Factores organizacionales y Estrés laboral: Incidencia en Call Center

JAIME FERNANDO CHANALATA PELÁEZ[1,2]
1 Médico- Universidad Central del Ecuador
2 Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional - Universidad Internacional SEK

Director: ANTONIO RAMÓN GÓMEZ GARCÍA, MSc, PhD.

Resumen

Introducción: El estrés es considerado uno de los principales temas en salud laboral, debido al fuerte impacto en la calidad de vida: del trabajador, su relación social y su salud. Diferentes estudios a nivel internacional han tratado sobre el tema, en la actualidad no existe datos en Ecuador en el área del Call Center. **Objetivo:** Asociar los factores organizacionales y su relación con las condiciones de trabajo y empleo en trabajadores de una empresa dedicada a Call center en Quito por medio del cuestionario de la OIT-OMS. **Material – Métodos:** Fue un estudio transversal, aleatorio simple. Las variables que se consideraron en el presente fueron tomadas del Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS, además variables socio demográficas y laborales; las pruebas estadísticas comprendieron estadística descriptiva, obtención de frecuencias y relación de variables. **Resultados:** La muestra bajo estudio fue de (116), estuvo conformada en su mayoría por personas del sexo femenino 74(63,8), una edad media de 27,18 ± 5,4 años con rango de edades comprendidas entre 18 a 34 años. Se agrupó por nivel de riesgo, que mostró falta de apoyo del supervisor frente a los jefes 54 (46,6), la desorganización en el equipo 29 (25), la falta de confianza del supervisor 26 (22,4) y la exageración en realización del papeleo 25 (21,6); el riesgo total se presentó en mujeres 35 (47,3), de edades entre 18-34 años 56 (48,2), con un nivel intermedio de estrés; La influencia del líder 86 (74,1), la falta de cohesión 65 (56), el respaldo del grupo 48 (41,4) y la estructura organizacional 45 (38,8) presenta grado moderado de estrés. **Conclusiones:** la aplicación de buena distribución de actividades, presencia de tecnología adecuada, puestos idóneos de trabajo e incluso buena distribución de personal, podrían disminuir factores estresantes de la organización y por tanto mejora las condiciones de trabajo.

Descriptores: Condiciones de Trabajo, Estrés Laboral, Impacto Psicosocial, Comunicación, Ecuador.

INTRODUCCIÓN

El estrés producido por el trabajo es definido como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o necesidades del trabajador [1].

Es considerado uno de los principales temas de investigación en salud laboral, debido a su fuerte impacto en la calidad de vida: del trabajador, su relación social y en su actividad [2,3]...

El impacto del estrés laboral sobre la salud produce un desgaste paulatino y permanente de los sistemas biológicos, que puede afectar al sistema inmunológico, provocando enfermedades físicas, deterioro psicoemocional, trastornos de la conducta y alteraciones intelectuales. [4,5].

Además está relacionado con dificultad en la concentración, depresión, ansiedad, alcoholismo, conductas agresivas e incluso gastritis, úlcera gastro-duodenal, hipertensión arterial, arritmias y más afectaciones [4].

Las funciones de planificación, organización, mando, control y la capacidad para liderar un equipo, puede verse afectado gravemente en situaciones de estrés, trayendo como consecuencia pérdidas de la efectividad y competitividad de una organización. [6].

El clima organizacional está íntimamente relacionado con la aparición de estrés en los trabajadores, es así que: el liderazgo, la relación entre compañeros de trabajo, las características de las tareas entre otras, favorece el incremento de la posibilidad de ocurrencia de un elevado nivel de estrés. [7].

La competitividad fuerte en los mercados nacionales e internacionales demanda el uso de nuevas tecnologías, en este escenario, el mercado de Call center presenta constante crecimiento, pues responde de manera ágil y con avanzada tecnología en funciones de atención y comercialización, lo que resulta en ventajas competitivas para las corporaciones [8].

La organización del trabajo en Call center es rígida, con intenso control, presión por aumento de productividad, metas diarias y mensuales. (Veras, 2006; Venco, 2007). La elevada rotatividad y el crecimiento en el número de salidas de los teleoperadores es debida: a la falta de autonomía, de soporte y entrenamiento adecuado, además del elevado nivel de control con metas cada vez más desafiantes, considerándose los principales factores desencadenantes de estrés en el trabajo [9].

En un estudio realizado por Segundo Kovács (2005), responsable de la realización de una investigación en Portugal, en el cual los operadores de Call center tienen una alta rotatividad, el contenido de las tareas es limitado y rutinario, el 45,9% de ellos temen perder el empleo, el 55,5% tiene ganas de cambiar de empleo y el 59,3% desea cambiar de profesión. [3].

En el sur este de Estados Unidos se realizó un estudio en 122 Call centers, se encontró relación significativa entre el estrés, el desempeño, la satisfacción laboral, la rotación y los conflictos laborales., de modo que el pesimismo se relacionaba con la percepción de altos niveles de estrés y la ocurrencia de conflictos en el trabajo [10].

De acuerdo con datos del DIEESE Brasil (2011) la categoría de atención telefónica presentó, en el año 2011, una tasa de rotación bruta del 63,6%, por sufrimiento psíquico que provoca malestar y se relacionan con depresión, ansiedad y hasta el agotamiento [9].

Así mismo en Chile el trabajo rutinario, el excesivo control y el clima laboral de conflicto, sumado a condiciones laborales que generan inestabilidad, son factores que generan altos niveles de estrés entre los teleoperadores [11].

En Ecuador no existen datos de investigaciones realizadas sobre estrés laboral en Call center, por lo que considera un tema de investigación de importancia nacional.

El objetivo del presente es Asociar los factores organizacionales y su relación con las condiciones de trabajo y empleo en trabajadores de una empresa dedicada a Call center en Quito por medio del cuestionario de la OIT-OMS.

MATERIAL – MÉTODOS

Fue un estudio transversal, aleatorio simple, en el que se incluyó al personal de Call center de la ciudad de Quito con un población de 291 personas; del área operativa (164) de ambos sexos, ecuatorianos, asesores telefónicos; en el transcurso del mes de abril a junio de 2017.

Se excluyó a personal que llevaba trabajando menos de 6 meses en la empresa (71), al área de calidad (19) y al área administrativa (37).

Para el área operativa se consideró un tamaño muestral (116) elegido al azar con la ayuda de una hoja de cálculo de Excel (Microsoft Office

2010, para Windows 7), con un error del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Las variables que se consideraron en el presente fueron tomadas del Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, constó de veinticinco ítems relacionados con: estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión del grupo de trabajo. Fue validado en una muestra de 38.072 trabajadores de todos los sectores de producción, por actividades, tamaño de las empresas, situación socioeconómica de la organización, edad, género, antigüedad en organización y puesto de trabajo de los sujetos. Su utilidad estriba en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales. Para cada pregunta, se solicitó 7 opciones de respuesta con una escala numérica tipo Likert (de nunca a siempre) si la condición planteada es fuente de estrés. Para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta de 1 = 'Nunca', 2 = 'Raras veces', 3 = 'Ocasionalmente', 4 = 'Algunas veces', 5 = 'Frecuentemente', 6 = 'Generalmente' y 7 = 'Siempre' [12].

Así mismo se consideró variables socio demográficas y laborales, con preguntas cerradas con opciones de respuestas establecidas en el cuestionario, como: edad, sexo, estado civil, nivel de educación, cargo actividad del puesto, jornada de trabajo y antigüedad en la empresa.

La aplicación del cuestionario fue auto administrado individualmente, el llenado fue supervisado por el responsable de la investigación, el cual intervino únicamente para verificar la finalización.

Para la cuantificación del estrés organizacional se utilizaron dos medidas: 1) la sumatoria total de las puntuaciones obtenidas en cada ítem denominada estrés total, y 2) la puntuación de los ítems para cada factor denominada estrés ponderado.
Para determinar el nivel de estrés se dividió el nivel de estrés total en un punto de corte mayor de 90 puntos (>90).
Se clasificaron cuatro niveles para la puntuación total de estrés: < 90= Nivel Bajo, De 91-117= Nivel Intermedio, De 118-153= Nivel Estrés y De 154-175= Nivel Alto.
Para el estrés ponderado se consideraron los valores promedio para cualquiera de las dimensiones exploradas por arriba de cuatro puntos (> 4) como indicio de un grado moderado de estrés indicando que esta variable debe ser investigada de forma más cercana y detallada (Ivancevich y Matesson, 1989) [13].

Los datos fueron tabulados en una base de datos Excel (Microsoft Office 2010, para Windows 7) y posteriormente se utilizó para la realización del análisis estadístico el sistema IBM SPSS Statistics 23 para Windows. Las pruebas estadísticas comprendieron estadística descriptiva, obtención de frecuencias y relación de variables.

RESULTADOS

La muestra bajo estudio fue de 116(100), en los trabajadores de Call center, estuvo conformada en su mayoría por personas del sexo femenino 74(63,8).

Las características demográficas y laborales en la Tabla N°1 determinó una edad media de 27,18 ± 5,4 años, con rango de edades comprendidas entre 18 a 34 años.

En cuanto al estado civil soltero/a existió predominio 81(69,8). Acerca del nivel Educativo el nivel medio estuvo en mayoría con 72(62,1); de acuerdo con la actividad laboral, la información al cliente se encontró en 61(52,6); La antigüedad laboral de entre menos de un año hasta un año 65 (56) fue mayoritaria en la población muestral.

La Tabla N°2 evaluó las preguntas del cuestionario OIT - OMS, fue agrupada por nivel de riesgo; en riesgo bajo, riesgo medio y riesgo alto, la cual mostró que la falta de apoyo del supervisor frente a los jefes 54 (46,6), la desorganización en el equipo 29 (25), la falta de confianza del supervisor 26 (22,4) y la exageración en realización del papeleo 25 (21,6), del total del tamaño muestral fueron los datos que presentan riesgo alto.

La misión y metas de la organización no es bien comprendida 82 (70,6), el equipo para el trabajo es limitado 79 (68), la estrategia de la organización no es bien comprendida 85 (73,3), presión del equipo de trabajo 78 (67,3), se encuentra entre el riesgo intermedio.

La tecnología para realización del trabajo 73(62,9), la presentación de informes 71(61,3) y la dirección y objetivos en la organización 70(60,4) del tamaño muestral, presentaron riesgo bajo.

La tabla N°3 muestra la relación entre variables socio demográficas-laborales con el niel de riesgo total, evidenció que las mujeres 35 (47,3), las edades entre 18-34 años 56 (48,2), presentaron un nivel intermedio de estrés; en cuanto a la relación con los puestos de trabajo, la

información al cliente 33 (54,1), se encontraban en nivel bajo.

El estrés ponderado obtenido en la agrupación de variables del cuestionario consideraron los valores por arriba de cuatro puntos (> 4) como grado moderado de estrés, fue así que la influencia del líder 86 (74,1), la falta de cohesión 65 (56), el respaldo del grupo 48 (41,4) y la estructura organizacional 45 (38,8) estuvieron entre los datos más representativos en esta evaluación.

Tabla 1. Características socio-demográficas y laborales de la población muestral estudiada según sexo, n(%n).

	Hombre (n=42)	Mujer (n=74)	Total (n=116)
Edad			
18-34	42 (100)	65 (87,8)	107 (92,2)
35-49	-	9 (12,2)	9 (7,8)
X			27,6 años
D.E			± 5,42
Estado Civil			
Casado/a	3 (7,1)	24 (32,4)	27 (23,3)
Divorciado/a	1 (2,4)	4 (5,4)	5 (4,3)
Separado/a	-	1 (1,4)	1 (0,9)
Soltero/a	37 (88,1)	44 (59,5)	81 (69,8)
Unión Libre	1 (2,4)	1 (1,4)	2 (1,7)
Nivel Educativo			
Medio	22 (52,4)	50 (67,6)	72 (62,1)
Superior	20 (47,6)	24 (32,4)	44 (37,9)
Puesto de Trabajo			
Comercial	17 (40,5)	38 (51,4)	55 (47,4)
Información al cliente	25 (59,5)	36 (48,9)	61 (52,6)
Antigüedad			
≤ 1 año	30 (71,4)	35 (47,3)	65 (56)
2 - 4 años	11 (26,2)	35 (47,4)	46 (39,6)
≥ 5 años	1 (2,4)	4 (5,5)	5 (4,3)

Tabla 2. Valoración de las variables de cuestionario OIT - OMS, n(%n).

pregunta	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
La gente no comprende la misión y metas de la organización.	12 (10,4)	82 (70,6)	22 (19)
La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	71 (61,3)	32 (27,6)	13 (11,2)
No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	61 (52,6)	53 (45,7)	2 (1,7)
El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	32 (27.5)	79 (68)	5 (4,3)
Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	39 (33,6)	23 (19,9)	54 (46,6)
Mi supervisor no me respeta.	48 (41,4)	66 (56,9)	2 (1,7)
No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	47 (40,5)	67 (57,8)	7 (6)
Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	44 (38)	65 (56,1)	7 (6)
Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	42 (36,2)	63 (54,3)	11 (9,5)
La estrategia de la organización no es bien comprendida.	29 (25)	85 (73,3)	2 (1,7)
Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	54 (46,5)	58 (50)	4 (3,4)
Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	57 (49,1)	56 (48,2)	3 (2,6)
Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	60 (51,7)	51 (44)	5 (4,3
No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	56 (48,3)	58 (50)	2 (1,7)
No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	36 (31)	64 (55,2)	16 (13,8)
La estructura formal tiene demasiado papeleo.	37 (31,9)	54 (46.6)	25 (21,6)
Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	48 (41,4)	42 (36,3)	26 (22,4)
Mi equipo se encuentra desorganizado.	48 (41,4)	39 (33,7)	29 (25)
Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	63 (54,3)	32 (27,6)	21 (18,1)
La organización carece de dirección y objetivo.	70 (60,4)	46 (39,7)	-
Mi equipo me presiona demasiado.	35 (30,2)	78 (67,3)	3 (2,6)
Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	51 (43,9)	65 (56)	-
Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	50 (43,1)	51 (44)	15 (12,9)
La cadena de mando no se respeta.	41 (35,3)	71 (61,2)	4 (3,4)
No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	73 (62,9)	40 (34,5)	3 (2,6)

Tabla 3. Características socio-demográficas y laborales de la población muestral estudiada en relación con el riesgo total, n(%n).

	Nivel Bajo	Nivel Intermedio	Nivel Estrés	Nivel Alto
Sexo				
Hombre	19 (45,2)	23 (54,8)	-	-
Mujer	37 (50)	35 (47,3)	2 (1,7)	-
Edad				
18-34	53 (49.5)	52 (48,6)	2 (1,9)	-
35-49	3 (33,3)	6 (66,7)	-	-
Puesto de Trabajo				
Comercial	23 (41,8(	1 (1,8)	-	-
Información al cliente	33 (54,1)	1 (1,6)	-	-

DISCUSIÓN

Podemos mencionar que existe asociación entre los factores organizacionales y su relación con las condiciones de trabajo, ya que factores del ambiente laboral provocan efectos negativos en el trabajador, originando distintos niveles estrés.

En el personal de Call center, el estrés total estuvo presente en nivel bajo e intermedio en edades comprendidas entre 18-34 años, de sexo femenino, quizá relacionado con el nivel educativo del personal ya que la mayoría tuvieron estudios medios, con las actividades laborales que se realizan en el puesto de trabajo y con la poca permanencia en el puesto de trabajo ya que la mayoría del personal ha trabajando un periodo de hasta un año, diferenciándose de otras investigaciones realizadas en el área petrolera, en la que el estrés total fue superior para los grupos etarios mayores, observándose una tendencia ascendente con la edad, de igual forma otro estudio, (Shimizu y col) reportaron que aquellos trabajadores con edades mayores, presentaron un incremento marcado del nivel de estrés

laboral en un período estudiado. (13), en el área docente se observo que la edad no es un determinante en la presencia de estrés. (12).

La desorganización del equipo de trabajo de asesores telefónicos, es primordial en la presencia de estrés, posiblemente por la falta de aptitud para el puesto de trabajo o por conflictos de rol, que evitan el correcto funcionamiento del grupo, complementando en otra investigación, que el trabajo en equipo es un beneficio que genera placer, el mismo equipo que apoya, controla a los compañeros de trabajo durante cualquier pausa realizada, ya que la obtención de éxito depende de los buenos resultados del equipo (3).

La exageración en realización del papeleo se precisó un factor estresante, tal vez por el llenado de formas y de pedidos, que se debe realizar a cada uno de las personas a las que se les debe ofertar algún producto o beneficio.

El estrés por los factores como la tecnología, podría ser debido que, a pesar, que cada puesto de trabajo consta del equipo necesario para ejecutarlo y aunque posiblemente pueden existir problemas en el manejo, se debe cumplir con las metas establecidas; la dirección, objetivos, misión y estrategia de la organización crean inconveniente posiblemente por la falta de promulgación o quizá por el nivel educativo, que hace que no sea comprendido causando inconvenientes.

La influencia del líder es de gran importancia en relación con la aparición de estrés en el área de Call center ya que existe una relación directa, en las tareas de los asesores telefónicos; esto también puede ser observado en empresas dedicadas a otras actividades económicas (14). Por lo tanto, es conveniente considerar que el líder al ser el elemento central de apoyo del equipo de trabajo, cualquier relación perjudicial con él, tiene un elevado potencial de traer consecuencias severamente negativas (7).

La cohesión del grupo, es un importante factor estresor en la investigación, probablemente por la falta aceptación de las normas grupales que impiden un buen desenvolvimiento, contrastándose con otras, que considera que la calidad de las relaciones y el apoyo de los colegas podrían funcionar como estrategia de defensa contra el estrés, ya que la cooperación entre los trabajadores funciona como un mecanismo para soportar la carga de trabajo y, al mismo tiempo, para alcanzar las metas preestablecidas y sufrir menor presión. (9).

La presente información, podría ser útil para generar intervenciones a futuro, para determinar posibles acciones: centradas en la relación individuo-organización; relación individuo-individuo, adecuación persona-entorno; o Centradas en la organización: Estructuras y territorio organizativos, formación y selección de personal; e incluso para investigación de posibles efectos sobre la salud.

La limitación encontrada en la aplicación del instrumento fue la dificultad al momento de la interpretación de las preguntas negativas y la respuesta “nunca”, ya que existía cierta confusión inicial, pero fue resuelta, al ser leídas nuevamente, posiblemente por el nivel socioeducativo de las personas, por lo que sería adecuado llevarlo a un contexto ecuatoriano más simple de comprender.

La aplicación de cuestionario de estrés laboral de OIT - OMS, a pesar de ser realizado por organizaciones responsables del trabajo y salud, ampliamente reconocidas internacionalmente y a pesar de haber sido correctamente validado, existe poca información e incluso mínima aplicación en distintas áreas económicas.

CONCLUSIONES

Posterior a la aplicación del instrumento de la OIT - OMS podemos concluir que no solamente la presión propia de la actividad será causante de conflictos en los trabajadores, de igual manera se debe tomar en consideración factores organizaciones.

Las necesidades, requerimientos y exigencias de los clientes, obligan a las empresas a trabajar intensamente, que a su vez se traslada a sus trabajadores; lo que provoca un incremento de estrés laboral. Se debe considerar que los factores “estresores” en las organizaciones, pueden afectar el rendimiento de los trabajadores, por lo que la aplicación de buena distribución de actividades, presencia de tecnología adecuada, puestos idóneos de trabajo e incluso buena distribución de personal, podrían mejorar varios factores organizacionales, y por tanto, disminuir el nivel de estrés.

Las acciones a considerar siempre deberán tomar en cuenta al individuo, a la organización, al ambiente laboral y los efectos sobre la salud, teniendo como resultado la mejora de las condiciones laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Palacios Nava, Martha Edilia, & Montes de Oca Zavala, Verónica. (2017). Condiciones de Trabajo y Estrés en Académicos Universitarios. Ciencia & trabajo, 19(58), 49-53. https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100049

2. Takahashi, Luis Torahiko, Sisto, Fermino Fernandes, & Cecilio-Fernandes, Dario. (2014). Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de Telemarketing. Revista Psicologia Organizações e Trabalho, 14(3), 336-346. Recuperado em 15 de feveiro de 2018, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000300009&lng=pt&tlng=pt.

3. Scolari, Carolina, Costa, Silvia Generali da, & Mazzilli, Cláudio. (2009). Prazer e sofrimento entre os trabalhadores de Call Center. Psicologia USP, 20(4), 555-576. https://dx.doi.org/10.1590/S0103-65642009000400005

4. Calabrese, Gustavo. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. Revista Colombiana de Anestesiología, 34(4), 233-240. Retrieved February 14, 2018, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-33472006000400003&lng=en&tlng=es.

5. Gutiérrez Alanis, M., & Sánchez López, C., & Argüello Sánchez, C. (2015). Estrés, fatiga y somnolencia en trabajadores del área de producción de una empresa farmacéutica en México.. Salud de los Trabajadores, 23 (2), 85-94.

6. Hernández Estrada, Anaisel, & Díaz Rojas, Amelis. (2012). Indicadores de vulnerabilidad al estrés en directivos y su relación con factores de estrés organizacional. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río, 16(3), 181-194. Recuperado en 14 de febrero de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942012000300016&lng=es&tlng=es.

7. Puente-Palacios, Katia Elizabeth, Pacheco, Érica Augusta, & Severino, Aline Fernandes. (2013). Clima organizacional e estresse em equipes de trabalho. Revista Psicologia Organizações e Trabalho, 13(1), 37-48. Recuperado em 15 de feveiro de 2018, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572013000100004&lng=pt&tlng=pt.

8. Ziliotto, Denise Macedo, & Oliveira, Bianca Oliveira de. (2014). A organização do trabalho em call centers: implicações na saúde mental dos operadores. Revista Psicologia Organizações e Trabalho, 14(2), 169-179. Recuperado em 15 de feveiro de 2018, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000200004&lng=pt&tlng=pt.

9. Lucca, S., Zanatta, A., Rodrigues, M., Coimbra, I., Queiroz, F., & Correa, B. (2014). Fatores de estresse relacionado ao trabalho: as vozes dos atendentes de telemarketing. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 17(2), 290-304. doi:http://dx.doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v17i2p290-304

10. Tracy L Tuten, Presha E Neidermeyer,Performance, satisfaction and turnover in call centers: The effects of stress and optimism,Journal of Business Research,Volume 57, Issue 1,2004,Pages 26-34,ISSN 0148-2963,https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00281-3.

11. Uribe-Echevarría, V. (2010). La industria del Call center y sus condiciones laborales. ATENDIENDO A LOS CLIENTES DE LOS CLIENTES, 1(1), p.p 63.

12. Torres-Martínez, M. C. (2015). ESTRÉS Y CONDICIONES LABORALES EN EL TRABAJO DOCENTE. DIGITAL CIENCIA@UAQRO, 8 (1). pp. 2-6. Recuperado de: www.uaq.mx/investigacion/revista_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v8-n1/2-6.pdf

13. Fernandez-DvbarPool, J., Fernandez, P., & Acevedo, J. (2005). Estres organizacional, depresion y afrontamiento en trabajadores petroleros. (Salud de los trabajadores, 13, 1, 7-17.)

14. Chacín-Almarza, Betulio, Corzo-Alvarez, Gilbert, Rojas-González, Liliana, Rodríguez-Chacín, Elvia, & Corzo-Ríos, Gilberto. (2002). Estrés Organizacional y Exposición a Ruido en Trabajadores de la Planta de Envasado de una Industria Cervecera. Investigación Clínica, 43(4), 271-289. Recuperado en 31 de enero de 2018, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0535-51332002000400006&lng=es&tlng=es.