótesis específica 4 “El estrés laboral de la Tecnología se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.748. Los resultados se asemeja con lo planteado por Benavente (2016) quien estudio los efectos del estrés laboral y la habilidad mental, concluyendo que los empleados que tenían un nivel de estudios alto sufrían de estrés, lo cual se encontraba condicionado

por la edad siendo factores como la desmotivación y autoestima baja los que se encontraba asociado; por lo tanto puedo expresar que el estrés laboral de la Tecnología tiene una relación significativa en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

La hipótesis específica 5 “El estrés laboral de la Influencia de Líder se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.774. Los resultados discuten con lo planteado por Anampa (2016), quien para medir el estrés laboral empleó el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen y el Cuestionario adaptado de Estrés laboral. Los resultados fueron que existía una correlación negativa alta entre las dos variables con un coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.627, por lo tanto, puedo expresar que El estrés laboral de la Influencia de Líder se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

La hipótesis específica 6 “El estrés laboral de la Falta de Cohesión se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.734. Los resultados discuten con lo planteado por Medina(2018) quien concluyo que el estrés laboral no tiene relación con la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center MDY, por lo tanto, puedo expresar que El estrés laboral de la Falta de Cohesión se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

La hipótesis específica 7 “El estrés laboral del Respaldo de Grupo se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.765. Los resultados discuten con lo planteado por Gallego, Ramírez, Rendón y Toro (2018) en su estudio para identificar y describir los niveles de estrés y determinar las causas de los niveles de estrés laboral de los empleados y su afectación financiera en una

organización del mercado del Contact Center en la ciudad de Manizales Ecuador utilizaron como instrumental de apoyo la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS; siendo sus que el estrés laboral estaba por debajo del límite del rango de estrés intermedio (81,09 / 90,02) y que la empresa por Absentismo y Rotación, había perdido aproximadamente \$43`995.586, y además existía niveles bajos de estrés a nivel general, siendo las causas que más afectaban los niveles del estrés laboral la Falta de Cohesión con una valoración de 14,03 en valor absoluto., por lo tanto, puedo expresar que El estrés laboral del Respaldo de Grupo se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.

Asimismo, queda afirmada tal y cómo lo indico Ramos (2018) que la edad más común para sufrir de estrés es entre los 25 a 40 años y en el presente trabajo de investigación se confirma que el mayor porcentaje encontrado se encuentra en los participantes de 21 a 30 años.

Además, Ramos (2018) menciona que el mayor porcentaje encontrado se encuentra en los participantes de sexo femenino, confirmándose en la investigación que el mayor porcentaje que sufren de estrés encontramos en el sexo femenino.

Por otro lado (Benavente, 2016) Concluye que el mayor porcentaje propenso al estrés se encuentra en los participantes con nivel mayor de estudios, en la presente investigación se demuestra que en la instrucción técnico superior, por nivel universitario padecen de estrés aseverando lo que demostró Benavente.

Asimismo, se encontró que el sexo femenino obtuvo un nivel de rendimiento laboral medio es decir a pesar de encontrarse con un nivel de estrés intermedio aún tiene mayor rendimiento laboral que el sexo masculino.

CONCLUSIONES

Conforme a los resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La hipótesis general “El estrés laboral se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación positiva considerable de Spearman de 0.639.
2. La hipótesis especifica 1 “El estrés laboral del clima organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación positiva considerable de Spearman de 0.647.
3. La hipótesis especifica 2 “El estrés laboral de la Estructura Organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación positiva considerable de Spearman de 0.672.
4. La hipótesis especifica 3 “El estrés laboral del Territorio Organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima, 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación positiva considerable de Spearman de 0.520.
5. La hipótesis especifica 4 “El estrés laboral de la Tecnología se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación positiva considerable de Spearman de 0.748.
6. La hipótesis especifica 5 “El estrés laboral de la Influencia de Líder se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”,

quedo aceptada al obtenerse la correlación positiva muy fuerte de Spearman de 0.774.

7. La hipótesis específica 6 “El estrés laboral de la Falta de Cohesión se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación positiva considerable de Spearman de 0.734.
8. La hipótesis específica 7 “El estrés laboral del Respaldo de Grupo se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”, quedo aceptada al obtenerse la correlación positiva muy fuerte de Spearman de 0.765.

RECOMENDACIONES

❖ **A los directivos de la Empresa Servicios Call Center del Perú:**

- Realizar talleres trimestrales bajo la responsabilidad del área de psicología o recursos humanos para reducir el nivel de estrés mediante técnicas de relajación, entrenamiento en solución de problemas y fortalecer las habilidades blandas y mejorar el clima organizacional de la institución.
- Desarrollar y realizar el diseño y ejecución de talleres para todos los colaboradores con la finalidad que conozcan la misión, visión, objetivos, valores, reglas, beneficios, etc. de la organización afianzando la comunicación interna y el compromiso del colaborador con la organización.
- Se recomienda que Gerencia cuide de la mente y el cuerpo de los colaboradores mediante el descanso adecuado, porque las jornadas laborales son extensas, para lo cual se debe de implementar pautas activas y crear un ambiente implementado para que el colaborador pueda realizar actividades de meditación y relajación; siempre y cuando la organización cuenta con el presupuesto necesario.
- Aceptar convenios con las diversas universidades nacionales y privadas que ofertan el programa de estudios de psicología para que los internos puedan realizar sus prácticas pre profesionales en la empresa.
- Efectuar programas de salario emocional, para la búsqueda del interés y el bienestar del colaborador, para lo cual se requiere de ejecutar actividades para elevar el compromiso afectivo en los colaboradores.

❖ **A la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud y a la E.A.P. Psicología:**

- Generar convenio con las diversas instituciones para que los internos puedan realizar sus prácticas pre profesionales en diversas empresas a nivel nacional.
- Incentivar la realización de investigaciones tanto en instituciones públicas como privadas para ayudar a los estudiantes en su formación integral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- A, M. C. (2009). *EKURED*. Obtenido de Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana, editora Política: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Adriazola, S. E. (2017). *Capacitación para el trabajo y rendimiento laboral en la empresa ESLIMP CALLAO S.A. año 2017*. Lima.
- Aquino Y. (2017). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Huanuco - 2017*. Universidad Hermilio Valdizán.
- Araujo, M. C., & Guerra, L. M. (2012). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas Y Gerenciales.
- Barra, P. H., Chirre, R., & Soto, F. (2014). *INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO OCUPACIONAL DE LOS ENFERMEROS DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO – CIRUGÍA Y EMERGENCIA - HOSPITAL TINGO MARÍA, 2014*. Huanuco.
- Barria, C. (29 de Marzo de 2019). *BBC News Mundo*. Obtenido de "El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa": <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47656050>
- Bedoya Sanchez, E. O. (2003). *La Nueva Gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*. Lima: UNMSM. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Post-Grado.
- Benavente, M. (2016). *El estrés y la velocidad de anticipación en los "Call Centers"*. Madrid: © Miriam Benavente de las Pozas, 2016.
- Bocanegra, J. E., Cabrera, M. C., & Cornejo, C. (2015). *EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE*

ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD DE LLATA, HUÁNUCO 2015". Huanuco.

Cabia, Y. Y. (2018). "*CLIMA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2018*". Huanuco.

Chacín Almarza, B. ., (4 de Diciembre de 2002). *Scielo*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0535-51332002000400006

Chiavenato, I. (2008). *Gestión De Talento Humano Tercera Edición*. Los Angeles: El Capital.

Coduti P., Belen Y., Sarmiento S. y Schmid R. (2013). Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional.

Diaz, B. A. (2016). "*El Estrés y su influencia en el Call Center Atento y su influencia en el desempeño Laboral en el Call center Atento de la provincial del Callo, año 2016*". Lima.

Diaz, M. J. (2010). *Predicción del Rendimiento Laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Madrid: Universidad Complutense Madrid.

Elizalde, M. S. (2015). Riesgos psicosociales en los centros de atención telefónica. HSEC Magazine.

El Mar, Y. (04 de Septiembre de 2012). *Organización Mundial del Trabajo*. Obtenido de Cinterfor: <https://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/1-%C2%BFqu%C3%A9-competencia-laboral>

EMPRESA TELE MARKETING. (20 de Febrero de 2018). *Sofl Evolution*. Obtenido de <http://empresatelemarketing.es/2018/02/20/el-estres-y-la-satisfaccion-laboral-en-los-call-center/>

- Figuroa, G. W. (2017). *"ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL CONSORCIO DE ALIMENTOS "RICO FORT", HUÁNUCO 2017"*. Huanuco.
- Flores, P., Rosero, S. F., & Reynoso, D. R. (2017). *Estres Laboral y afectacion psicologica en el Rendimiento del personal en un call center policial*. Quito.
- Flores, R. y. (2017). *Estrés Laboral Y Afectación Psico-Física En El*. Quito.
- Flores, R. y. (2017). *Estres Laboral y afectacion Psico-fisica en el rendimiento del personal en un call center policial*. Quito-Ecuador.
- Friend Lucy, D. A. (27 de Marzo de 2017). *La Voz de Houston*. Obtenido de La Voz de Houston: <https://pyme.lavoztx.com/cul-es-el-significado-de-estructura-organizacional-4749.html>
- Gallo, F. (2018). *"Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018"*. Lima.
- Guerrero, A. D. (2015). *La influencia del estrés en la productividad del Call Center de Pague Ya -Grupo Pichincha*. QUITO.
- Hernandez, R. S. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Jaen, M. D. (2010). *PREDICCIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL A PARTIR DE INDICADORES DE MOTIVACIÓN, PERSONALIDAD Y PERCEPCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES*. Madrid: Universidad Platense de Madrid.
- Larousse Editorial, S.L. (2016). *Gran Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Respaldo: <https://es.thefreedictionary.com/respaldo>
- liderazgoycomunicacion23. (09 de Septiembre de 2017). *liderazgoycomunicacion23.blogspot*. Obtenido de <http://liderazgoycomunicacion23.blogspot.com/2017/09/que-es-el-rendimiento-laboral.html>

- Luis, M. (2017). *Día Mundial del Corazón: estrés laboral incrementa males cardíacos en jóvenes*. LIMA: Agencia Peruana de Noticias. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-dia-mundial-del-corazon-estres-laboral-incrementa-males-cardiacos-jovenes-684687.aspx>
- Martinez, D. (13 de Julio de 2016). *BLOG EALICIA UNIVERSITY*. Obtenido de COMO SUPERAR EL ESTRES LABORAL EN UN CALL CENTER: <http://www.ealiciauniversity.com/como-superar-el-estres-laboral-en-un-call-center/>
- Medina, B. B. (2018). *“EL Estrés Laboral y Calidad de Servicio de los Trabajadores de Call Center MDY- CLARO, Lince 2018”*. Lima.
- Mejia, L. (25 de Agosto de 2018). *Instituto Nacional Cardiovascular*. Obtenido de Essalud: <http://www.essalud.gob.pe/centros-especializados/instituto-nacional-cardiovascular-incor/>
- Mendez, A. (Agosto de 2016). *euoresidentesvida inteligente*. Obtenido de Motivacion: <https://www.euoresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-laboral>
- Merino M. (2016). *Nivel de Estrés y Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores del Centro de Salud Aclas Pillco Marca, Huánuco 2016*. Universidad Hermilio Valdizan.
- OIT. (10 de Diciembre de 2004). *La Organización del trabajo y estrés*. Reino Unido: Instituto of Work, Health & Organizations. Obtenido de https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_339_SP/lang--es/index.htm
- OIT. (28 de ABRIL de 2016). Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS_475728/lang--es/index.htm
- OIT-OMS. (2018). *LEX Nova S,A*.

- Palazuelos, J. V. (2016). *Comision de Economia san lazaro* . san lazaro .
- Pecho, E. R. (2016). *Gestión motivacional y rendimiento laboral en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo Ucayali - 2016*. Ucayali.
- Pompilla, Y. (2017). *“Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017”*. Lima.
- Porto, P. C. (2015). *Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo*. Madrid.
- Psyalive. (08 de Febrero de 2019). *Psyalive*. Obtenido de <https://www.psyalive.com/blog/estres-call-center/>
- Quispe, K. M. (2018). *“Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito cercado de lima ,2018”*. Lima.
- RAE. (2017). *Real Academia Española*. Madrid.
- Ramos, J. (15 de Abril de 2018). *Info Capital Humano*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>
- Ramos, L. (2016). *“Nivel de estres y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Peru,Corea ,Huanuco 2016”*. Huanuco.
- Ramos, L. M. (2016). *“Nivel de Estres y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud,Peru Corea Huanuco ,2016”*. Huanuco.
- Ramos, L. M. (2016). *“Nivel de Estres y Desempeño laboral de los trabadores de la salud que trabajan en el centro de salud,Peru Corea Huanuco,2016”*. Huanuco.

- Reinoso, D. R., Rosero, S. F., & Brito, P. F. (2018). *"Estrés Laboral y Afectación Psico-Física en el Rendimiento del Personal en un Call Center Policial"*. Quito - Ecuador: European Scientific, Vol 14, N°24 ISSN: 1857.
- Rio, A. (25 de ENERO de 2015). *Menorca Opinion*. Obtenido de Falta de cohesión o exceso de cohesión: <https://www.menorca.info/opinion/firmas-del-dia/2015/01/25/489794/falta-exceso-cohesion.html>
- Rosales, R. (2018). *Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince*. Lima.
- Sáenz Yáñez, Margarita, & Ugalde Vicuña, José William. (2019). Riesgo psicosocial en los operadores en un Call Center. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 193-199.
- SALAZAR, I. R. (2017). *Previsión social de STPS*. MEXICO: PREVISION SOCIAL DE LA STPS.
- Salazar, N. (30 de Setiembre de 2017). TROME. *Aumenta el estrés laboral y cada vez afecta a más jóvenes*, pág. 2.
- Salirrosas, E. F., & Rodríguez, C. F. (2015). *ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS ASESORES DE BANCA POR TELÉFONO DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, DISTRITO DE LA ESPERANZA - AÑO 2015*. Trujillo.
- Selye, H. (20 de Marzo de 1926). *Psicología Ambiental*. Obtenido de Universidad de Barcelona: http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1
- Silva, C. (2016). *"Relación que existe entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la red de salud - Huánuco, 2016"*. Huanuco.

- Universal, E. (17 de Mayo de 2015). *Diario el Universal*. Obtenido de Nacion: <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2015/05/17/mexico-primer-lugar-en-estres-laboral-oms>
- Velasquez, C. (19 de Octubre de 2017). *Emprendedores tv*. Obtenido de ¿Sabes qué factores perjudican el rendimiento laboral?: <https://emprendedores.tv/sabes-que-factores-perjudican-el-rendimiento-laboral/>
- Villegas, O. (2017). "*Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017*". Lima.
- Wikipedia. (03 de Febrero de 2010). *Wikipedia Libre*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADa>
- Wikipedia. (13 de Noviembre de 2019). *Wikipedia la enciclopedia libre*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional
- A, M. C. (2009). *EKURED*. Obtenido de Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana, editora Política: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Adriazola, S. E. (2017). *Capacitación para el trabajo y rendimiento laboral en la empresa ESLIMP CALLAO S.A. año 2017*. Lima.
- Araujo, M. C., & Guerra, L. M. (2012). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas Y Gerenciales.
- Barra, P. H., Chirre, R., & Soto, F. (2014). *INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO OCUPACIONAL DE LOS ENFERMEROS DE LOS SERVICIOS DE CENTRO QUIRÚRGICO – CIRUGÍA Y EMERGENCIA - HOSPITAL TINGO MARÍA, 2014*. Huanuco.
- Barria, C. (29 de Marzo de 2019). *BBC News Mundo*. Obtenido de "El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa": <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47656050>

- Bedoya Sanchez, E. O. (2003). *La Nueva Gestion de personas y su evaluacion de desempeño en empresas competitivas*. Lima: UNMSM. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Post-Grado.
- Benavente, M. (2016). *El estrés y la velocidad de anticipación en los "Call Centers"*. Madrid: © Miriam Benavente de las Pozas, 2016.
- Bocanegra, J. E., Cabrera, M. C., & Cornejo, C. (2015). *EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD DE LLATA, HUÁNUCO 2015*". Huanuco.
- Cabia, Y. Y. (2018). *"CLIMA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, HUÁNUCO 2018"*. Huanuco.
- Chacín Almarza, B. . (4 de Diciembre de 2002). *Scielo*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0535-51332002000400006
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión De Talento Humano Tercera Edición*. Los Angeles: El Capital.
- Diaz, B. A. (2016). *"El Estres y su influencia en el Call Center Atento y su influencia en el desempeño Laboral en el Call center Atento de la provincial del Callo, año 2016"*. Lima.
- Diaz, M. J. (2010). *Prediccion del Rendimiento Laboral a partir de indicadores de motivacion, personalidad y percepcion de factores psicosociales*. Madrid: Universidad Complutense Madrid.
- El Mar, Y. (04 de Septiembre de 2012). *Organizacion Mundial del Trabajo*. Obtenido de Cinterfor: <https://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/1-%C2%BFqu%C3%A9-competencia-laboral>

- EMPRESA TELE MARKETING. (20 de Febrero de 2018). *Sofl Evolution*.
Obtenido de <http://empresatelemarketing.es/2018/02/20/el-estres-y-la-satisfaccion-laboral-en-los-call-center/>
- Figuroa, G. W. (2017). *"ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL CONSORCIO DE ALIMENTOS "RICO FORT", HUÁNUCO 2017"*. Huanuco.
- Flores, P., Rosero, S. F., & Reynoso, D. R. (2017). *Estres Laboral y afectacion psicologica en el Rendimiento del personal en un call center policial*. Quito.
- Flores, R. y. (2017). *Estrés Laboral Y Afectación Psico-Física En El*. Quito.
- Flores, R. y. (2017). *Estres Laboral y afectacion Psico-fisica en el rendimiento del personal en un call center policial*. Quito-Ecuador.
- Friend Lucy, D. A. (27 de Marzo de 2017). *La Voz de Houston*. Obtenido de La Voz de Houston: <https://pyme.lavoztx.com/cul-es-el-significado-de-estructura-organizacional-4749.html>
- Gallo, F. (2018). *"Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018"*. Lima.
- Guerrero, A. D. (2015). *La influencia del estrés en la productividad del Call Center de Pague Ya -Grupo Pichincha*. QUITO.
- Hernandez, R. S. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Jaen Diaz, M. (2010). *PREDICCIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL A PARTIR DE INDICADORES DE MOTIVACIÓN, PERSONALIDAD Y PERCEPCIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES*. Madrid: Universidad Platense de Madrid.
- Larousse Editorial, S.L. (2016). *Gran Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Respaldo: <https://es.thefreedictionary.com/respaldo>

liderazgoycomunicacion23. (09 de Septiembre de 2017). *liderazgoycomunicacion23.blogspot*. Obtenido de <http://liderazgoycomunicacion23.blogspot.com/2017/09/que-es-el-rendimiento-laboral.html>

Martinez, D. (13 de Julio de 2016). *BLOG EALICIA UNIVERSITY*. Obtenido de COMO SUPERAR EL ESTRES LABORAL EN UN CALL CENTER: <http://www.ealiciauniversity.com/como-superar-el-estres-laboral-en-un-call-center/>

Medina, B. B. (2018). *“EL Estres Laboral y Calidad de Servicio de los Trabajadores de Call Center MDY- CLARO, Lince 2018”*. Lima.

Mejia, L. (25 de Agosto de 2018). *Instituto Nacional Cardiovascular*. Obtenido de Essalud: <http://www.essalud.gob.pe/centros-especializados/instituto-nacional-cardiovascular-incor/>

Mendez, A. (Agosto de 2016). *euroresidentesvida inteligente*. Obtenido de Motivacion: <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-laboral>

OIT. (10 de Diciembre de 2004). *La Organizacion del trabajo y estres*. Reino Unido: Instituto of Work,Health & Organizations. Obtenido de https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_339_SP/lang--es/index.htm

OIT. (28 de ABRIL de 2016). Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS_475728/lang--es/index.htm

OIT-OMS. (2018). *LEX Nova S,A*.

Palazuelos, J. V. (2016). *Comision de Economia san lazaro* . san lazaro .

Pecho, E. R. (2016). *Gestión motivacional y rendimiento laboral en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo Ucayali - 2016*. Ucayali.

- Pompilla, Y. (2017). *“Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017”*. Lima.
- Porto, P. C. (2015). *Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo*. Madrid.
- Psyalive. (08 de Febrero de 2019). *Psyalive*. Obtenido de <https://www.psyalive.com/blog/estres-call-center/>
- Quispe, K. M. (2018). *“Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito cercado de lima ,2018”*. Lima.
- RAE. (2017). *Real Academia Española*. Madrid.
- Ramos, J. (15 de Abril de 2018). *Info Capital Humano*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>
- Ramos, L. (2016). *“Nivel de estres y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Peru,Corea ,Huanuco 2016”*. Huanuco.
- Ramos, L. M. (2016). *“Nivel de Estres y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud,Peru Corea Huanuco ,2016”*. Huanuco.
- Ramos, L. M. (2016). *“Nivel de Estres y Desempeño laboral de los trabadores de la salud que trabajan en el centro de salud,Peru Corea Huanuco,2016”*. Huanuco.
- Rio, A. (25 de ENERO de 2015). *Menorca Opinion*. Obtenido de Falta de cohesion o exceso de cohesion: <https://www.menorca.info/opinion/firmas-del-dia/2015/01/25/489794/falta-exceso-cohesion.html>

- Rosales, R. (2018). *Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince*. Lima.
- Salazar, N. (30 de Setiembre de 2017). TROME. *Aumenta el estrés laboral y cada vez afecta a más jóvenes*, pág. 2.
- Salirrosas, E. F., & Rodriguez, C. F. (2015). *ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS ASESORES DE BANCA POR TELÉFONO DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, DISTRITO DE LA ESPERANZA - AÑO 2015*. Trujillo.
- Seyle, H. (20 de Marzo de 1926). *Psicología Ambiental*. Obtenido de Universidad de Barcelona: http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1
- Silva, C. (2016). *“Relación que existe entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la red de salud - Huánuco, 2016”*. Huanuco.
- Universal, E. (17 de Mayo de 2015). *Diario el Universal*. Obtenido de Nacion: <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2015/05/17/mexico-primer-lugar-en-estres-laboral-oms>
- Velasquez, C. (19 de Octubre de 2017). *Emprendedores tv*. Obtenido de ¿Sabes qué factores perjudican el rendimiento laboral?: <https://emprendedores.tv/sabes-que-factores-perjudican-el-rendimiento-laboral/>
- Villegas, O. (2017). *“Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017”*. Lima.
- Wikipedia. (03 de Febrero de 2010). *Wikipedia Libre*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Tecnolog%C3%ADa>
- Wikipedia. (13 de Noviembre de 2019). *Wikipedia la enciclopedia libre*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICAS	VARIABLES E INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>“Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los Teleoperadores de la empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020”</p>	<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo influye el estrés laboral en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú durante el año 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P1:</p> <p>¿Cómo influye el estrés del clima organizacional en el rendimiento laboral de los teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú durante el año 2020?</p> <p>P2- ¿Cómo influye el estrés de la estructura</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar de qué manera influye el Estrés laboral en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la empresa Servicios Call center del Perú, Lima 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O₁. Conocer como influye el estrés del Clima Organizacional, en el rendimiento de los Teleoperadores de la empresa servicios Call center del Perú, lima 2020.</p> <p>O₂. Analizar de qué manera influye el estrés laboral en la Estructura Organizacional, en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la empresa Servicios Call Center del Perú, lima 2020.</p> <p>O₃. Comprender de qué manera influye el estrés en el Territorio</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H1. El estrés laboral influye significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.</p> <p>H0. El estrés laboral No influye significativamente en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H1. El estrés laboral del clima organizacional, influye significativamente en Rendimiento Laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Estrés Laboral</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Rendimiento de los trabajadores.</p> <p>Para la Variable Independiente</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clima organizacional. 2. Estructura organizacional. 3. Territorio organizacional. 4. Tecnología. 5. Influencia del líder. 6. Falta de cohesión. 7. Respaldo de grupo. <p>Para la variable Dependiente</p> <p>Dimensiones:</p>	<p>El estudio es Descriptivo-Correlacional respectivamente.</p> <p>Descriptiva. - Por cuanto en el estudio se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.</p> <p>Correlacional: Los estudios correlacionales "...tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables en este caso relación entre el Estrés laboral y Rendimiento Laboral en los Teleoperadores</p>	<p>La Población</p> <p>la población esta determinada por los 300 teleoperadores del servicio Call center del Perú, Lima 2020, siendo solo la plataforma de atención al cliente.</p> <p>La Muestra:</p> <p>Para el método no probabilístico no existe una fórmula para determinar el tamaño de la muestra. La muestra de la investigación estará conformada por 150 teleoperadores de ambos sexos con edades de 18 a 50 años, para obtener la muestra se tuvieron en</p>	<p>Para medir el Estrés laboral y el Rendimiento Laboral de los Teleoperadores del Servicio Call Center del Perú se utilizará:</p> <p>Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS</p> <p>Cuestionario de rendimiento laboral</p>

	<p>organizacional en el rendimiento laboral de los teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú durante el año 2020?</p> <p>P3. ¿Cómo influye el estrés en el territorio organizacional en el rendimiento laboral de los teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú durante el año 2020?</p>	<p>Organizacional, en el rendimiento Laboral en los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, lima 2020.</p> <p>O4. Reconocer de qué manera influye el estrés de la Tecnología en el Rendimiento Laboral en los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, lima 2020.</p> <p>O5. Señalar de qué manera influye el estrés de la Influencia del Líder, en el Rendimiento Laboral en los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, lima 2020.</p>	<p>Call Center del Perú, lima 2020.</p> <p>H0. El estrés laboral del Clima Organizacional. No influye significamnete en el rendimiento laboral de los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, lima 2020</p>	<p>1.Motivacion laboral (intrínsecas, extrínsecas)</p> <p>2.Desempeño laboral (eficacia, eficiencia)</p> <p>3.Competencias laborales (competencia técnica, competencia metodológica, competencia participativa, competencia personal)</p>	<p>del Servicio Call center del Perú.</p>	<p>cuenta los criterios de inclusión y de exclusión.</p>	
--	---	--	---	--	---	--	--



SOLICITUD ACEPTADA

Lima, 01 de diciembre de 2020

Con relación a la solicitud de apoyo para realizar el Proyecto de Tesis, denominado; "Estrés laboral y rendimiento laboral en los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima, 2020", manifestamos nuestra conformidad y satisfacción de poder colaborar con la Licenciatura de nuestra colaboradora; Lizbeth Basilia Angeles Torres con DNI: 43211693.

Aceptando que se apliquen las pruebas o requerimientos que solicite.

Por todo ello dentro de nuestras Posibilidades y del normal funcionamiento de nuestros servicios de atención al cliente telefónico, facilitaremos dicha solicitud.

Atentamente le saluda

Jahayra Velarde
Gerente de RR. HH Servicios Call Center

Jahayra Velarde García
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
Servicios de Call Center del Perú S.A.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante este documento, acepto de manera voluntaria y anónima, colaborar como participante en la investigación llamada "Estrés laboral y rendimiento laboral en los Teleoperadores de la Empresa Servicios Call Center del Perú, Lima, 2020"

Esta investigación viene siendo realizada por la Bachiller en Psicología, Lizbeth Basilia Angeles Torres, como parte del proceso de obtención del grado de Licenciada en Psicología de la Universidad de Huánuco.

Estoy al tanto que mi rol de participante implica responder una Escala de Estrés Laboral OIT/OMS y el Cuestionario de rendimiento laboral, Además sé que no resultaran perjudiciales para mi integridad.

Sé que la investigadora se compromete a no revelar mi integridad en ningún momento de la evaluación ni después de ella.

Adicionalmente se me ha informado que los resultados de la misma serán utilizados y discutidos únicamente con fines de investigación.



Firma del Participante



Investigadora: Lizbeth Basilia Angeles Torres

Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Sexo (F) (M)

Edad:.....

Estado Civil:.....

Nivel de Instrucción

Horario: (Full time) (Part Time)

INTRUCCIONES GENERALES

Lea cuidadosamente cada uno de los ITEMS y elija la respuesta que mejor convenga para usted, según lo que vive en su trabajo, marcando con un aspa "X" en los recuadros del 1 al 7:

1	2	3	4	5	6	7
NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUEMENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.							
6	El que mi jefe inmediato no me respete, me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa.							
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me genera estrés.							
12	El que mi equipo de trabajo tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.							

13	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar, me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa.							

15	El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés.							
17	El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés.							

Cuestionario de rendimiento laboral

Instrucciones:

Estimado Sr. /Sra. /Srta.; para el llenado del presente cuestionarios, lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

- 1: Completamente en desacuerdo** **2 En desacuerdo** **3: Indeciso**
4: De acuerdo **5: Completamente de acuerdo**

N°	ITEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Rendimiento laboral en su dimensión motivación laboral						
1	Su trabajo cumple o supera sus aspiraciones profesionales y personales.					
2	Considera que sus tareas y responsabilidades a cargo son importantes para el crecimiento de la organización.					
3	Se siente satisfecho y orgulloso de la calidad de trabajo que ofrece a la empresa.					
4	Su salario y beneficios los motiva a realizar un buen trabajo en la empresa					
5	La estabilidad laboral de la empresa lo motiva a cumplir con todas sus tareas y funciones.					
6	Los temas de capacitación son interesantes y productivos lo que lo alientan a su desarrollo profesional y a mejorar su rendimiento.					
Rendimiento laboral en su dimensión Desempeño Laboral						
7	Realiza sus tareas y funciones en menos tiempo de lo previsto.					
8	Se recupera rápido ante un contratiempo.					
9	Considera que su capacidad de respuesta ante un problema en su trabajo es más rápido que el de sus compañeros.					
10	Cumple en su totalidad los objetivos propuestos por la empresa.					
11	Las decisiones que toma ante un problema, llegan a resolverlo en su totalidad.					

Rendimiento laboral en su dimensión Competencias Laborales					
12	Domina las tareas que se encuentra a su cargo.				
13	Tiene en claro las funciones que debe cumplir en la empresa.				
14	Conoce que procedimientos y conocimientos son adecuados para ciertas tareas específicas.				
15	Puede resolver los problemas en su trabajo de manera autónoma.				
16	Es capaz de adaptarse fácilmente a los nuevos cambios a la empresa.				
17	Puede comunicarse de manera clara acerca de sus necesidades y expectativas con sus compañeros y supervisores.				
18	Propicia un acuerdo grupal ante un problema que los involucra a todos.				
19	Reconoce que acciones molestan a los demás.				
20	Sabe en qué situaciones usted podría perder el control				
21	Es capaz de relajarse en momentos de presión provenientes de su entorno laboral.				

Gracias por su participación!!!

