

# Factores organizacionales y Estrés laboral: Incidencia en Call Center

JAIME FERNANDO CHANALATA PELÁEZ

---



El estrés del trabajo son las nocivas reacciones debidas a las exigencias del trabajo.

*(Palacios, M., & Montes de Oca, V., 2017)*

Impacto del estrés sobre la salud produce un desgaste de los sistemas biológicos.

*(Calabrese, G., 2006)(Gutiérrez, A., & Sánchez López, C., & Argüello Sánchez, C., 2015).*

El liderazgo, la relación entre compañeros de trabajo, las características de las tareas entre otras, favorece el incremento de un elevado nivel de estrés.

*(Puente-Palacios, K., Pacheco, E. & Severino, A., 2013).*

El mercado de Call center presenta constante crecimiento

*(Ziliotto, D., & Oliveira, B., 2014)*

La organización del trabajo en Call center es rígida.

*(Lucca, S. et al.,2014)*

Varios estudios internacionales presentan relación entre estrés y alta rotatividad, contenido de las tareas, desempeño, satisfacción laboral

*(Scolari, C., Costa, S., & Mazzilli, C., 2009), (Tracy , T., & Presha, N., 2004), (Lucca, S. et al.,2014)*

**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 estrés laboral de la OIT-OMS**.

- Estudio transversal, aleatorio simple.

-Personal de Call Center (291)

-Área operativa (164)

-Ambos sexos, Ecuatorianos, asesores telefónicos

*Exclusiones: menos de 6 meses, área de calidad, área administrativa*

*Tamaño muestral: 116*

## **CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT - OMS**

*Capacidad para predecir factores de riesgos psicosociales.*

- 7 Opciones de respuesta tipo Likert.

*1 NUNCA – 7 SIEMPRE*

- Cuantificación del estrés organizacional.

-Estrés total

*Sumatoria de todos los ítem*

-Estrés ponderado

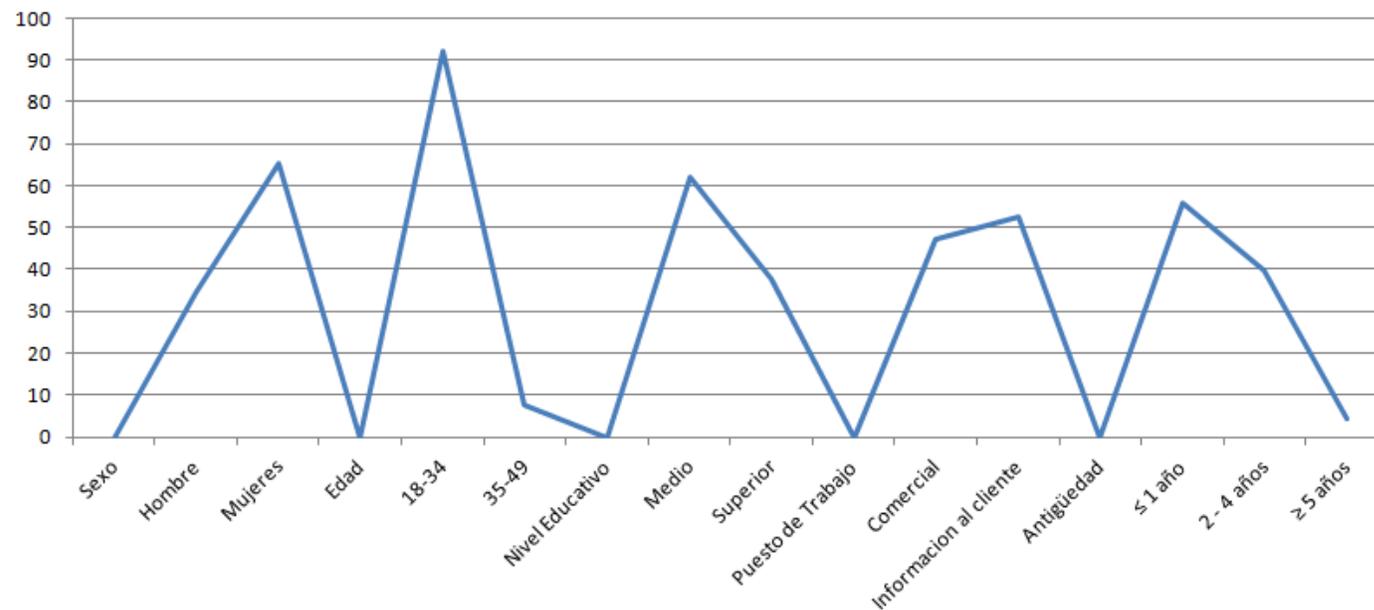
*Promedio de ítem semejantes para valorar un factor.*

Estadística descriptiva, obtención de frecuencias y relación de variables.

**Éstres Total (%) Variables Sociodemografica y Laborales**

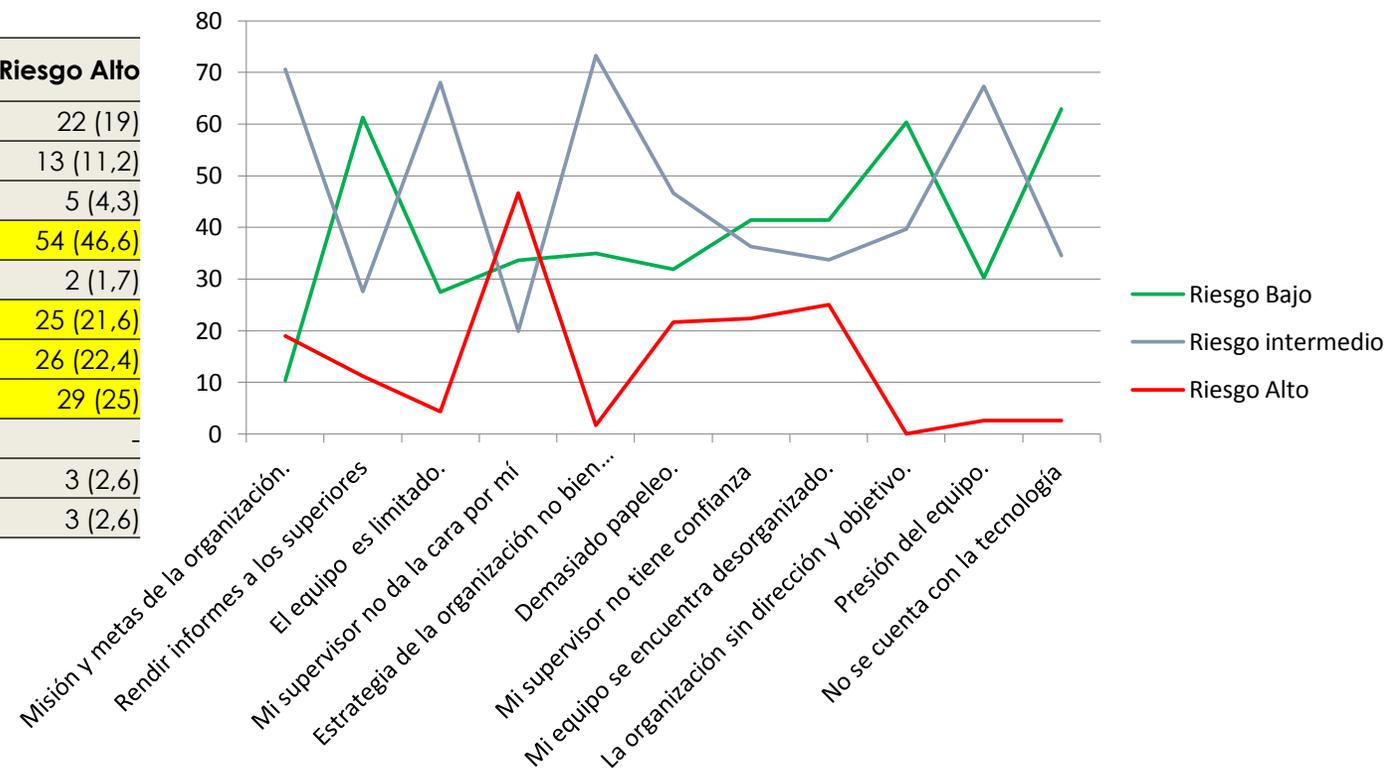
	N. Bajo	N. Intermedio	N. Estrés	N. Alto
<b>Sexo</b>				
Hombre	45,2	54,8	0	-
Mujer	50	47,3	1,7	-
<b>Edad</b>				
18-34	49,5	48,6	1,9	-
35-49	33,3	66,7	0	-
<b>Puesto de Trabajo</b>				
Comercial	41,8	1,8	0	-
Informacion al cliente	54,1	1,6	0	-

**Distribución de personal de Call Center**



Pregunta	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Misión y metas de la organización.	12 (10,4)	82 (70,6)	22 (19)
Rendir informes a los superiores	71 (61,3)	32 (27,6)	13 (11,2)
El equipo es limitado.	32 (27,5)	79 (68)	5 (4,3)
Mi supervisor no da la cara por mí	39 (33,6)	23 (19,9)	54 (46,6)
Estrategia de la organización no bien comprendida.	29 (25)	85 (73,3)	2 (1,7)
Demasiado papeleo.	37 (31,9)	54 (46,6)	25 (21,6)
Mi supervisor no tiene confianza	48 (41,4)	42 (36,3)	26 (22,4)
Mi equipo se encuentra desorganizado.	48 (41,4)	39 (33,7)	29 (25)
La organización sin dirección y objetivo.	70 (60,4)	46 (39,7)	-
Presión del equipo.	35 (30,2)	78 (67,3)	3 (2,6)
No se cuenta con la tecnología	73 (62,9)	40 (34,5)	3 (2,6)

Estrés según agrupación de escala Likert (Variables Cuestionario OIT-OMS)



Desorganización del equipo – Exageración de papeleo -Tecnología limitada - metas, objetivos y misión de la organización - Influencia del líder - Unión del grupo.

Apoyo en otras investigaciones:

El estrés total no depende de la edad.

*(Torres-Martínez, M., 2015), Fernandez-DvbarPool, J., Fernandez, P., & Acevedo, J. 2005)*

El trabajo en equipo se ha podido comprobar que es un beneficio que genera placer

*(Scolari, C., Costa, S., & Mazzilli, C., 2009).*

El líder o supervisor debe ser elemento central de apoyo del equipo de trabajo

*(Puente-Palacios, K., Pacheco, É, & Severino, A. 2013)*

La unión o cohesión de grupo funciona como estrategia de defensa contra el estrés

*(Lucca, S. et al.,2014)*

La aplicación de buena distribución de actividades, presencia de tecnología adecuada, puestos idóneos de trabajo e incluso buena distribución de personal, mejoraran los factores organizaciones , y por tanto, disminuirán el nivel de estrés.