

DOI: 10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.362-371

URL: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1960>

EDITORIAL: Saberes del Conocimiento

REVISTA: RECIMUNDO

ISSN: 2588-073X

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de revisión

CÓDIGO UNESCO: 32 Ciencias Médicas

PAGINAS: 362-371






Alta demanda laboral en Contact Center de Guayaquil: correlación entre clima y estrés laboral

High labor demand in the Contact Center of Guayaquil: correlation between climate and work stress

Elevada procura de mão-de-obra no Centro de Contacto de Guayaquil: correlação entre clima e stress laboral

Bryan Gerardo Martillo Ortegaño¹; Carla Geanella Valverde Vélez²; Cecilia María Bastidas Bolaños³

RECIBIDO: 10/01/2023 **ACEPTADO:** 26/02/2023 **PUBLICADO:** 02/04/2023

1. Psicólogo; Universidad de Guayaquil; Guayaquil, Ecuador; bryanmartillo@icloud.com;  <https://orcid.org/0000-0002-6778-9849>
2. Psicóloga; Universidad de Guayaquil; Guayaquil, Ecuador; geanella_1998@hotmail.com;  <https://orcid.org/0000-0002-4396-9845>
3. Diplomado en Docencia Superior; Diploma Superior en Diseño Curricular por Competencias; Máster en Psicología Laboral y de Las Organizaciones; Psicóloga Industrial; Universidad de Guayaquil; Guayaquil, Ecuador; cecilia.bastidasb@ug.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0001-7042-3533>

CORRESPONDENCIA

Bryan Gerardo Martillo Ortegaño

bryanmartillo@icloud.com

Guayaquil, Ecuador

RESUMEN

La empresa Contac Center de la ciudad de Guayaquil durante la pandemia por COVID – 19, aplicó una reestructuración para modificar las funciones y espacios físicos. Las medidas tomadas fueron: las jornadas de distanciamiento social, suspensión de actividades económicas no esenciales, disminución salarial, entre otras, por lo que el personal se vio expuesto a altas demandas y/o exigencias de actuación que pueden convertirse potencialmente en estresores o estrés de pandemia. El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el clima y el estrés laboral. El enfoque es cuantitativo, transaccional con alcance correlacional. En la recolección de datos se utilizó la "Encuesta Clima Organizacional" de Koys y Decottis (1991), el "Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS (CEL)" y el "Cuestionario GHQ-12"; en una muestra de 223 colaboradores. Los resultados corroboran una correlación inversa entre las variables; con un clima organizacional en status regular, afectado por la presión, reconocimiento, innovación, cohesión, y equidad. Los colaboradores presentan un nivel bajo de estrés laboral, con presencia de estresores como: clima organizacional, estructura organizacional, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.

Palabras clave: Clima Organizacional, Estrés Laboral, Estresores, Contact Center.

ABSTRACT

The Contac Center company of the city of Guayaquil during the COVID-19 pandemic, applied a restructuring to modify the functions and physical spaces. The measures taken were: social distancing days, suspension of non-essential economic activities, salary decrease, among others, for which the staff was exposed to high demands and/or demands for action that could potentially become stressors or job stress. pandemic. The present study aims to determine the relationship between climate and work stress. The approach is quantitative, transactional with a correlational scope. In the data collection, the "Organizational Climate Survey" by Koys and Decottis (1991), the "ILO-WHO Work Stress Questionnaire (CEL)" and the "GHQ-12 Questionnaire" were used; in a sample of 223 employees. The results corroborate an inverse correlation between the variables, with an organizational climate in regular status, affected by pressure, recognition, innovation, cohesion, and equity. The employees present a low level of work stress, with the presence of stressors such as: organizational climate, organizational structure, leader influence, lack of cohesion and group support.

Keywords: Organizational Climate, Work Stress, Stressors, Contact Center.

RESUMO

Durante a COVID - 19 pandemia, a empresa Contac Center na cidade de Guayaquil implementou um processo de reestruturação para modificar funções e espaços físicos. As medidas tomadas foram: dias de distanciamento social, suspensão de actividades económicas não essenciais, redução salarial, entre outras, de modo a que o pessoal fosse exposto a elevadas exigências e/ou requisitos de desempenho que podem potencialmente tornar-se factores de stress ou stress pandémico. O presente estudo visa determinar a relação entre o clima de trabalho e o stress no trabalho. A abordagem é quantitativa, transaccional com âmbito correlacional. Na recolha de dados, foram utilizados o "Inquérito ao Clima Organizacional" de Koys e Decottis (1991), o "Questionário OIT-OMS sobre o stress no trabalho (CEL)" e o "Questionário GHQ-12" numa amostra de 223 trabalhadores. Os resultados corroboram uma correlação inversa entre as variáveis; com um clima organizacional em estado regular, afectado por pressão, reconhecimento, inovação, coesão e equidade. Os colaboradores apresentam um baixo nível de stress no trabalho, com a presença de factores de stress, tais como: clima organizacional, estrutura organizacional, influência dos líderes, falta de coesão e apoio do grupo.

Palavras-chave: Clima Organizacional, Stress no Trabalho, Stressores, Contact Center.

Introducción

Durante marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró al COVID – 19 como pandemia a nivel mundial. Se procedió a tomar acciones para enfrentar esta emergencia sanitaria, que afectó, no solo la salud sino también seguridad social y la economía del Ecuador entero, paralizando la interacción social de la sociedad.

Las prácticas laborales tuvieron que migrar a la modalidad de trabajo para muchos nueva y desconocida, el teletrabajo generando niveles de estrés elevados. La tecnología como herramienta creó un reto que no todos estaban dispuestos a tomar debido a la frustración que esto generaba en la población con menor dominio tecnológico, superponiendo el trabajo y la vida familiar, alterando el estilo de vida, representando en algunas situaciones un mejoramiento de la calidad de vida, y en otras, una afectación para mantener el rendimiento en estos ámbitos.

La relación entre el individuo y su actividad laboral en el contexto de la pandemia adquiere nuevas cualidades de interés para la ciencia psicológica. Este tópico constituye un campo emergente en desarrollo, el cual no ha sido suficientemente investigado.

La implementación de nuevas leyes y cambios en las normativas para reajustar las actividades laborales en el Ecuador adquiere peculiaridades específicas, pertinentes de indagar desde el punto de vista científico. Existen investigaciones que abordan la relación entre clima y estrés laboral, sobre todo en organizaciones tradicionalmente constituidas, resultando de interés su abordaje en organizaciones peculiares caracterizadas por la alta demanda de tareas, que implican una movilización dinámica de recursos personales para dar solución a las problemáticas, lo cual genera potencialmente efectos nocivos en su salud, como es el caso de las empresas de contac center, de gran auge en los últimos años.

En el marco de estas nuevas realidades el presente estudio se propone como objetivo determinar la relación entre el clima y el estrés laboral en una empresa Contac Center de Guayaquil durante la pandemia por COVID-19, aportando al campo de investigación nuevos datos que describen la incidencia de las nuevas formas que adquiere la actividad laboral, en un contexto complejizado por la pandemia y sus efectos en la salud del trabajador en el ejercicio de tareas bajo condiciones de alta demanda. Metodológicamente se abordan de forma global los indicadores más significativos recogidos en la literatura sobre las variables de estudio, a diferencia de aquellos estudios que particularizan en un aspecto de las variables. El alcance correlacional permite encontrar asociaciones significativas entre los indicadores que contempla cada variable, abriendo un campo para profundizaciones futuras.

Organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016), muestran interés sobre esta problemática, considerando que, en los países industrializados, uno de cada diez colaboradores sufre de depresión, ansiedad o estrés laboral, con importantes consecuencias sociales y económicas. En 1984 se definen los factores psicosociales en el trabajo como un conjunto de interacciones entre factores relacionados con el medio ambiente del trabajo, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, versus, factores individuales del colaborador. De esta interacción multifactorial, el colaborador ve influenciado su rendimiento laboral, su satisfacción dentro del trabajo y sobre todo su salud.

Antacli, G. (2017) menciona que la OIT en 1984 define que los “factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones y/o situaciones del trabajo que afectan a la salud de los colaboradores a través de mecanismos psico - fisiológicos a los que se le denomina estrés”. Regularmente los factores de riesgo psicosocial

dentro del ámbito laboral actúan por un largo tiempo, de manera numerosa, en ocasiones de manera constante o intermitente.

En Ecuador, el Ministerio de Relaciones laborales (2013) establece como riesgos psicosociales al abuso, el acoso, la violencia y climas laborales autoritarios; mientras que determina como factores de riesgo a la sobrecarga laboral, excesivo trabajo bajo presión, liderazgo con fuerte control o débil control, falta de reconocimiento a la labor, tareas exhaustivas y peligrosas, cambios y reestructuras organizacionales bruscas y sin planificación, la no posibilidad de pausas, carga mental alta, entre otros.

En el contexto ecuatoriano, en la (Asamblea Nacional del Ecuador, 2020) tomaron decisiones gubernamentales que afectaron el clima en las organizaciones ocasionando estrés; en el marco de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, las cuales siguen vigentes. Una de ellas fue el teletrabajo, convirtiéndose en factor estresante debido al desequilibrio trabajo-vida, los acuerdos de preservación de fuentes de trabajo que mencionan en el artículo 16,- “trabajadores y empleadores podrán, modificar las condiciones económicas de la relación laboral con la finalidad de preservar las fuentes de trabajo y garantizar estabilidad a los trabajadores”. Esto condujo a la reducción de sueldos mas no los horarios de trabajo. Aparecen los contratos emergentes para uno o dos años y posible de renovarse hasta dos años; lo cual causa malestar en los colaboradores, aumentando la percepción del riesgo asociada a la inestabilidad laboral.

En el estudio realizado (Tsui, PL, 2021) *Would Organizational Climate and Job Stress Affect Wellness? An Empirical Study on the Hospitality Industry in Taiwan during COVID-19*, los resultados revelaron una relación significativa entre el estrés laboral del clima organizacional y el bienestar. Igualmente, en el trabajo *“The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation*

of work from home, 2022, de (Pradoto, y otros, 2022), se concluye que el clima organizacional tiene un efecto negativo y significativo sobre el estrés laboral.

Estrés Laboral

La OIT (2016) define que el estrés laboral surge en las organizaciones, cuando el colaborador percibe que la carga laboral no corresponde o excede sus capacidades adaptativas, recursos o necesidades; o cuando el conocimiento y las habilidades de los colaboradores para enfrentar dichas exigencias no sintoniza con la cultura organizacional de la empresa.

Existen tres tipos de estresores según el autor Balcarce, A. (2008). Primero los físicos, situaciones que afectan el cuerpo, mientras que los psicológicos son amenazas subjetivas causadas por la reacción interna de la persona; finalmente, los psicosociales derivan de las relaciones sociales.

Las posibles consecuencias del estrés en el individuo no solo afectan su salud mental, sino otros ámbitos que pueden ocasionar frustración, ansiedad y depresión. Diversos autores los definen como aspectos del diseño y gestión del trabajo y relacionados con los contextos social y organizativo que pueden causar daño psicológico y físico, (Cox, T; Griffiths , A; Rial-Gonzalez, E.; 2016) Sin embargo, los cambios en las nuevas formas de trabajo y en su entorno generan nuevos riesgos psicosociales. Este mismo autor identifica diez tipos de características estresantes divididas en dos categorías: contenido del trabajo y contexto del trabajo. La primera, hace mención al medio ambiente y equipo de trabajo, el diseño de tareas, la carga operativa, el ritmo y los horarios de trabajo. La segunda, referida a la función y cultura organizativa, función de la organización, oportunidades de desarrollo profesional, autonomía de toma de decisiones, control, relaciones interpersonales en el trabajo y el equilibrio trabajo-vida.

Clima organizacional

A través de diversos estudios se ha podido establecer la relación que existe entre clima organizacional y el comportamiento de los individuos en el trabajo. A partir del trabajo de Lewin, Lippitt y White (1939) se plantea que los comportamientos individuales no solo se pueden explicar desde las características de cada sujeto sino que también depende de la percepción que tiene “sobre la atmósfera o clima social en que está inmerso” (Bordas Martínez, 2016, sección 2.2.1)

Hodgetts y Altman en 1985, citado por (Díaz Prados, 2016) definen al clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo”. Rodríguez (2001) menciona algunas características del clima organizacional que mantienen a los colaboradores frente a la empresa, como la estabilidad emocional, sentido de pertenencia los cuales se correlacionan positivamente con la percepción establecida de la empresa.

A partir de esta primera definición se encontraron varios autores como (Patlán Pérez, 2021) que refiere Forehand y Gilmer (1964) quienes definen el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras. Tagiuri y Litwin (1968) lo consideran como el resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación; Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970) basados en las propiedades del clima organizacional, lo definen como un conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros. (p. 40)

Posteriormente Patlán, refiriéndose a García en el 2006, menciona una clasificación de las definiciones de clima organizacional al considerar tres perspectivas: estructural, in-

dividual e interaccionista, por lo que puede deducirse que el clima tiene un gran impacto en el comportamiento de los individuos.

(Koys & DeCotiis, 1991) sostienen que el clima es un fenómeno complejo y con múltiples niveles, que existe debate sobre la existencia de un clima psicológico y el organizacional. El primero, estudia el nivel individual; y el segundo, el nivel organizacional, siendo considerados como fenómenos multidimensionales que describen las percepciones de los empleados sobre sus propias experiencias en una organización.

Métodos

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, que se basa en datos medibles proporcionados por cuestionarios y escalas estandarizadas, acorde a una perspectiva positivista. El diseño de tipo transaccional con alcance correlacional.

Materiales

Para caracterizar las diferentes dimensiones que afectan el clima organizacional se utiliza la Encuesta de Clima Organizacional de De Koys y Decottis en 1991; adaptada por (Chiang & et al., 2008). Dicha encuesta examina 8 dimensiones posibles: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Para determinar las dimensiones que afectan el estrés laboral se emplean el cuestionario sobre Estrés Laboral de la OMS y la OIT, los cuales examinan sobre las siguientes dimensiones: clima organizacional, estructura y territorio organizacional, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión. Se empleó, además, el General Health Questionary GHQ-12 de Goldberg, encaminado a detectar estados emocionales, funciones intelectuales y fisiológicas, autovaloración y enfrentamiento a las dificultades.

Participantes

La población son 605 los colaboradores afiliados y activos en el Contact Center que se encuentren en la ciudad de Guayaquil, la

muestra es probabilística de 223 escogidos al azar con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Después de obtener la autorización para acceder al campo, se estableció el consentimiento informado para participar en la investigación, contando con la voluntad de los participantes y asegurando la confidencialidad de los datos.

Tareas y Métodos

El proceso de recolección de datos se realizó en dos fases. En la primera, se aplica la encuesta sobre clima organizacional. En la

segunda se procede a la recogida de información sobre la variable estrés a través de la aplicación de las restantes técnicas. El análisis de los datos de cada variable, con sus múltiples dimensiones y el coeficiente de correlación se procesan a través del programa estadístico STATA”.

Resultados

Dimensiones que afectan negativamente al clima organizacional del Contact Center.

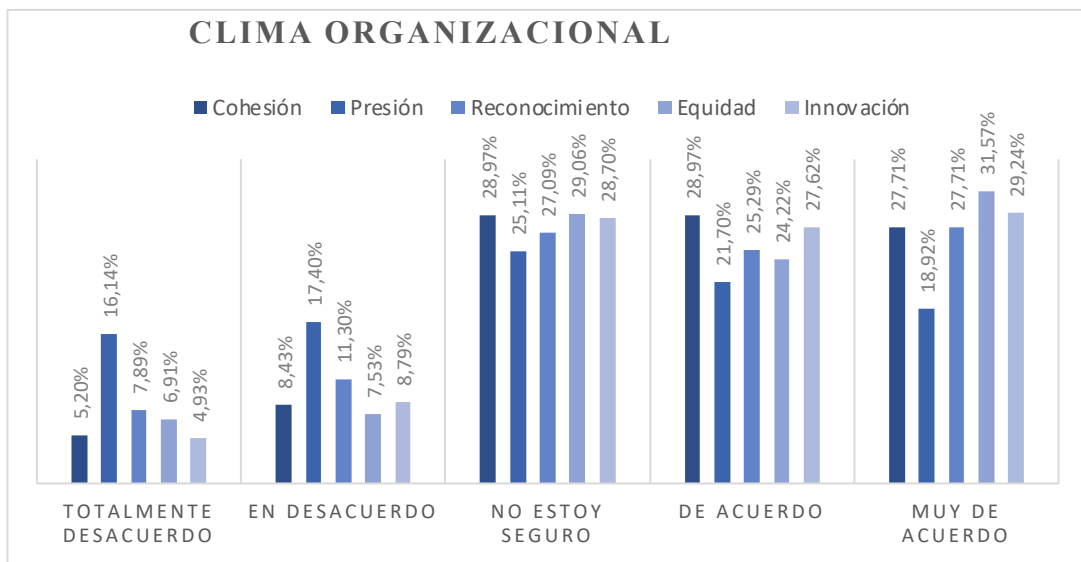


Figura 1. Dimensiones que afectan negativamente el clima organizacional

Fuente: Elaboración propia.

Se detectó que la percepción del clima dentro de la empresa es “regular”, resaltando las dimensiones con mayor afectación: cohesión con 29.97%, aspecto sobre el cual no se expresa una tendencia definida en la muestra, presión con un 25.11%, reconocimiento con un 27.09% e innovación con un 28.70%. La tendencia no definida en la primera dimensión se refleja en más de la mitad de las dimensiones evaluadas. Los resultados indican que las dimensiones evaluadas con mayor afectación son por resultados de indecisión. Este porcentaje de ambivalencia es el que genera que exista

una alteración en la percepción general del clima organizacional.

Niveles de estrés laboral que presentan los colaboradores del Contact Center.

El Cuestionario de Estrés Laboral ofrece como resultado que: el 91% (202 personas) presenta un nivel bajo de estrés; en contraste con el 8% (18 personas) muestran un nivel intermedio de estrés y 1% (3 personas) sí muestran estrés alto.

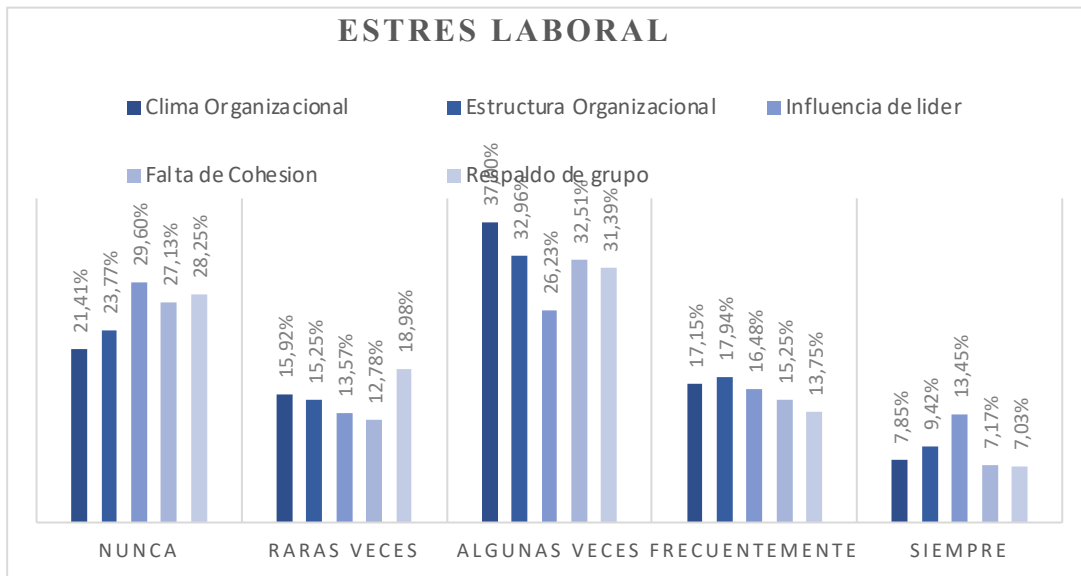


Figura 2. Dimensiones que afectan negativamente el estrés laboral

Fuente: Elaboración propia.

Se detectan cinco dimensiones percibidas en mayor frecuencia como negativas y causantes de estrés; relacionadas con el ambiente laboral, jerarquía organizacional y distribución de tareas, las cuales son productoras de falta de cohesión entre compañeros y superiores; por lo que también aparece afectación en la influencia del líder y el respaldo de grupo.

Correlación entre dimensiones del clima organizacional y estrés laboral.

Existe correlación inversa baja, indirecta con un -0.1856 entre el clima organizacional y el estrés laboral; a mayor estrés laboral el clima organizacional será menos agradable y viceversa.

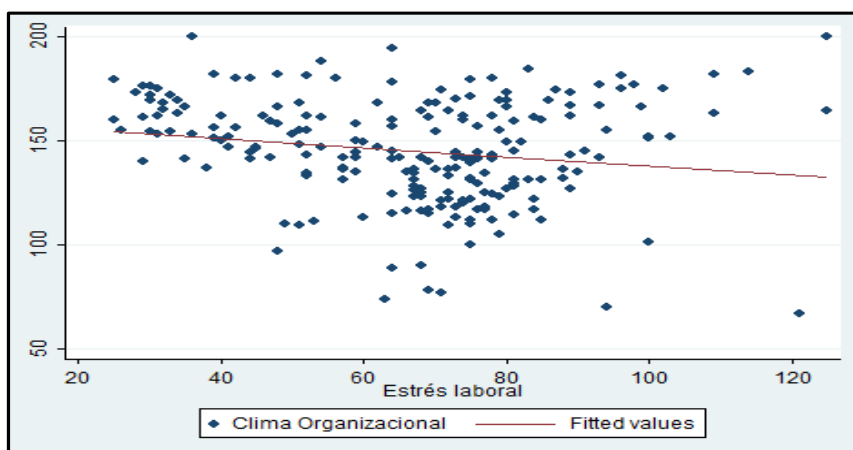


Figura 3. Correlación entre las dimensiones del clima organizacional y las de estrés laboral

Fuente: Elaboración propia.

Las dimensiones de estas dos variables se encuentran vinculadas por medio de una correlación inversa, negativa. Las que demuestran mayor correlación dentro de la variable clima organizacional son: confianza, apoyo, equidad e innovación y las de estrés están vinculadas al entorno físico y psicológico y a equipos de trabajo. La dimensión cohesión está vinculada con ambas variables. Las dimensiones de autonomía y reconocimiento son las que menos se encuentran relacionadas, debido a características personalógicas individuales del colaborador.

Discusión

Chiavenato (2000) citado por (García Solarte, 2009) menciona, “el clima organizacional es definido por las características o cualidades del contexto laboral que son percibidas por los colaboradores de una empresa y que esta percepción tiene influencia en el comportamiento de los mismos”. Se encuentran involucradas múltiples variables como el territorio, contexto social, la estructura organizacional, los valores, normas y políticas de la empresa.

Los resultados obtenidos fueron un clima organizacional regular; donde el ambiente laboral no interfiere en gran magnitud en el desenvolvimiento de las actividades de los colaboradores. Se puede observar que existe una baja tendencia en las dimensiones donde los supervisores y compañeros de grupo son la base del proceso de adaptación y desenvolvimiento de los colaboradores la dimensión de presión, reconocimiento, equidad e innovación es de las más afectadas desde la perspectiva del colaborador hacia sus superiores. Este pensamiento de favoritismo, falta de empatía por el trabajo o el voto de confianza para realizar nuevos métodos de trabajo; generan ruido o quejas internas o externas sobre el comportamiento de los superiores causando que no exista compromiso o alineación para cumplir los objetivos, individualidad o competitividad entre colaboradores, reflejado en los resultados obtenidos en la dimensión cohesión, donde el eje principal de

esta es el respaldo de grupo que siente el colaborador con su equipo de trabajo.

Las dimensiones del clima organizacional están vinculadas unas con las otras, la presencia de la pandemia influye en la perspectiva de los colaboradores porque tuvieron que adaptarse a nuevos estilos de trabajo, con estrategias de teletrabajo, bioseguridad y enfrentando el miedo al contagio.

Los colaboradores se encuentran con un nivel bajo de estrés laboral; con estrategias para enfrentarlo que no afecten su total desenvolvimiento en su labor. Las dimensiones de estrés laboral de mayor presencia son las relacionadas con el clima, la estructura, el respaldo de superiores y del grupo de trabajo.

El clima organizacional es el principal factor de estrés laboral, si el colaborador no se encuentra en un ambiente propicio para desarrollar sus habilidades, se encontrará bloqueado para poder realizar un correcto manejo de sus actividades. Al existir una falta de organización en las jerarquías o distribución de tareas, se afecta la comunicación entre áreas de trabajo, entre colaboradores y superiores. Surge la falta de empatía o inseguridad del subordinado hacia su superior; como se refleja en los resultados de la influencia del líder, pues los colaboradores expresan que los superiores no generan reconocimiento por las actividades que sobrepasan el cumplimiento establecido o el soporte ante situaciones que el colaborador requiere ayuda; percibiendo una falta de respaldo de su grupo de trabajo, al existir metas establecidas que deben cumplir individualmente, cada colaborador cumple con su parte para poder llegar al objetivo.

En la correlación se observa un índice alto en las dimensiones que involucran el ambiente físico, el reconocimiento de los superiores y el respaldo del grupo de trabajo.

En la investigación realizada en el 2021 por Tsui, PL. la relación es significativa entre el estrés laboral del clima organizacional que afecta al bienestar, en el presente estudio

se evidencia que la mayoría de los colaboradores califican a la empresa con un clima regular, y en el análisis de variables como el reconocimiento, manifiestan no percibir una compensación o gratificación por sus superiores, falta de cohesión con la organización, lo cual conduce al deterioro del clima y a percibirlo como inequitativo.

En relación con los niveles de estrés dentro de la empresa, se obtuvo el nivel bajo e intermedio de estrés en la mayoría de las edades en comparación con otro estudio relacionado dentro del mismo tipo de negocios donde manifiestan que existen niveles bajos e intermedios de estrés en el personal de edades comprendidas entre 18-34 años a diferencia del estudio de Pradoto em donde el efecto es significativo.

En el caso de la dimensión "Presión" que se encuentra presente dentro de la variable clima organizacional, cuando esta dimensión se encuentra dentro de dicha variable su índice de correlación tiende a bajar a diferencia de cuando se encuentra dentro de la variable estrés laboral que muestra una mayor relación o una relación más fuerte entre variables.

En la investigación se concluye que existe una correlación inversa entre las variables; debido a que el clima organizacional de la empresa se encuentra en un status regular, afectado por la presión, reconocimiento, innovación, cohesión, y equidad; mientras que los colaboradores presentan un nivel bajo de estrés laboral, con presencia de estresores como: clima organizacional, estructura organizacional, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.

Conclusiones

El clima organizacional de la empresa Contact Center es evaluado por parte de los colaboradores como regular, afectado por las dimensiones de cohesión, innovación, reconocimiento y presión. Estas dimensiones se expresan sin una tendencia definida en la muestra matizados por la ambivalencia en la percepción general del clima.

En los colaboradores predomina un nivel de estrés bajo, seguido por una menor proporción que manifiesta un nivel de estrés entre moderado y alto. Las dimensiones consideradas de mayor afectación son el ambiente laboral, la jerarquía organizacional y la distribución de tareas. Este resultado evidencia que, a pesar del cambio implementado en la modalidad de trabajo, los niveles de estrés se comportan de forma favorable para la salud del trabajador. Lo anterior abre posibilidades para estudios futuros profundizando en factores que median en el proceso de afrontamiento a las condiciones de trabajo.

La correlación entre las variables resulta inversa, negativa. Las dimensiones del clima que mayor correlación muestran son las de confianza, apoyo, equidad e innovación y en el caso del estrés se vinculan al entorno físico y psicológico y a equipos de trabajo. Es común a ambas variables la dimensión cohesión.

Bibliografía

- Antacli, G. (12 de abril de 2017). Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Revista IDEIDES. Obtenido de Re: <http://revista-ideides.com/riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-una-alternativa-para-las-patologias-extrasistemicas/#:~:text=En%20efecto%2C%20los%20factores%20como,en%20el%20trabajo%20y%20las>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (22 de JUNIO de 2020). REGISTRO OFICIAL. Obtenido de <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/suplementos/item/13070-suplemento-al-registro-oficial-no-229>
- Balarce, A. (22 de 11 de 2008). Slideshare. Obtenido de Salud y Medicina: <http://www.slideshare.net/anambalcarce/estudio-sobre-el-estrspresentation>
- Bordas Martínez, M. J. (2016, sección 2.2.1). Gestión Estratégica del Clima Laboral. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado el 20 de 6 de 2022, de <https://descargargratisslibros.com/gestion-estrategica-del-clima-laboral/>
- Chiang, & et al. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universum.

- Cox, T; Griffiths , A; Rial-Gonzalez, E;. (2016). Estrés en el Trabajo, Un Reto Colectivo. OIT. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Díaz Prados, A. F. (2016). Investigación sobre clima y satisfacción laboral en el departamento online de una empresa de formación. *Dominio de la Ciencias*, 2(4), 498-510. <https://doi.org/10.23857/dc.v2i4.275>
- García Solarte, M. (Diciembre de 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. 42, 43-68. Cali, Colombia. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004&lng=en&tlng=es.
- Koys, D. J., & DeCotiis, T. A. (1991). Medidas inductivas del clima psicológico. *Sage Journals*, 44(3), 265-285. <https://doi.org/10.1177/001872679104400304>
- Ministerio de Relaciones Laborales. (27 de 09 de 2013). FACTORES Y RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES. Introducción a la Evaluación. Obtenido de NUEVOS RIESGOSLABORALES EMERGENTES E INTRODUCCIÓN A LA EVALUACIÓN: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf#:~:text=Riesgo%20psicosocial%20laboral%20son%20situaciones%20que%20afectan%20habitualmente,cr%C3%B3nico%2C%20burnout%2C%20depresi%C3%B3n%2C%20ansiedad%2C%20al>
- OIT. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Obtenido de Centro Internacional de Formación de la OIT: Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Patlán Pérez, J. (2021). Calidad de Vida en el Trabajo. Obtenido de ZOBOKO.COM: <https://zoboko.com/book/4300ev2g/calidad-de-vida-en-el-trabajo>
- Pradoto,, H., Hariono, S., & Wahyunings, S. (2022). The role of work stress, organizaational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home. 71(2), 345 - 355. <https://doi.org/10.3233/WOR-210678>
- Rodríguez, D. (2001). Diagnóstico Organizacional. (Octava ed.). México D.F: Editorial Alfaomega.
- Tsui, PL. (Octubre de 2021). Would Organizational Climate and Job Stress Affect Wellness? An Empirical Study on the Hospitality Industry in Taiwan during COVID-19. *Int J Environ Res Public Health*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8507787/>

CITAR ESTE ARTICULO:

Martillo Ortegano, B. G., Valverde Vélez, C. G., & Bastidas Bolaños, C. (2023). Alta demanda laboral en Contact Center de Guayaquil: correlación entre clima y estrés laboral. *RECIMUNDO*, 7(1), 362-371. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.362-371](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.362-371)

