

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN GERENCIA**

**IMPLICACIONES DEL ESTRÉS LABORAL Y SU
REPERCUSIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL
EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN
TELEFÓNICA EN EL PERIODO 2022**

LUIS GUSTAVO DÁVILA SEGURA

SAN JOSÉ, DICIEMBRE 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

Capítulo I. Problema	2
Planteamiento del problema	2
Justificación	3
Objetivos	4
Objetivo general.	4
Objetivos específicos.	4
Antecedentes	5
Antecedentes internacionales.	5
Antecedentes nacionales.	11
Proyecciones	23
Capítulo II. Marco teórico.....	25
Adicción	25
Carga de trabajo	26
Centro de llamadas.....	27
Cliente	28
Clima organizacional.....	29
Desempeño laboral.....	30
Empresa	30
Estrés	31
Estrés laboral	32
Fatiga.....	33
Lugar de trabajo	34
Motivación laboral	34
Prevención	35
Productividad	36
Satisfacción laboral	37
Teleoperador.....	37
Trabajo	38
Salud mental.....	39
Capítulo III. Marco metodológico	41

Enfoque cualitativo	42
Diseño.....	43
Fenomenología empírica	43
Experiencia compartida	43
Población y muestra	44
Población.	44
Muestra.	44
Muestra cualitativa	44
Tipo de muestra	44
Unidades de análisis	49
Instrumento de investigación	50
Entrevista.	50
Entrevista estructurada.	51
Objetividad.....	51
Planeación de la entrevista.	51
Selección del tema.	51
Diseño.....	51
Entrevista.....	51
Transcripción.	51
Análisis.	52
Verificación.	52
Preparación del informe.	52
Fuentes de información	52
Fuentes primarias.....	52
Fuentes secundarias.	52
Cuestionario	54
Capítulo IV. Análisis de resultados	56
Unidades de análisis 1: condiciones laborales	56
Categoría 1: horarios de trabajo.	57
Categoría 2: tiempos de descanso.....	58
Categoría 2: tiempos de descanso (duración).	59

Categoría 2: tiempos de descanso (calidad del tiempo).....	60
Unidades de análisis 2: estrés laboral.....	62
Categoría 1: fatiga.....	62
Categoría 2: motivación laboral.....	63
Categoría 2: motivación laboral.....	65
Categoría 3: adicción.....	66
Unidades de análisis 3: productividad organizacional.....	67
Categoría 1: desempeño laboral.....	68
Categoría 1: desempeño laboral.....	69
Categoría 2: rotación de personal.....	70
Categoría 2: rotación de personal.....	72
Resultados de los instrumentos.....	73
Gráficos.....	75
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones.....	85
Conclusiones.....	85
Recomendaciones.....	85
Capítulo VI. Propuesta.....	87
Objetivo general.....	88
Objetivos específicos.....	88
Glosario.....	88
Bono de regalo.....	88
Centro de llamadas.....	88
Empresa.....	88
Motivación laboral.....	88
Productividad.....	88
Reconocimiento.....	89
Teleoperadores.....	89
Trabajo.....	89
Metas.....	89
Cumplimiento.....	89
Control.....	89

Calidad.....	89
Propuesta	89
Botella térmica	90
Jarra térmica.	91
Jarra cerámica.	92
Llaveros.	93
Reconocimiento.	94
Proveedor 1.....	95
Proveedor 2.....	95
Proveedor 3.....	95
Tablas de costos por proveedor.	95
Tablas de costos promedio por año.	97
Tabla de costos promedio por trimestre.	97
Metodología de entrega de reconocimientos.	98
Herramienta de control.	100
Referencias bibliográficas.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestreo	45
Tabla 2 Unidades de análisis.....	49
Tabla 3 Especificaciones de la botella térmica	90
Tabla 4 Especificaciones de la jarra térmica.....	91
Tabla 5 Especificaciones de la jarra cerámica	92
Tabla 6 Especificaciones de los llaveros.....	93
Tabla 7 Especificaciones del reconocimiento.....	94
Tabla 8 Costos CM sublimación e impresión digital	95
Tabla 9 Costos El pulpo regalos personalizados e impresión digital.....	96
Tabla 10 Costos JyG sublimación impresiones	96
Tabla 11 Costo del reconocimiento	96
Tabla 12 Costos promedio de reconocimiento por año	97
Tabla 13 Costos promedio artículos por año	97
Tabla 14 Costos del bono por trimestre	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Compañía Sykes Foundever.....	46
Figura 2 Compañía: Concentrix	47
Figura 3 Compañía Amazon	48
Figura 4 Compañía Equifax	49
Figura 5 Cuestionario parte 1	54
Figura 6 Cuestionario parte 2.....	55
Figura 7 Botella térmica.....	90
Figura 8 Jarra térmica	91
Figura 9 Jarra cerámica.....	92
Figura 10 Llaveros	93
Figura 11 Reconocimiento	94
Figura 12 Evaluación parte 1	100
Figura 13 Evaluación parte 2	102

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Resultados de las preguntas	73
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Días de trabajo a la semana.....	75
Gráfico 2 Tiempos libres.....	76
Gráfico 3 Duración de los tiempos libres	77
Gráfico 4 Tiempos de descanso y trabajo adecuados	78
Gráfico 5 Agotamiento de los trabajadores.....	79
Gráfico 6 Actitud del personal de servicio.....	79
Gráfico 7 Disminución de interés	80
Gráfico 8 Adicciones en el personal	81
Gráfico 9 Afectación del servicio	81
Gráfico 10 Disconformidad de los clientes.....	82
Gráfico 11 Frecuencia de la rotación del personal.....	83
Gráfico 12 Causas de la rotación del personal	83

RESUMEN

Este trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar las implicaciones del estrés laboral y su repercusión en la productividad organizacional en las empresas de servicio de atención telefónica en el periodo 2022. Al comienzo, el estudio da una descripción breve acerca del estrés y del estrés laboral donde el investigador se plantea el problema que tiene este fenómeno para justificar el propósito del estudio en cuestión, para eso se lleva a cabo una búsqueda exhaustiva para recopilar y enlistar estudios que sirvan de antecedentes y que se relacionen con el tema de estrés y el de estrés laboral. Estas investigaciones van desde la más antigua hasta la más reciente, en un rango que no supere los 5 años, con el propósito de contar con información actualizada. Continuando el desarrollo del presente estudio se buscaron las fuentes de información necesarias que enriquezcan el conocimiento de la persona investigadora conforme avanzó cada etapa del estudio, se examinaron artículos, bibliografías y tesis con la intención de entender conceptos y crear una idea que permita poco a poco profundizar en el tema de interés.

Como la investigación se orienta a recolectar datos en los que se buscaron características de interés y no valores numéricos, se establece que su enfoque es del cualitativo, por lo que se tiene que buscar el diseño que se adecúe mejor a ese enfoque. Para efectos del caso se propone un diseño fenomenológico que según los autores Hernández y Mendoza (2018) permite: «Explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias» (p. 548).

La recolección los datos necesarios se hizo mediante la aplicación de una entrevista como instrumento y en la cual con ayuda de un cuestionario se realiza una serie de preguntas específicas al subgrupo de la población (muestra) establecido por el investigador. Seguidamente, se tabularon y graficaron esos datos para efectuar un análisis y determinar así los hallazgos que ofrece de acuerdo con las unidades de interés de la investigación.

Una vez que se finalicen las etapas anteriores el investigador propone una guía que le permitió ofrecer en el estudio una serie de recomendaciones que retroalimentan los objetivos establecidos y que sirvieron como beneficio contra este problema a las compañías en las que se centra el estudio.

CAPÍTULO I. PROBLEMA

Planteamiento del problema

En la presente investigación se busca evaluar el fenómeno del estrés laboral, cómo es que perturba este padecimiento al personal de trabajo y cuáles son las formas en las que repercute en la productividad organizacional en las empresas de servicio de atención telefónica. Es importante mencionar que el estrés como tal es una de las manifestaciones más comunes en el ser humano, ya que es un mecanismo de respuesta hacia una situación que resulta de conflicto y en la que un individuo no posee la capacidad de tomar el control. Estas manifestaciones están presentes casi en todos los aspectos de la vida cotidiana y es difícil determinar cuándo ocurrirá o cuánto influye en el individuo. Sin embargo, para el caso del estrés en el entorno laboral puede verse provocado por situaciones específicas del lugar y tipo de trabajo y puede ir desde realizar una gran cantidad de ocupaciones en las que se requiere emplear esfuerzo, o bien puede ser una preocupación constante ante un escenario específico.

Como se mencionó, el estrés es una reacción normal que experimenta cualquier individuo a una situación externa a su control. Pero, este fenómeno no ha recibido la importancia suficiente cuando se genera en la vida laboral de los seres humanos. Hasta hace algunos años fue que se empezó a hablar del estrés como una afectación nociva para la salud mental de las personas, se puede afirmar que gracias a eso ha tenido un crecimiento en la relevancia y atención que se le da al fenómeno, sin embargo, es un tema que aun pasa desapercibido en muchas empresas y organizaciones.

Los lugares de trabajo son el ambiente físico en el que un trabajador se expone al desarrollar las diligencias de la organización a la que pertenece. En estos lugares existen ciertos factores que pueden provocar niveles de estrés en las personas colaboradoras y algunos pueden estar provocados por el ritmo con el que se deben realizar las funciones de cada puesto; las condiciones en las funciones propias del puesto de trabajo como una amplia jornada laboral; la ocupación de un puesto en el que no se tiene una información clara sobre las funciones por desarrollar; las sobrecargas en las funciones por falta de organización en el personal del área o no contar con suficiente personal; la falta de comunicación o las malas relaciones sociales con otros miembros del departamento de trabajo o de parte de puestos autoritarios que no ofrecen o muestran poco apoyo

a quien lo necesita. La combinación de estos factores provoca que los trabajadores tengan dificultades para completar de manera correcta las labores asignadas y con esto el alcance de las metas propuestas.

Para el caso de la investigación se estudian empleados de compañías que brindan un servicio de atención telefónica. Se debe considerar que si parte de los trabajadores de estas llegaran a verse afectados por estos factores el funcionamiento en sus operaciones no sería eficaz y esto puede traducirse en una mala atención y largos tiempos de espera en la resolución de problemas para los clientes que buscan el servicio. Consecuentemente, habrá quejas por parte de los usuarios, algunos hasta pueden dejar el servicio y en el caso del personal tener el riesgo de que incurran ausentismo o den la renuncia por no soportar esas condiciones. Esto poco a poco irá desprestigiando la imagen de estas empresas para perder paulatinamente su participación en la industria.

El estrés laboral se subestima hasta que el personal de trabajo llega a un punto de quiebre y no puede cumplir más con las expectativas en las tareas que se les asignan y terminan por afectar la forma en la que se promete el servicio. Por esta razón, es muy importante tomar ciertas prevenciones para evitar llegar hasta ese punto. Es necesario regular los tipos y las cantidades de tareas y el tiempo en el que se realizan para determinar si los empleados tienen la capacidad suficiente de trabajar o si, por el contrario, se tiene que realizar un ajuste para ver una mejora en su desempeño. Al considerar lo dicho es que se establece la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las implicaciones del estrés laboral y su repercusión en la productividad organizacional en las empresas de servicio de atención telefónica en el periodo 2022?

Justificación

Esta investigación tiene como fin estudiar cuáles son las condiciones en las que se realiza el trabajo y la satisfacción del personal con estas condiciones laborales. Esto se hace para evaluar si son las adecuadas o si se requieren ciertos correctivos o una mejora en las condiciones de las personas colaboradoras que dan el servicio de atención telefónica y, en consecuencia, se mejore su rendimiento aumentando la productividad de la empresa.

Resulta relevante mencionar que las condiciones de cualquier puesto de trabajo deben ser las adecuadas para los miembros del personal, ya que puede existir una relación entre las condiciones ofrecidas para realizar las tareas que se asignan y el resultado en cómo se desarrollan.

En esto influye la falta de tiempo, la complejidad en la solución correcta de problemas o una sobrecarga de trabajo en miembros del personal por la inactividad de otros empleados o por una falta de recursos o de personal en los departamentos.

Investigar si existe el padecimiento del estrés por causas laborales y exponer cuáles son las implicaciones que tiene el estrés laboral en el personal de trabajo que brinda atención telefónica y cómo se refleja en el personal. Por ejemplo, si no se pueden concentrar bien las tareas asignadas, poca capacidad para realizar las tareas, falta de motivaciones laborales que le den al empleado una satisfacción emocional al llevar a cabo sus funciones o en el logro de metas establecidas por la empresa, así como las renunciaciones de personal.

Por lo anterior, se busca estudiar la forma en la que se desarrolla el servicio de atención telefónica y entender cómo el factor del estrés laboral influye en la manera en la que se brinda este servicio. Asimismo, se pretende determinar de una manera puntual cómo este fenómeno hace que se vea reducida la eficiencia en la productividad esperada por la empresa durante las jornadas laborales.

Además, se tiene como fin en la investigación evidenciar las repercusiones que tiene el estrés laboral en la productividad de la empresa de servicio de atención telefónica. Se pretende determinar si afecta el rendimiento de las personas colaboradoras en el momento de brindar atención a los clientes, la cantidad de tiempo en la que se da y el número de veces que se puede ofrecer el servicio o si es posible brindarlo según la necesidad de cada cliente y las expectativas que tiene la compañía y, sobre todo, si se ve afectada la satisfacción de los clientes.

Objetivos

Objetivo general. Determinar las implicaciones del estrés laboral y su repercusión en la productividad organizacional en las empresas de servicio de atención telefónica en el periodo 2022.

Objetivos específicos.

1. Investigar las condiciones laborales en las que trabaja el personal de las empresas que brindan el servicio de atención telefónica.

2. Identificar cuáles son las implicaciones que tiene el estrés laboral en el personal de trabajo que brinda el servicio de atención telefónica.
3. Estudiar como repercuten esas implicaciones del estrés laboral en los trabajadores en la productividad en las empresas de servicio de atención telefónica.

Antecedentes

Tal como se ha expuesto en los párrafos anteriores, es fundamental para las empresas de atención telefónica conocer y entender las repercusiones e implicaciones que el estrés laboral puede causar en sus colaboradores para tomar las medidas respectivas y que, lejos de generar un impacto negativo, pueda transformarse en algo positivo. Los antecedentes internacionales y nacionales que se detallan a continuación procuran dar un contexto lógico de ideas y comprender los aspectos básicos que justifican la investigación desarrollada.

Antecedentes internacionales. El primer artículo internacional consultado es el de Félix Verduzco *et al.* (2018) con el tema *El estrés en el entorno laboral*, para el Instituto Tecnológico de Sonora. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: «Muestra una revisión de diversos aspectos relacionados con el estrés laboral, abarcando temas clave como la conceptualización del mismo, algunas aportaciones más actuales sobre los desencadenantes del estrés y sus consecuencias» (s. p.).

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de una revisión de teorías de investigaciones actuales, procura responder al problema de investigación. Se obtiene la siguiente conclusión que da respuesta al objeto de estudio del proyecto:

El estrés es un tema significativo que puede afectar a todo tipo de comunidad, y en algunos años será un grave problema de salud pública, tomando en consideración la situación actual, cada vez son más y en mayor medida los afectados, tanto empleados como empresas (Félix Verduzco *et al.*, 2018, s. p.).

Este artículo como antecedente expone una revisión muy general de aspectos básicos acerca del concepto de estrés laboral y la importancia del equilibrio de las condiciones de trabajo y los factores humanos. Únicamente posee un objetivo y no ofrece puntos adicionales que sean más

específicos en el tema, además el estudio realizado no aporta ninguna guía o recomendación que ayude a solucionar el problema.

El segundo artículo internacional consultado es el de Pérez (2019) con el tema *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?*, para la UNAM México. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: «Realizar una revisión de literatura con el fin de analizar los instrumentos de medición del estrés laboral que puedan servir de base para diagnósticos, evaluaciones e investigaciones» (s. p.).

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: «Una revisión de la literatura científica con la cual se identificaron los instrumentos de medición publicados durante el 2006 y el 2016. Se consultaron bases de datos bibliográficas, se procura encontrar respuesta al problema de investigación» (Pérez, 2019, s. p.).

Se obtiene la siguiente conclusión que da respuesta al objeto de estudio del proyecto: «A fin de medir, diagnosticar y evaluar el estrés laboral, el profesional de la salud ocupacional debe contar con bases teóricas y metodológicas de las perspectivas y los abordajes del estrés laboral y los enfoques para medirlo» (Pérez, 2019, s. p.).

Este artículo como antecedente muestra el rol negativo que desempeña el estrés laboral en los resultados organizacionales. Sin embargo, el artículo se basa en analizar formas de medir el estrés y que estos puedan servir como herramienta para diagnósticos, evaluaciones e investigaciones. Para este trabajo analizar solo los instrumentos de medición del estrés no representa un gran aporte y el artículo tampoco propone recomendaciones que puedan ser relevantes para la presente investigación.

El tercer artículo internacional consultado es el de Cárdenas Niño *et al.* (2019) con el tema *Funciones frontales, condiciones laborales y estrés laboral: ¿Mediación, moderación o efecto?*, para la Universidad de San Buenaventura. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: «Revisar las evidencias sobre el papel de las funciones frontales en la relación entre la condición laboral y estrés laboral» (s. p.).

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: artículos publicados en bases de datos como Scielo, PubMed, Redalyc y Science Direct, con los que se procura responder al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión que da respuesta al objeto de estudio del proyecto:

La revisión permitió reconocer que las principales condiciones laborales asociadas con un mayor nivel de estrés laboral están *relacionadas* con el cargo (contenido, ambigüedad, rol) y algunas prácticas de gestión humana, en particular las relacionadas con promoción, remuneración, compensación, salarios y tipos de contrato (Cárdenas Niño *et al.*, 2019, s. p.).

Para lo anterior, se recomienda:

Realizar estudios de tipo empírico que puedan comprobar los modelos hipotéticos donde las funciones frontales en interacción con características de personalidad y estrategias de afrontamiento que expliquen la relación entre condición laboral y estrés laboral y observar la dirección de la respuesta (Cárdenas Niño *et al.*, 2019, s. p.).

Este artículo aborda ideas y conceptos importantes acerca del estrés laboral y sobre las condiciones laborales: cargo, sobrecarga laboral, horas laborales, tipo de contrato, entre otros puntos que permitieron entender mejor la relación que tienen entre sí. Es relevante mencionar que este artículo tampoco cuenta con objetivos que sean específicos por lo que todo se explica de una manera general y se aporta una recomendación para las estrategias de afrontamiento en relación con las circunstancias laborales y el estrés laboral.

El cuarto artículo internacional consultado es el de Bruges *et al.* (2020) con el tema *Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela*, para la Universidad de La Guajira. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: «Describir el manejo del estrés laboral en empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela» (p. 256). La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: cuestionario de 35 ítems, estructurado con una escala frecuencial de cinco (5) alternativas de respuesta, con esto se procura responder al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión que da respuesta al objeto de estudio del proyecto:

El personal analista de las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela describe como causas del estrés laboral las acciones relacionadas con el contenido del trabajo, por la variedad de la tarea, así como por el grado de automatización,

las condiciones laborales y la disposición física del centro de trabajo (Bruges *et al.*, 2020, p. 264).

Además, se concluyó que el personal analista de dichas compañías: «Identifica como consecuencias del estrés laboral los costos de asistencia médica y el poco compromiso con la organización, dejando en valores menores la violencia, el bajo rendimiento y el absentismo y rotación» (Bruges *et al.*, 2020, p. 264).

Este artículo busca describir el manejo que se le da al estrés laboral en empresas de telefonía celular privadas, una idea similar al tema de esta investigación. En el estudio consultado se exponen puntos que permiten conocer algunas causas del estrés laboral y cuáles consecuencias tiene en el personal de una compañía de telefonía y cómo estas se reflejan en el funcionamiento que tiene la organización.

El quinto artículo internacional consultado es el de Santillano Ricartti *et al.* (2020) con el tema *Estrés laboral y su nivel en los empleados de Banorte*, para el Instituto Tecnológico de Durango. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: «Recolectar cierta población de un establecimiento bancario y determinar la existencia y los niveles de estrés presentados en todos los trabajadores, sin importar su puesto, sexo y edad» (s. p.). La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: un *test* validado por IMMS, con esto se procura responder al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión que da respuesta al objeto de estudio del proyecto:

Se determinó que, en efecto, existe un nivel preocupante de esta problemática en la sucursal bancaria, derivado de la conjugación de las múltiples tareas que cada empleado desempeña, de la presión que existe en este tipo de trabajo, el ritmo acelerado de la vida laboral y de la constante interacción con los clientes (Santillano Ricartti *et al.*, 2020, s. p.).

Este artículo explica el nivel de impacto que puede tener el estrés laboral en el desempeño de los empleados. Esto según las cantidades de tareas por realizar y el ritmo al que tienen que realizarlas, también que por el tipo de trabajo se interactúa con clientes, lo cual no es una causa de estrés como tal, sin embargo, es una variable para tomar en cuenta, ya que si un cliente se considera difícil, este hará que el trabajo se vuelva más complicado, lo que ocasiona que un empleado pueda sentir estrés. Este estudio aporta información relacionada con los objetivos de esta investigación.

El sexto artículo internacional consultado es el de Amaya Cardozo *et al.* (2021) con el tema *El estrés laboral y su influencia en el desempeño organizacional*, para la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: «Conocer la influencia del estrés laboral y sus implicaciones en el desempeño organizacional» (s. p.).

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: se analizaron datos teóricos y empíricos, con esto se procura responder al problema de investigación. Se obtiene la siguiente conclusión que da respuesta al objeto de estudio del proyecto:

Sí existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño organizacional. Para lo anterior se recomienda que los trabajadores también busquen estrategias de afrontamiento sin dejar de lado el rol de las organizaciones y sus herramientas prestadas para las diferentes adversidades que se les pueda presentar en su ambiente laboral (Amaya Cardozo *et al.*, 2021, s. p.).

Este artículo explica de una manera general la influencia del estrés laboral y las implicaciones que puede tener en el desempeño organizacional e indica que los trabajadores por cuenta propia deben encontrar prácticas que les permitan mejorar su desempeño. Este artículo igual que el anterior se relaciona con los objetivos de esta investigación, pero no brinda posibles soluciones para combatir el problema.

El séptimo artículo científico internacional consultado es el de Pilligua Lucas y Arteaga Ureta (2021) con el tema *El clima laboral como Factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*, para la Universidad El Bosque. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: «Evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía Ltda en el área de producción» (s. p.).

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: encuestas, con una muestra estratificada, con esto se procura responder al problema de investigación. Se obtiene la siguiente conclusión que da respuesta al objeto de estudio del proyecto:

Las organizaciones independientemente del sector al que se dediquen, el tamaño al que

pertenezcan, la actividad que realicen, el número de trabajadores que concentren, incluso los diferentes departamentos que integren, siempre debe existir un clima laboral agradable para el personal que labora en las empresas, ya que eso influye enormemente en sus resultados, que están relacionados con la producción y la productividad de la organización, donde se debe contar con una comunicación fluida al margen de los niveles de jerarquía, la colaboración entre empleados, autonomía, y liderazgo con proyección de los directivos; derivándose consecuentemente resultados prósperos para cualquier organización. Para lo anterior se recomienda que las organizaciones ofrezcan al talento humano un clima laboral que sea el adecuado y que tenga las garantías necesarias para que el individuo pueda desenvolverse y produzca lo mejor de sí dado que esto será la ganancia o utilidad que perciba la organización, a través de indicadores de productividad y resultados en sus procesos. Así mismo la comunicación y el liderazgo de sus directivos generará confianza en cada uno de los trabajadores para el aporte de ideas y proyectos a la organización. También, la motivación laboral ayuda a la dirección de cualquier organización, emplear estrategias que fomenten la dependencia y pertenencia de los trabajadores hacia la organización, proyectando en ellos el deseo de trabajar, aspiraciones de ascender, reconocimientos por los logros obtenidos en la parte laboral y profesional (Pilligua Lucas y Arteaga Ureta, 2019, s. p.).

Una vez consultado el artículo anterior se puede ver la idea expuesta de que en una organización la falta de un ambiente adecuado para sus trabajadores, tiempos y herramientas insuficientes y las altas exigencias hacen entender que al exigirles más a los colaboradores, sin mejorar las condiciones para que sean adecuadas y no contar con medidas o correctivos necesarios, no se puede tener una productividad estable.

El octavo artículo científico internacional consultado es la de Farias Macias *et al.* (2021) con el tema *Gestión del talento humano y su influencia en el clima laboral en empresas de Manabí*, para la revista Polo del Conocimiento. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: «Analizar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de Manabí» (s. p.). La metodología que emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: artículos científicos originales publicados entre los años 2016-2021 en las bases de datos PubMed, Scielo, Medigraphic, ScienceDirect, Dialnet y Scholar Academic, con esto se procura responder al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión que da respuesta al objeto de estudio del proyecto:

Se establece que los diferentes procesos que lleva a cabo la gestión de talento humano, y su relación con el clima laboral de las empresas de Manabí, sumado a las estrategias para fomentar un clima laboral idóneo, relacionado con la productividad de la empresa, los trabajadores deben laborar en ambientes adecuados, sin interrupciones, proveyéndoles los materiales y herramientas para realizar las actividades, la reducción de ruidos, y la independencia para generar resultados o productos. Así las organizaciones en su direccionamiento estratégico, deben ofrecer al talento humano un clima laboral adecuado, que tenga las garantías necesarias para que el individuo pueda desenvolverse en sus actividades y poder alcanzar la productividad deseada por la organización (Farias Macias *et al.*, 2021, s. p.).

Los autores de este artículo concluyen que el talento humano y su relación con el clima laboral influyen sobre cómo se desempeña el personal de trabajo. Crear estrategias que creen un ambiente laboral positivo y ofrecer garantías necesarias para que los miembros de una empresa puedan desenvolverse en sus actividades genera resultados para alcanzar la productividad de la organización. Sin embargo, este artículo no presenta objetivos más específicos que puedan profundizar el tema ni recomendaciones que guíen a un proceso para propiciar un ambiente laboral idóneo, por lo que se consultan más artículos que pueda ayudar mediante el aporte de ideas.

Antecedentes nacionales. La primera tesis nacional consultada es la de Badilla Vásquez *et al.* (2019) con el tema *El estrés laboral como problema social y su relación con el desempeño laboral en docentes de Estudios Sociales y Educación Cívica*, para la Universidad de Nacional y opta por el grado académico de Licenciatura. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general:

El objetivo de este trabajo es evidenciar el estrés como problemática entre los docentes de Estudios Sociales y Educación Cívica, ya que influye en el desarrollo del sistema educativo costarricense, y no solamente como un padecimiento que afecta individualmente; a través del estudio de caso de los docentes participantes que pertenecen a los colegios Instituto Superior Julio Acosta (Circuito 01), Liceo Nuestra Señora de los Ángeles (Circuito 02) y el Colegio Experimental Bilingüe de Palmares (Circuito 06), de la Dirección Regional de Educación de Occidente (Badilla Vásquez *et al.*, 2019, s. p.).

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: tablas de información, ficha resumen, bitácora y entrevista a profundidad, con esto se procura responder al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión que da respuesta al objeto de estudio del proyecto:

El sistema educativo nacional, las orientaciones de las leyes han estado muy asociadas a lograr mayor cobertura y retención escolar, principalmente mediante la incorporación de distintas modalidades educativas y mayores procesos de regionalización. La Dirección Regional Educativa de Occidente no diverge en esto, ya que muchas fuentes verbales y bibliográficas respaldan lo señalado. Se comprueba que el estrés docente no forma parte de las prioridades del sistema educativo nacional, regional y local, como lo testifica el personal docente (Badilla Vásquez *et al.*, 2019, s. p.).

Para lo anterior, se recomienda que:

Cualquier estudio similar a este debe ser consciente de que el clima organizacional en la institución educativa, por sí mismo es insuficiente para explicar las causas del estrés, sino que se deben tomar en cuenta múltiples aspectos familiares, sociales, económicos inherentes al contexto educativo (Badilla Vásquez *et al.*, 2019, s. p.).

Este estudio propone evidenciar el estrés como un problema entre las personas docentes que imparten clases de estudios sociales y educación física. Se mencionan cinco casos de testimonios en los que se analizan las experiencias que viven estos docentes en sus clases y si esas situaciones les ocasionan estrés. Aunque son datos de primera mano, esta tesis no ofrece conceptualizaciones que permitan respaldar si lo manifestado por los docentes son verdaderos padecimientos del estrés. Cabe mencionar que el estudio no cuenta con objetivos específicos que aclaren en que puntos las personas investigadoras querían centrar su interés.

La segunda tesis nacional consultada es la de Noguera Mena (2019) con el tema *Intervención de enfermería en salud mental desde la teoría de Betty Neuman, para el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral, dirigido a un grupo de personas trabajadoras de la empresa Hellmann, Heredia, Costa Rica, 2018: una experiencia de sistematización*, para la Universidad de Costa Rica y opta por el grado académico de posgrado. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general:

Una intervención de Enfermería en Salud Mental mediante una dinámica grupal, desde la teoría de Betty Neuman, para el fortalecimiento de estrategias de afrontamiento del estrés laboral en un grupo de personas trabajadoras con rol de liderazgo en la empresa Hellmann, Costa Rica, durante el año 2018, y los siguientes Objetivos Específicos: Conocer las experiencias asociadas al estrés laboral así como las estrategias de afrontamiento ante agentes estresores en el grupo de personas trabajadoras, Establecer las situaciones y diagnósticos de enfermería en Salud Mental para la identificación de las actividades a desarrollar en relación al fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento de los agentes estresores laborales en el grupo de personas trabajadoras, Implementar una Intervención de Enfermería en Salud Mental a partir de las necesidades identificadas para el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento de los agentes estresores laborales en el grupo de personas trabajadoras y Evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos para la Intervención de Enfermería en Salud Mental desde las transformaciones percibidas en el entorno creado en el grupo de personas trabajadoras (Noguera Mena, 2019, s. p.).

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: un test, con esto se procura responder al problema de investigación. Se obtiene la siguiente conclusión que da respuesta al objeto de estudio del proyecto:

El estrés, como una respuesta que depende de la evaluación que realizan los sistemas clientes en torno a los elementos estresantes y los recursos con los que cuentan para hacerle frente, requiere de una habilidad notable para adaptarse a las circunstancias y necesidades que emergen cuando se estudia este tipo de experiencias (Noguera Mena, 2019, s. p.).

Para lo anterior, se recomienda a la empresa Hellmann Costa Rica:

Continuar con sus esfuerzos por fomentar espacios para el encuentro de las personas consigo mismas y con las demás. Ser conscientes del entramado circundante es el primer paso para proclamar el deseo por la búsqueda de la salud y la estabilidad. Se le recomienda apostar por la presencia de la figura de un enfermero o una enfermera en Salud Mental, lo que constituiría una herramienta necesaria, dado que las constantes interacciones de los sistemas cliente con los agentes estresores laborales, requieren de esfuerzos continuos para la promoción de la salud desde la prevención primaria, secundaria y terciaria (Noguera Mena, 2019, s. p.).

El autor de la tesis nacional que sirve de antecedente en la presente investigación no aborda el fenómeno del estrés laboral y cómo puede afectar desde el punto de vista organizacional, más bien explica cómo un sistema sirve como recurso teórico para la enfermería en la salud mental y así entender ciertos factores estresores en las personas o grupos de estas cuando interaccionan consigo mismas y con su entorno. Cabe mencionar que, aunque aborda ciertas ideas acerca del estrés, no aporta mucho al estudio de la persona investigadora.

La tercera tesis internacional consultada es la de Araya-González (2020) con el tema *Diseño de un plan de acción para la atención de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en el personal de Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) del área de salud de Florencia (ASF), San Carlos, Alajuela, Costa Rica*, para la Universidad de Nacional y opta por el grado académico de máster. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general:

Un plan de acción mediante investigación acción participativa (IAP) para la vigilancia y control de los factores psicosociales relacionados con estrés laboral en el personal de los EBAIS del área de salud de Florencia, y los siguientes Objetivos Específicos: Identificar las características sociodemográficas y de empleo que se presentan en la población laboral de los EBAIS del área de Salud de Florencia, Diagnosticar el nivel de riesgo de los factores psicosociales extra e intralaborales, y el estrés, presentes en la población laboral de los EBAIS del área de salud de Florencia, Consensuar las prioridades de intervención relacionado a los factores psicosociales laborales detectados, en el área de salud de Florencia, Desarrollar conjuntamente, un plan de acción de prevención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosociales relacionados con el estrés laboral (Araya-González, 2020, s. p.).

La metodología que se emplea es la mixta, mediante el uso de los siguientes instrumentos: cuatro cuestionarios, con esto se procura responder al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando la autora indica que al lograr dimensionar de una forma objetiva y cuantitativa la realidad de los trabajadores de las diferentes áreas de los EBAIS, con el modelo de IAP no sólo se trabajó en un problema de salud estratégico para los grupos laborales, sino que, al involucrarlos en la búsqueda de soluciones concretas, colaboraron para la proyección de la realidad ante las jefaturas, en donde quedó manifiesto la importancia de incluir en la

planificación y seguimiento acciones en salud mental como parte de gestión del ASF para mejorar las condiciones laborales y de estrés de todos sus funcionarios (Araya-González, 2020, s. p.).

Para lo anterior, se recomienda:

Crear la oficina de Salud Ocupacional en el ASF. Con esta oficina, se podría: realizar las atenciones integrales anuales con parámetros de revisión estandarizados, que permita dar seguimiento de forma anual objetivamente, identificar los riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores, y realizar intervenciones y seguimiento de éstos, de una forma oportuna, conocer motivos principales de incapacidad de los trabajadores, así como las posibles causalidades según el puesto de trabajo, monitorear los niveles de estrés anuales según perfil profesional y EBAIS en el que trabajan (con el modelo colombiano preferiblemente), que permita valorar el impacto o un cambio en las medidas actuales, para mejorar los niveles de estrés en los trabajadores e implementar consulta nutricional en los trabajadores, que mejore los estilos de vida alimenticio [sic] y sus hábitos adecuados o apropiados al perfil profesional y puesto de trabajo (Araya-González, 2020, s. p.).

El documento anterior tenía como objetivo general crear un plan de acción para vigilar y darle un control a los factores psicosociales que se relacionan con el estrés en el personal que se investiga. Sin embargo, este antecedente no sustenta conocimiento, ya que no desarrolla ideas que se relacionan con los conceptos de estrés y, aunque si se explica brevemente la diferencia entre los factores psicosociales y factores de riesgo psicosociales laborales, esto no resulta relevante para entender qué implicaciones o efectos tendría el estrés en el tema laboral o en la salud del personal.

La cuarta tesis nacional consultada es la de Madriz Vargas (2020) con el tema *Las pausas activas como herramienta para afrontar enfermedades laborales como el estrés y los trastornos musculoesqueléticos de los colaboradores de CRx Life Sciences S.A., ubicada en Zona Franca El Coyol, durante los meses de mayo a agosto del 2020*, para la Universidad Latina de Costa Rica y opta por el grado académico de Licenciatura.

En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general:

El impacto en la salud de los colaboradores, al implementar un programa de cuatro semanas de pausas activas, y aplicarlas como una herramienta para afrontar enfermedades laborales

como el estrés laboral y los trastornos musculoesqueléticos, en los colaboradores de CRx Life Sciences, durante los meses de mayo a agosto del 2020 (Madriz Vargas, 2020, s. p.).

Y los siguientes objetivos específicos:

Un acercamiento conceptual entorno a las pausas activas con el fin de analizar la relación de estas con la prevención y disminución de 15 enfermedades laborales como el estrés y los trastornos musculoesqueléticos, Identificar la percepción en el estado de salud de los colaboradores de CRx Life Sciences, respecto al estrés laboral y los trastornos musculoesqueléticos, que experimentan previo a la implementación del programa de pausas activas, Implementar un programa de 4 semanas para la realización de pausas activas durante la jornada laboral de los colaboradores de CRx Life Sciences y Determinar el resultado que perciben los colaboradores de CRx Life Sciences en su estado de salud, respecto al estrés laboral y los trastornos musculoesqueléticos, luego de haber incluido las pausas activas en la jornada de trabajo (Madriz Vargas, 2020, s. p.).

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: cuestionarios, entrevistas y guías de observación, con esto se procura responder al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión que da respuesta al objeto de estudio del proyecto:

En la investigación realizada y de acuerdo con los resultados que se obtuvieron en la aplicación del programa de pausas activas, como herramienta para disminuir o afrontar las enfermedades laborales como el estrés y los trastornos musculoesqueléticos en los colaboradores de CRx Life Sciences S.A, se concluye que efectivamente realizar pausas activas en la jornada laboral funciona como una herramienta para combatir y disminuir la presencia de enfermedades laborales como estrés y los TME. Para lo anterior se recomienda valorar mantener la práctica de pausas activas en los colaboradores y desarrollar más dinámicas asociadas al bienestar de los colaboradores, ya que se evidenció, con el programa de pausas activas, que hubo resultados favorables para los colaboradores y para la organización trabajo (Madriz Vargas, 2020, s. p.).

En el antecedente anterior, la autora de la tesis basa su investigación en el impacto que tiene implementar sesiones con actividades físicas en la salud de los trabajadores. Esto tiene el fin de

afrontar enfermedades como el estrés laboral o trastornos musculoesqueléticos, si bien es cierto se abordan ideas dirigidas a la integridad de los colaboradores es necesario mencionar que esta tesis a través de resultados muestra las mejoras que tiene aplicar un programa de pausas activas en el desempeño de estos trabajadores. Esto enriquece el conocimiento de la persona investigadora para crear posibles recomendaciones que ayuden a enfrentar las implicaciones del estrés laboral en la productividad organizacional de las empresas de servicios de atención telefónica.

La quinta tesis nacional consultada es la de Carvajal-Rojas (2021) con el tema *Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica*, para el Instituto Tecnológico de Costa Rica y opta por el grado académico de máster. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general:

Un plan de acción mediante Investigación Acción Participativa (IAP) para la vigilancia y control de los factores psicosociales relacionados con estrés laboral en el personal de los departamentos de Impresión, Corrugado, Acabado y Administración de la empresa Smurfit Kappa Empaques de CR, y los siguientes Objetivos Específicos: Identificar las condiciones sociodemográficas y de empleo del personal de Impresión, Corrugado, Acabado y Administración de la empresa Smurfit Kappa Empaques de CR, Diagnosticar los factores psicosociales laborales y el nivel de riesgo intra y extralaboral en el personal de Impresión, Corrugado, Acabado y Administración de la empresa Smurfit Kappa Empaques de CR, Analizar las prioridades de acción para la atención de los factores psicosociales en conjunto con el personal de Impresión, Corrugado, Acabado y Administración de la empresa Smurfit Kappa Empaques de CR y Diseñar de forma conjunta con actores claves de la organización la estrategia de un plan de acción de promoción y monitoreo de la exposición a factores psicosociales relacionados con el estrés laboral (Carvajal-Rojas, 2021, s. p.).

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: cuestionarios, con esto se procura responder al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión que da respuesta al objeto de estudio del proyecto:

Se identificaron las condiciones sociodemográficas y de empleo caracterizadas por una población mayoritariamente masculina, joven, operarios, solteros o unión libre, que perciben

mayor riesgo y más estrés que las mujeres posiblemente por las diferencias de sus labores. Los hombres son más operarios y las mujeres trabajan más en oficinas. El mayor riesgo reportado de desarrollar estrés laboral lo tiene el sexo masculino y los trabajadores que viven en unión libre y en relación a las condiciones de empleo el departamento de Corrugado y personas con una antigüedad laboral de 6 a 10 años son las de mayor riesgo. Para lo anterior se recomienda por la utilidad mostrada en el diagnóstico, se recomendó la batería de riesgos psicosociales con el *software* que le acompaña, para ser utilizada para la vigilancia y el control de los riesgos psicosociales del personal de toda la empresa de forma periódica (Carvajal-Rojas, 2021, s. p.).

El propósito del antecedente anterior era determinar cómo se relacionan los factores psicosociales y el estrés laboral de los trabajadores de un área específica de una compañía. La autora de la investigación no se centra en de qué forma puede afectar el estrés del personal a la organización, sino que se orienta más a cómo afecta al personal y nivel de impacto que puede tener en este. Se mencionan algunas ideas sobre el concepto del estrés. Sin embargo, no se profundiza más allá de lo que es, por lo tanto, para la presente investigación no resulta en un aporte que permita ampliar más el conocimiento obtenido de otras fuentes de información consultadas.

La sexta tesis nacional consultada es la de Rojas (2021) con el tema *Análisis de los factores: estrés laboral, procesos de comunicación, trabajo en equipo y su incidencia en la toma de decisiones por parte del gestor de la escuela santa cruz de Turrialba*, para la Universidad de Costa Rica y opta por el grado académico de Maestría. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general:

De los factores: estrés laboral, procesos de comunicación, trabajo en equipo, y su incidencia en la toma de decisiones por parte de la gestión de la Escuela Santa Cruz de Turrialba y Diseñar un plan de acción que promueva el mejoramiento del trabajo en equipo, la comunicación y el manejo del estrés para la toma de decisiones, por parte del gestor de la Escuela Santa Cruz, y los siguientes Objetivos Específicos: Determinar los factores institucionales relacionados con el estrés laboral de los docentes y gestor de la Escuela de Santa Cruz de Turrialba, Conocer el proceso de comunicación utilizado por el gestor de la Escuela Santa Cruz de Turrialba, Identificar las características del trabajo en equipo entre docentes y gestor Escuela Santa Cruz de Turrialba, Determinar la incidencia del manejo del

estrés, los procesos de comunicación y el trabajo en equipo en la toma de decisiones del gestor en la Escuela Santa Cruz y Elaborar un plan que permita el mejoramiento del trabajo en equipo, la comunicación y el manejo del estrés para la toma de decisiones, por parte del gestor de la Escuela Santa Cruz (Rojas, 2021, s. p.).

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: entrevistas, con esto se procura responder al problema de investigación. Se obtiene la siguiente conclusión que da respuesta al objeto de estudio del proyecto:

Según la regularidad de las respuestas, los factores que más inciden en el estrés laboral de la institución educativa son: plazos por cumplir, sobrecarga laboral y falta de apoyo por parte del gestor, en menor cuantía los entrevistados mencionan que otros factores que causan estrés son: la falta de comunicación, organización, poco trabajo en equipo y falta de liderazgo, que en relación con los procesos de comunicación, los docentes consideran que es una herramienta valiosa para el buen funcionamiento del sistema organizativo a nivel institucional, y el uso oportuno de los mecanismos de transferencia de información mantiene una incidencia directa con los niveles de estrés laboral, ante la generación de plazos de acción o de entrega de documentos de manera apresurada se puntualizan por los entrevistados como una fuente de conflicto en el trabajo, que el gestor envía este año un documento preguntándole a los docentes en cuál de los equipos de trabajo quiere participar, según sus habilidades y gustos, con las respuestas obtenidas se realizan los equipos de trabajo, se debe mejorar la coordinación con los equipos de trabajo, porque la mayoría menciona que el gestor delega funciones, pero no da el seguimiento necesario, por tanto, el coordinador del equipo se hace cargo de todo y que en general, los docentes consideran que a través de los medios de comunicación utilizados el gestor tiene acceso a la información que le permite tomar decisiones, pero, por otro lado, también mencionan que la misma no está bien utilizada o solo se emplea para enviar información de forma unilateral (Rojas, 2021, s. p.).

Para lo anterior, se recomienda que:

La institución educativa necesita mecanismos que permitan tanto al docente como al gestor aprender a manejar los niveles de estrés que se presentan, para así disminuir el impacto de este en su praxis y un taller sobre usos seguros y eficientes del uso de tecnologías de información, manejos de datos en la nube y aprovechamiento de sistemas de gestión de

centros educativos de manera digital (Rojas, 2021, s. p.).

Una vez revisado el antecedente anterior se observa que se hicieron ciertas conceptualizaciones y se crearon ideas que orientan al investigador, precisamente en el tema de estrés laboral donde se amplía el conocimiento explicando a qué se debe y en qué consiste. También se brinda conocimiento acerca de los factores que se asocian a este problema en las instituciones donde ciertos conceptos tratados se asemejan a los de la investigación actual, confirmando que se lleva un buen rumbo. Por último, también muestra la importancia que tiene el darle un manejo al estrés.

La séptima tesis nacional consultada es la de Solano Salas (2022) con el tema *Estrés laboral en profesionales del área de Educación del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Occidente: Evaluación y Guía Recomendativa*, para la Universidad de Costa Rica y opta por el grado académico de Licenciatura.

En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general:

Desarrollar una estrategia de autocuidado y afrontamiento para situaciones de estrés laboral docente en profesionales de los Centros Educativos del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Occidente, a partir de la promoción de la salud mental y la prevención terciaria (Solano Salas, 2022, s. p.).

Y los siguientes objetivos específicos:

Los niveles de estrés laboral docente en profesionales de los Centros Educativos del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Occidente, por medio de la escala ED-6, Analizar las correlaciones existentes entre las variables sociodemográficas y las dimensiones que comprenden el estrés laboral, Diseñar una guía recomendativa de autocuidado y afrontamiento con enfoque de Promoción de la Salud y Prevención terciaria, para situaciones de estrés laboral docente, a partir de los resultados obtenidos con la escala y su respectivo análisis (Solano Salas, 2022, s. p.).

La metodología que se emplea es la cualitativa, mediante el uso de los siguientes instrumentos: escala ED-6 compuesta por 77 ítems, con esto se procura responder al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando la autora indica que la psicología parte de muchos aspectos de las personas, y como se menciona a lo largo del documento, muchas veces se visualiza la misma como una psicología clínica individualizada, sin embargo, se puede evidenciar a partir del trabajo previamente realizado, que la misma es una ciencia social muy importante dentro de los procesos colectivos, y que el trabajo que se puede realizar a partir del enfoque de organizaciones y grupos en el ámbito laboral es de alta relevancia (Solano Salas, 2022, s. p.).

Para lo anterior, se recomienda:

Tomar medidas a nivel de Ministerio de Educación Pública, ya que, la presencia de este fenómeno en este momento en la muestra consultada se encuentra en un nivel alto (36%), es decir, es el momento de actuar, tomar las medidas necesarias y replicar estos estudios de manera periódica en las diferentes direcciones regionales a nivel país y emplear protocolos de actuación inmediata a partir de los resultados obtenidos (Solano Salas, 2022, s. p.).

Esta tesis menciona conceptos que ayudan a comprender nuevamente el problema del estrés, pero no aporta contenido adicional a lo mostrado en otros antecedentes. Cabe resaltar que si se desarrollan opiniones que explican las derivaciones que puede ocasionar el padecimiento de estrés, con la finalidad de dar alternativas para a conservar una buena salud en las personas docentes, también para ayudar a gestionar de mejor manera el estrés en quienes manifiestan tenerlo e indica de qué forma puede verse afectada la calidad de la enseñanza que se imparte.

La octava tesis internacional consultada es la de Barquero *et al.* (2022) con el tema *Diseño de una herramienta metodológica para clasificar los estresores intra-organizacionales que afectan a los colaboradores de la Sede Central de la Universidad Técnica Nacional, y prevenir su impacto en el clima organizacional, a partir del año 2019*, para la Universidad Técnica Nacional y optan por el grado académico de Licenciatura. En esta investigación se plantea el siguiente objetivo general: «Diseñar una herramienta para la clasificación de los estresores intra-organizacionales que afectan el clima organizacional de los representantes de los distintos departamentos de la Sede Central de la Universidad Técnica Nacional a partir del año 2019» (Barquero *et al.*, 2022, s. p.).

Y los siguientes objetivos específicos:

Un diagnóstico de los principales estresores laborales que afectan a la Sede Central de la Universidad Técnica Nacional, mediante información brindada por los representantes universitarios, para el estudio y clasificación de estos, Detectar los principales estresores intra-organizacionales que afectan a los representantes de los distintos departamentos de la Sede Central de la Universidad Técnica Nacional, mediante una herramienta de detección de estresores, brindando la información para su clasificación según su nivel de afectación en la institución, Crear una herramienta que clasifique los estresores intra organizacionales, para la prevención de consecuencias negativas en el clima laboral de los funcionarios de la Sede Central de la Universidad Técnica Nacional (Barquero *et al.*, 2022, s. p.).

La metodología que se emplea es la mixta, mediante el uso de los siguientes instrumentos: focus group (consulta experta) y cuestionario, con esto se procura responder al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que la Universidad carece de espacios abiertos de participación para que los líderes de la organización expresen su sentir y el de sus colaboradores sobre los distintos factores que les generan estrés, los cuales, a su vez, afectan el clima organizacional; por otra parte, no cuenta con un estudio de clima organizacional que contemple los estresores laborales, los resultados obtenidos indican que tener excesivas cargas de trabajo representa un alto nivel de estrés para los funcionarios, por lo que se concluye que este es un estresor de alerta dentro de la UTN, ya que genera disconformidad entre los distintos funcionarios, denotando una distribución de tareas poco equitativa y que no está acorde con las funciones propias del puesto de trabajo y que la herramienta identifica el nivel de afectación de los estresores en niveles alto, medio y bajo, lo cual permite a la Universidad conocer su condición actual y tomar las medidas necesarias (Barquero *et al.*, 2022, s. p.).

Para lo anterior, se recomienda a la universidad:

Definir una estrategia de alineamiento de carácter obligatorio para el manejo de los estresores a partir de las jefaturas, inicialmente de manera trimestral, en la que los líderes de la Sede Central expresen su sentir y el de sus colaboradores sobre los distintos factores que les generan estrés y aprendan cómo gestionarlos. Una vez adaptada la población se recomienda realizar un cambio en la periodicidad, y realizarlo de manera semestral, que el

Departamento de Recursos Humanos lidere un estudio de medición de cargas de trabajo con el área de Análisis Ocupacional, para tomar las medidas y acciones necesarias que permitan un ajuste y/o equilibrio a las demandas de los puestos, y con ello evitar que se genere mayor cantidad de estrés en lo funcionarios, producto de una mala distribución de tareas y por último se recomienda implementar en la Universidad o departamentos de esta la herramienta diseñada para este proyecto, ya que permite conocer el estado en tiempo real del nivel de afectación debido a los estresores en el clima organizacional. Lo anterior facilita la toma de decisiones para controlar los estresores que se encuentran generando un impacto negativo en el ambiente laboral, establecer planes de acción y contar con métricas e indicadores que luego se pueden trasladar a un sistema de gestión en el área de recursos humanos, para obtener como resultado una mejora continua en temas asociados a los estresores que afectan el clima organizacional (Barquero *et al.*, 2022, s. p.).

El último antecedente revisado comparte parte de los temas de interés para el investigador y añade otros conceptos adicionales como la comunicación, trabajo en equipo, capacitación y desarrollo, remuneraciones, reconocimiento y cargas de trabajo que permiten expandir el alcance del conocimiento. En el análisis de resultados que se muestra en esta tesis se afirma que tener altas cargas de trabajo le genera a la población de estudio un alto nivel de estrés indicando que es un factor estresor dominante, lo cual sustenta uno de los puntos de interés de la persona investigadora que se toma en cuenta en el cuestionario.

Proyecciones

- Se realiza una investigación acerca de cuáles son las condiciones laborales en las que los miembros del personal de los centros de llamadas tienen que llevar a cabo las tareas que se les asignan durante su jornada de trabajo y determinar si estas condiciones se relacionan con la forma en la que estos miembros dan el servicio de atención telefónica a los clientes.
- Después de investigar las condiciones laborales, se realiza un estudio que permita evidenciar cuáles son las maneras en las que el estrés laboral se manifiesta sobre los diferentes miembros del personal de servicio de atención telefónica para identificar cómo este factor influye en la forma en la que estos individuos desarrollan las tareas diarias que se les asignan durante sus jornadas de trabajo.

- Se realiza un análisis de todos los datos que se obtengan en la investigación para determinar cómo estas implicaciones del estrés laboral afectan directamente en el rendimiento de los miembros del personal de trabajo y, por consecuencia, en la productividad que tenga la empresa de servicio de atención telefónica con sus clientes.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Alzate y López (2018) afirman que: «Son las teorías observadas en un estado del arte sobre un objeto de estudio específico, organizadas para resolver un problema de investigación» (p. 44). Además, Pérez *et al.* (2020) sostienen que:

El marco teórico es un escrito personal, original, en cual vamos a dejar sentados los conceptos que utilizaremos a lo largo de nuestra investigación. Estos conceptos no vamos a inventarlos nosotros, claro, para eso estuvimos haciendo la revisión de la literatura sobre nuestro tema. De lo que se trata es de articular aquí nuestros objetivos e ideas con lo aprendido de otros autores (s. p.).

Al tomar como referencia las definiciones anteriores sobre un marco teórico, se entiende que es el apartado en la investigación en el que se muestran los conceptos teóricos que se buscaron para entender e interpretar un tema de interés y a partir de ahí crear ideas que sean propias sobre esos temas para describir contextos en los que se orienta el estudio. Lo anterior tiene el fin de dar una respuesta al problema del proyecto investigativo.

Esta es una parte fundamental de la investigación porque se logra el desarrollo de las ideas y se amplía el análisis que se desarrolla en el proceso del proyecto investigativo, enriqueciendo lo que aquí se expone. A continuación, se mencionan algunos conceptos importantes que dan contexto de ciertos temas asociados al problema para entender mejor el objeto en estudio que tiene la investigación.

Adicción

Gancedo (2018) indica que: «La persona le adjudica un sentido o poder al objeto de su adicción, de esta manera queda apegado, atado a este, esclavizado, callando y tapando con la dicción dolores, frustraciones y angustias» (p. 17). Por otro lado, Espósito (2020) dice que: «La dependencia a alguna sustancia en exceso que altera el estado de ánimo» (párr. 2).

Se entiende como la adicción el sometimiento, necesidad o afecto psicológico que experimenta una persona hacia algún objeto de consumo cuando este le brinda una sensación de calma o alivio a frustraciones, intranquilidades o dolores que sufren los individuos haciendo que cambie su estado de ánimo. Para las personas, el consumo de alguna sustancia ocurre cuando estos

se ven expuestos a ciertas situaciones de presión emocional en las que buscan alguna manera de liberarse de ansiedad, depresión o estrés por el que pasan. Es ahí cuando se genera una dependencia psicológica a esa sustancia, desde cantidades pequeñas hasta llegar a proporciones que sean más desmesuradas, lo que ocasiona que estas personas pierdan el control al consumir. Después de un periodo determinado es posible que el individuo vea como su salud se deteriora hasta desarrollar enfermedades que comprometan su vida.

Las adicciones pueden tener una amplia gama de consecuencias y no solamente para la persona que lo sufre, sino para su entorno en general. Por este motivo, es sumamente importante tener en cuenta que este tema no es aislado y hoy en día muchas personas lo sufren en silencio en sus trabajos y en su entorno personal.

Es importante crear consciencia del tema, ya que las adicciones afectan la calidad de vida de las personas adictas y de quienes los rodean. Es por eso por lo que es relevante fomentar la prevención del consumo de sustancias para mostrarles la realidad de las adicciones y cómo estas pueden afectar, desde la salud física y mental de sí mismos y hasta las relaciones sociales, laborales o de familia que mantienen y así evitar que estas personas ingresen a ese estilo de vida.

Carga de trabajo

Roldán (2021) indica que: «Se entiende como carga de trabajo al conjunto de requerimientos físicos e/o intelectuales que el empleado debe desarrollar a lo largo de la jornada laboral» (p. 10). Para Navas (2018) es el: «Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral» (p. 105).

La carga de trabajo se entiende como cualquier requerimiento físico o mental al que un trabajador se encuentra sometido durante el progreso de tareas asignadas durante sus jornadas laborales. En el ámbito laboral el cumplimiento de las tareas que se le asignan a las personas contratadas por una compañía es vital para que esta desarrolle sus actividades de lucro, a esas tareas se les identifica como carga de trabajo.

Al momento de delegar una asignación de esas cargas de trabajo se deben considerar las capacidades y la cantidad del personal que labora para establecer metas que sean proporcionales al recurso humano disponible. Si esto no ocurre se puede producir un colapso en el personal que

no puede dar abasto y desarrollar sus funciones de manera adecuada, o en el peor de los casos no puede realizarlas del todo, afectando la productividad de la empresa.

Entonces si no existe una distribución equitativa en las cargas de trabajo que se le asignan al personal, algunos de estos recibirán más demanda de trabajo que otros. Además, sufrirán de una constante presión por finalizar la tarea e iniciar rápidamente con otra y pronto comenzarán a desarrollar estrés y llegado a cierto punto de acumulación de estrés es ahí donde comenzará la fatiga. Si la compañía no tiene una escucha ante esta situación cabe la posibilidad de que ocurra una deserción laboral, lo que da como resultado un funcionamiento totalmente deficiente que comprometa su participación en la industria.

Hoy en día existen parámetros que pueden utilizarse por las diferentes empresas para tener control de una distribución adecuada de las tareas. Esto permite que las cargas de trabajo se asignen, de una manera, igualitaria y genera un ambiente laboral de bienestar y eso por consecuencia hace que la productividad sea la esperada en las personas colaboradoras.

Centro de llamadas

Rumín (2019) explica que: «Es un centro de atención telefónica que se utiliza como nexo de unión entre la empresa y el cliente» (p. 113). Mientas tanto La Rota (2022) piensa que: «Es una oficina donde un grupo de personas especialmente entrenadas que se encarga [sic] de brindar algún tipo de atención o servicio telefónico» (s. p.).

Un centro de llamadas se puede definir como el lugar de trabajo donde un número de personas se encarga de recibir llamadas y gestionan la atención necesaria a quienes las realizan. Los centros de llamadas son en muchos casos compañías contratadas por otras empresas que funcionan como medio para que los clientes de estas puedan recibir una atención de manera no presencial, ya sea porque no pueden apersonarse al sitio de servicio, o bien por cuestiones de comodidad del usuario. También sirve como un medio de contacto para atraer a posibles nuevos clientes.

Los servicios que se brindan en este tipo de lugares se dirigen exclusivamente a la atención de clientes, es donde se les brinda información sobre algún servicio en el que muestran algún interés y cómo lo pueden obtener. También existen servicios de ventas en los que teleoperadores

buscan el contacto con clientes para venderles algún producto o servicio, o bien puede ser el soporte técnico en productos adquiridos por los usuarios de alguna marca o empresa.

Además, cabe mencionar que estos lugares realizan esfuerzos no solo para los clientes actuales, sino que también se mantienen atentos a clientes potenciales a los que puedan fidelizar a través de esos clientes actuales. Un buen servicio ayuda a difundir la pericia con la que este se brinda.

Cliente

Arenal (2019) expone que: «Un cliente es alguien cuyas necesidades y deseos deben ser satisfechos por el negocio que la empresa administra» (p. 30). Por otro lado, López (2020) menciona que: «Es la persona física o jurídica que compra en tiendas o establecimientos, o utiliza con asiduidad los servicios de profesionales o empresas a cambio de una transacción monetaria» (p. 5).

Un cliente es aquella persona que acude a un establecimiento o empresa con el fin de utilizar los servicios o productos que ahí se brindan para tratar de solventar la necesidad que lo invade en ese momento a través de una compra. Para cualquier compañía los clientes se pueden dividir en dos tipos: los clientes actuales que se identifican como aquellos que utilizan un servicio o compran un producto de manera frecuente y se mantiene así mientras estos bienes suplan sus necesidades. Después están los clientes potenciales que se determinan por ser posibles usuarios o compradores de ciertos bienes en los que muestran un grado de interés y, para atraerlos, la empresa debe dirigir los esfuerzos en datos específicos como la edad, sus gustos, sus ingresos y sus carencias con el objetivo de fidelizarlos y convertirlos en clientes actuales.

Los clientes son la razón por la que las empresas se crean, las acciones hacia los clientes con las exigencias que estos individuos posean pueden influir positiva o negativamente en el éxito que estas organizaciones tengan manteniéndolas rentables en la industria. Por eso, es importante darle al cliente una experiencia positiva en el momento en el que realiza una compra o incluso cuando solo se atiende, ya que esto le hará sentir satisfacción y genera una preferencia para volver al lugar cuando este se encuentre en búsqueda de un producto, o bien se vuelva habitual hacer la compra de un artículo determinado.

Los centros de atención telefónica deben velar porque sus colaboradores entiendan realmente la importancia que los clientes tienen para la compañía. En muchas ocasiones no se logra conceptualizar que la razón de ser de las empresas son ellos y se pierden por errores de falta de capacitación para el trato que desean recibir al obtener un servicio o producto.

Clima organizacional

Tortolero (2018) asevera que: «Es la propiedad percibida por los miembros de la organización e influye en el comportamiento de estos, es decir, los aspectos internos de la empresa conducirán a despertar diferentes clases de motivación» (p. 18). Arrieta y Sotelo (2018) mencionan que: «Es la percepción que tiene el individuo que trabaja en una organización y que influye en su comportamiento (que a su vez se refleja en la productividad de la empresa)» (p. 104).

Se entiende como clima organizacional aquel ambiente en el que se relacionan y conviven los diversos miembros que conforman una organización y cómo esto interviene en su motivación, haciendo que tengan ciertas actitudes o comportamientos cuando realizan sus funciones en el lugar de trabajo. Para mantener un clima organizacional que sea sano es importante que una empresa brinde el recurso y las condiciones necesarias para que el personal pueda trabajar, fomentar el respeto e igualdad de oportunidades en el personal de trabajo sin diferenciar puestos, mejorar la comunicación de todas las partes que se involucren en las funciones que ejecutan para que esto genere una confianza y motivación en los equipos de trabajo y se mantengan en niveles altos de productividad. Además, debe darle participación a todo aquel que desea aportar alguna idea que retroalimente la manera en la que se desarrolla la organización a lo interno.

Es importante tomar en cuenta que si no existe un clima organizacional sano la estabilidad emocional y la motivación que tiene el personal es cada vez peor y esto no le permite realizar de manera correcta las tareas que se le asignen. Lo anterior se ve reflejado en el nivel de productividad que estos muestran y, en consecuencia, en la capacidad de la compañía de mantener sus actividades y generar ganancias. En los centros de atención telefónica el clima organizacional tiende a variar significativamente según varios factores que incluyen la cultura de la empresa, el estilo de liderazgo, las políticas internas y la calidad de la relación entre empleados y supervisores.

Desempeño laboral

Mota (2019) afirma: «Es la Eficiencia del personal que trabaja duro en las organizaciones, el cual es necesario para esta, fusionando el individuo con un gran trabajo y la satisfacción laboral» (p. 32). Toribe (2018) dice que:

Se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que se desarrolla las actividades laborales), comportamiento de la disciplina , (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo) y las cualidades personales que se requieren, en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada (p. 15).

El desempeño laboral es el resultado real que muestra un trabajador en las diferentes actividades que realiza para la organización. Estas son las aptitudes de calidad y disciplina que se emplean en el momento de realizar las tareas que se le asignan y en las que se determina su nivel de productividad durante sus jornadas laborales, haciendo notar si este individuo es o no la persona idónea para efectuar esas tareas.

Se puede considerar al desempeño laboral como una forma de medición de las capacidades del momento que tengan los trabajadores para cumplir con tareas que se les asignan. Con esta medición se busca determinar cuáles empleados son más aptos que otros para realizar ciertas funciones y les permite a los líderes de las organizaciones ordenar su planilla y así mejorar los tiempos, el uso de recursos y la cantidad de producción. Los empleados cuando tienen un buen desempeño laboral sentirán una fuerte motivación de mantenerse así por lo que siempre muestran el compromiso de esforzarse por hacer un trabajo de calidad e incluso pueden fomentar una cultura de trabajar duro entre los demás colaboradores y esto se ve reflejado directamente en los resultados de la organización.

Empresa

Becerra *et al.* (2018) afirman que: «La empresa constituye el eslabón básico de la economía, ahí se desarrolla el proceso de producción de los bienes y prestación de los servicios que demanda la sociedad» (p. 14). Martínez (2018) menciona que:

Se puede definir la empresa como una unidad económica que reúne una serie de factores de producción, recursos naturales, humanos, tecnológicos y financieros, y los utiliza para producir bienes y/o servicios, que vende a otras empresas, a las familias o a las administraciones públicas (p. 2).

La empresa se establece como esa entidad que combina el recurso humano, tecnológico y financiero. Lo anterior tiene el fin de generar una producción de ciertos bienes o servicios que son demandados por la sociedad y así obtener un beneficio monetario que sea suficiente para compensar lo invertido y le genere una ganancia. El nacimiento de una compañía se da por la razón de aprovechar las necesidades que tenga una población y lucrar a través de eso. Para que una empresa se desarrolle de manera correcta es necesario contar con capital, tanto humano como financiero y, mediante la combinación de estos factores, se desarrollan ideas que se materializarán en un producto o servicio que es la solución a esas carencias que posee la población. Esto permite conseguir un beneficio monetario que le signifique rentabilidad.

Cabe mencionar también que cuando una empresa desarrolla sus actividades da trabajo a las personas que producen esos bienes o servicios, a las que atienden a los clientes, o bien a las que ayudan a la creación de estrategias que le permiten a la compañía seguir operando. Esto mejora su calidad de vida, ya que cuando se ofrece una remuneración a las personas por su tiempo y sus servicios esto les permite tener la capacidad económica de comprar alimentos, acceder a servicios de salud, mejorar su vida profesional a través de estudios o incluso permitirles tener un lugar donde vivir.

Estrés

Según El estrés cómo identificarlo y superarlo (2018): «Se puede definir como una situación de alerta, física y mental que nos prepara para satisfacer una demanda o superar una dificultad» (p. 11). Le Scanff y Bertsch (2021) mencionan que:

El hombre está sometido a continuas modificaciones de su entorno. Las percibe, trata la información e intenta reaccionar ante estas situaciones por medio de conductas, innatas y adquiridas, de las que dispone y que constituyen su *potencial personal* de respuesta, que difiere mucho de un individuo a otro (p. 15).

El estrés se explica cómo aquella reacción normal que experimenta un individuo ante situaciones cambiantes propias del ambiente en que se encuentra. Cuando se percibe una situación de conflicto es ahí cuando se desenvuelve un estado de alerta, tanto en forma física como mental frente a ese apuro. Las condiciones o estímulos que ocasionan ese estado de alerta o que representan una exigencia en la que el individuo debe actuar se conocen como factores estresores y pueden ser un elemento que sucede una o más veces.

En sus definiciones, el fenómeno del estrés se considera una reacción hacia un evento inesperado donde se demanda más esfuerzo para adaptarse a la situación. Aunque esto es algo normal, es necesario mencionar que cada individuo es diferente y según sus particularidades el grado de estrés que este puede tolerar puede ser menor o mayor. En caso de que el nivel de tolerancia sea bajo y en un momento exista un exceso de estrés o se exponga de manera constante, este fenómeno mental puede desarrollar en el individuo el riesgo de padecer enfermedades físicas como presión alta, diabetes u obesidad o trastornos psicológicos como ansiedad o depresión que afecten la salud.

Es importante destacar que el estrés es la reacción del cuerpo ante situaciones desafiantes o amenazantes. Sin embargo, hay que tener mucho cuidado porque se puede volver crónico o abrumador y este puede tener una serie de consecuencias para la salud física, mental y emocional.

Estrés laboral

Vidal (2019) precisa que: «Es un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarla a cabo» (p. 36). Asimismo, Vallejo *et al.* (2020) indican que: «Se manifiesta cuando el trabajador siente que su entorno de trabajo, o las demandas laborales, le exigen más de lo que él puede asumir o controlar con los recursos que tiene» (p. 254).

Se entiende el estrés laboral como una reacción mental negativa que tiene un trabajador en el ambiente en el que labora ante una situación de alta exigencia y no cumplir lo que se le asigna por no contar con el recurso necesario y que le genera una frustración por no tener la capacidad de realizarlo. El estrés laboral se da por estresores que son propios del lugar de trabajo o de las funciones que se desarrollan, por ejemplo, cuando se demanda una tarea y esta excede la habilidad del trabajador para cumplirla, cuando no se le proporciona la herramienta necesaria, o bien la intensidad con la que el sujeto debe llevar a cabo sus funciones o simplemente el individuo no se

siente apoyado en la organización. Es en ese punto donde se manifiesta una situación de dificultad en la que ocurre un desequilibrio emocional en el sujeto.

Es importante aclarar que el fenómeno del estrés laboral por su naturaleza *laboral* se puede controlar tomando una serie de prevenciones que ayuden a disminuir los estresores que perturben a los trabajadores en el momento en el que realizan sus funciones. Algunas medidas pueden ser establecer metas razonables para el personal, proporcionar una buena comunicación por parte de puestos más autoritarios cuando surjan dificultades, o bien una equitativa distribución de las cargas en las tareas cuando se asignan.

Fatiga

Roldán (2021) menciona que es: «Falta de descanso, exceso de trabajo, que afecta tanto física como mentalmente» (p. 13). Por otro lado, Navas (2018) afirma que es: «La disminución de la capacidad física y mental de un individuo después de haber realizado un trabajo durante un periodo de tiempo determinado» (p. 116).

Con la ayuda de ambas definiciones se puede considerar que la fatiga es una respuesta ante una importante cantidad de esfuerzo ejercida en un tiempo determinado. Es la pérdida o rebaja parcial o total en la cantidad de esfuerzo físico y mental que puede emplear un individuo y esto se debe a una alta exigencia o una falta de descanso cuando realiza un trabajo durante mucho tiempo, es decir, un exceso de trabajo o un poco tiempo de recuperación.

Para explicarlo mejor se expone como ejemplo un individuo, cuando este realiza una tarea cualquiera y explota un esfuerzo en esta por demasiado tiempo en algún momento sufrirá de un agotamiento físico y mental que al acumularse ya no le permitirá seguir realizándolas por falta de energía y motivación, lo cual se ve reflejado en su productividad. En un escenario laboral, un empleado en condiciones de fatiga es un empleado menos y esto desencadenará un agotamiento en otro empleado hasta que acumule fatiga y no pueda seguir con sus funciones y así consecuentemente hasta paralizar las operaciones del departamento.

Para disminuir el riesgo del padecimiento de la fatiga es importante que se organicen pequeños periodos de descanso entre las tareas que le permitan a los individuos recuperarse un poco y seguir con el trabajo hasta finalizarlo. De esta manera, se puede mantener un ritmo constante en la actividad que se realiza.

Lugar de trabajo

Navas (2018) dice que:

Se entiende por lugares de trabajo los destinados a albergar puestos de trabajo, situados en los edificios de la empresa y/o establecimiento, incluido cualquier otro lugar dentro del área de la empresa y/o establecimiento al que el trabajador tenga acceso en el marco de su trabajo (p. 57).

Leyva y Smarandache (2020) definen el lugar de trabajo como:

Aquella área del centro del trabajo en la que los trabajadores permanecen o acceden en razón de su actividad laboral. El lugar de trabajo incluye todos los servicios que apoyan al trabajador en su labor como: higiénicos, comedores, lugares de descanso entre otros (p. 134).

El lugar de trabajo se describe como un espacio físico cualquiera en donde se instalan y desarrollan las actividades de trabajo y ese espacio físico pueden ser edificaciones o cualquier sitio donde un trabajador pueda tener acceso para laborar. Entonces, un lugar de trabajo es el espacio o punto al que un trabajador debe ir o en el que necesita permanecer para cumplir una tarea. En el caso de que se trate de una organización es importante que el entorno de trabajo que se brinde sea el ideal, donde se promueva la seguridad y bienestar para la salud física y mental de todos los miembros pertenecientes a esa organización. Además, un entorno de trabajo con estas características es de gran ayuda para mantener ritmos constantes en la productividad de estos trabajadores.

Motivación laboral

Tortolero (2018) indica que:

La motivación laboral consiste en 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 objetivos de la misma, es decir, en relación al trabajo (p. 10).

En su trabajo, Tortolero (2018) también menciona que: «Consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño» (p. 18).

La motivación laboral se puede entender como esa incitación positiva que reciben los miembros del personal por parte de las organizaciones para las que trabajan y así se sienten individuos de valor motivados al efectuar las actividades, exponiendo un compromiso y un buen desempeño que permita alcanzar los objetivos que se establezcan. Para que exista una motivación debe primero existir un clima organizacional ideal, un clima en el que cada trabajador pueda crecer desarrollando sus aptitudes, habilidades y conocimientos. Para cualquier organización motivar a su personal de trabajo siempre es beneficioso para obtener progreso, ya que estos se sentirán bien consigo mismos y les incentivará a mejorar sus competencias e incrementará su eficiencia en sus funciones, lo cual ayuda al crecimiento competitivo de la compañía.

Un miembro de personal que esté motivado puede desencadenar un inspiración de grupo que cree un ambiente de apoyo, aportes de ideas que mejoren la manera en la que se desarrollan las tareas para mejorar su calidad y una comunicación para resolver las fallas cuando estas ocurran. Además, hará que el personal sienta un gran apoyo en su talento laboral, lo cual provocará una conexión emocional haciendo que este desee trabajar en ese lugar por mucho tiempo y esto debe verse como algo positivo, pues un empleado con motivación es un empleado con deseos de alcanzar nuevas metas.

Las compañías hoy en día realizan un gran esfuerzo para que sus empleados se sientan motivados en su lugar de trabajo. Esto se debe a que la motivación ha ocupado un papel importante en la productividad y se demuestra en los diferentes estudios. Por esta razón, es muy común ver programas de incentivos que fomenten el bienestar en sus empleados.

Prevención

La Real Academia Española (2022) la define como: «Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo» (s. p.). Para García (2023) es un: «Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo» (p. 14).

Al tomar en cuenta las definiciones anteriores se puede entender que la prevención es el plan anticipado que se ejecuta para minimizar o evitar que se dé un evento que traiga consecuencias negativas. Para el caso de una empresa, todos los colaboradores deben estar amparados por un procedimiento de prevención. Tener previstas las actividades que desarrolla puede facilitar el

trabajo y disminuir la posibilidad de que un trabajador sufra algún tipo de daño derivado de las funciones que realiza, teniendo condiciones que aseguren el bienestar de su salud. Los actos preventivos siempre ayudan a reducir el impacto de un problema o averiguar el motivo que lo causa, incluso es posible llegar a predecir ciertos escenarios en los que ya se tiene un protocolo sobre cómo actuar ante la situación. El tema de prevención en las empresas es crucial para garantizar la seguridad, el bienestar y la eficiencia de los empleados, así como para minimizar riesgos, accidentes y costos asociados.

Productividad

Juez (2020) indica que la productividad es: «Una medida de actividad que calcula los bienes y los servicios que se han producido por los recursos utilizados, sea que estos recursos sean tangibles o no tangibles» (párr. 3). Por otra parte, Fernández y Moreno (2018) indican es: «La relación entre los resultados y el tiempo que se tarde en obtenerlos» (p. 3).

Al considerar las citas anteriores se determina que la productividad es la relación que existe entre el resultado del bien o servicio que se produjo contra el tiempo total que llevó hacerlo y también frente a la cantidad de recurso que se utilizó en un plazo determinado. Tener una buena organización es fundamental para el desarrollo de las actividades corporativas. Esto permite establecer metas según sus capacidades y la productividad sirve como una medida o indicador para determinar la capacidad real que tiene una empresa para producir ciertos bienes utilizando los recursos que tiene a disposición, lo cual le da la posibilidad de saber de manera temprana si se deben realizar ciertos cambios en los procesos de producción; instaurar nuevos tiempos de entrega; llevar a cabo el cambio de maquinarias o de las materias primas; cambiar el servicio o contratar más personal para obtener mejores resultados y seguir cubriendo las demandas del mercado, lo que le permite su continuidad en la industria.

Si una empresa no tiene una buena organización tampoco tiene una buena productividad, lo que propiciará un incremento en sus costos, sus operaciones son deficientes, la comercialización de los productos o servicios que ofrece se ve afectada por la falta de calidad, tiempos de entrega tardíos o la disponibilidad de dar el servicio irán disminuyendo poco a poco. Esto ocasiona que sus clientes pierdan el interés de ser consumidores.

Satisfacción laboral

Álvarez (2018) afirma que:

Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, se manifiestan en determinadas actitudes laborales; la cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros (p. 26).

Sin embargo, Navas (2018) indica que: «El trabajo es una forma de realización personal y hará que la persona se sienta útil en la sociedad de la que forma parte» (p. 117). La satisfacción laboral se puede expresar como la experiencia que se vive en el trabajo, es esa percepción que tiene el trabajador de sí mismo con respecto a la manera en la que se desenvuelve en su entorno de trabajo, específicamente en las funciones que realiza y la actitud que muestra cuando las hace. Esa experiencia es la que le provee un sentimiento positivo o negativo que le genera el pensamiento de si es o no un miembro útil para el resto de la organización, es decir, para el resto del equipo del departamento, con los supervisores o las personas en puestos de jefatura. En cualquier empresa, sin importar la actividad a la que se dedique, si sus empleados se sienten satisfechos tienen un estado de ánimo más optimista, lo que significa que buscarán ser más productivos en sus funciones y, en consecuencia, esto hará que las operaciones de la organización para la que laboran sean más eficientes y la mantengan produciendo a un ritmo constante, lo que propicia resultados positivos en los ingresos que esta compañía obtenga.

Aunado a esto, la satisfacción laboral permite conocer cuáles pueden ser los factores por los cuales un empleado ya no tenga el interés de seguir laborando para la compañía. Y conocer esas causas puede ayudar a realizar las correcciones necesarias para mantener a esos empleados y aumentar su satisfacción laboral, creando en ellos una lealtad hacia la empresa, lo que permite tener una retención por la voluntad de seguir trabajando, lo que evita rotes en las planillas.

Teleoperador

Para Izquierdo (2019): «Se considera teleoperador a toda aquella persona que desempeñe tareas de atención al cliente a través de medios de comunicación no presenciales» (p. 100). Por otra parte, Rumín (2019) indica: «El teleoperador es la persona que realiza las tareas de telemarketing» (p. 111).

La definición de un teleoperador se puede dar como la persona que ocupa un cargo en el que brinda una atención o asesoría a personas clientes de una empresa de una manera remota. Es decir, la comunicación que habrá es impersonal, ya que el cliente puede ser atendido mediante una llamada que haga a un centro desde el lugar en el que este se encuentre.

Un teleoperador se destaca por ser un buen asesor por medio de la vía telefónica, se debe convertir en un especialista en el momento de brindar asistencia a los clientes. Brindarles una buena atención comprende desde hablar sus mismos idiomas, aclararles las dudas, darles algún soporte técnico en productos o hasta realizar ventas de servicios. Durante las llamadas, el teleoperador es el experto en el producto o servicio que ofrece la compañía y su meta es mantener a un cliente en activo, así como contactar a clientes potenciales. Lo anterior tiene el fin de promocionar el servicio que se da y los beneficios que tienen para ellos como consumidores.

Los teleoperadores suelen trabajar en centros de llamadas o *call centers* donde se manejan muchas llamadas o comunicaciones de manera simultánea. Estas personas deben ser capaces de comunicarse de forma efectiva y tener la habilidad para la resolución de conflictos en periodos cortos, por lo general en este tipo de empleos se cuenta con protocolos específicos para cada gestión que se haga. Sin embargo, es responsabilidad del colaborador tener a mano la información y conocer el procedimiento, debido a que en ocasiones debe mantener la calma en situaciones desafiantes.

Trabajo

Carabetta *et al.* (2020) comparten que: «Es una labor que presta una utilidad y forma parte del proceso de producción como bien u objeto de cambio» (p. 10). Por otro lado, Peralta (2019) menciona que es: «La realización de tareas que implican un esfuerzo físico y mental, para la producción de bienes y servicios, que atiende las necesidades humanas» (p. 47).

Se concibe como trabajo cualquier acción, actividad o labor en la que una persona cualquiera emplea un esfuerzo físico y mental para consumir una tarea y entablar así un proceso de elaboración de bienes o servicios con el propósito de compensar las necesidades que son demandadas por los seres humanos. Es importante establecer una diferencia entre el trabajo y el empleo, ya que el primero se refiere a cualquier actividad en la que se realiza una acción en la que se emplea esfuerzo para conseguir un objetivo, por ejemplo, una persona puede armar una

estructura, acomodar objetos, producir o desarrollar alguna habilidad sin tener remuneración alguna a cambio del esfuerzo que se realizó. Mientras tanto, un empleo es hacer ese mismo trabajo, pero con la diferencia de que esta vez es demandado por alguien más y es remunerado. Esto es lo que se conoce como empleado y empleador.

El trabajo desempeña un papel fundamental en la sociedad y en la vida de las personas y su importancia abarca múltiples aspectos como sustento económico, crecimiento profesional y personal y una contribución a la sociedad. Lo anterior se resume en que el empleo genera un equilibrio saludable en la familia, salud y el tiempo.

Salud mental

Romero (2019) expone que: «Es el resultado de las relaciones posibles entre todos los factores que participan en el desarrollo humano, lo biológico, lo psicológico, lo psíquico y lo social» (p. 16). Asimismo, Miranda (2021) dice que: «Es un recurso esencial de la vida diaria y se moldea con las experiencias personales, individuales y colectivas, en la familia, en la escuela, en la comunidad» (p. 51).

La salud mental se puede entender como todas las experiencias individuales o colectivas que experimenta el ser humano en su entorno de vida como el trabajo, la familia o en la sociedad y que pueden influir en su desarrollo alterando su manera de pensar, cómo se comporta o de qué forma reacciona ante ciertas situaciones en las que realiza un esfuerzo mental para poder llevarlas a cabo. En los lugares de trabajo es donde suele verse más afectaciones en la salud mental, ya que ahí las personas trabajadoras están en constante presión por cumplir sus tareas bajo tiempos, convivir con otros empleados, cargas de trabajo, etc. Esto les puede ocasionar cierto grado de estrés que si no se maneja bien puede ocasionar padecimientos más serios como ansiedad o depresión.

Es importante que cualquier organización se interese en la calidad de vida que se tiene en el lugar de trabajo, cuidar del bienestar físico y mental del equipo de trabajo es fundamental para el funcionamiento de una compañía. Por lo tanto, si no se cuenta con herramientas que ayuden a solucionar problemas o crisis en el personal y la situación no mejora los empleados poco a poco perderán la motivación laboral, lo que causa deficiencias en su productividad, falta de calidad en su trabajo o incluso la deserción. Esto ocasionará rotaciones de planillas, lo cual tiene un costo económico para la organización.

Una mala salud mental puede tener una amplia gama de consecuencias negativas en la vida de una persona en diferentes aspectos. Es fundamental indicar que esto puede variar de acuerdo con la intensidad y duración de la gravedad y su forma de abordarla. Algunas posibles consecuencias de la mala salud mental son: impacto en la calidad de vida, dificultades en las relaciones, impacto en lo laboral, problemas físicos, autoestima, situaciones financieras y aislamiento social.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

Las compañías de servicios de atención telefónica o centros de llamadas son un tipo de canal que brindan algunas empresas u organizaciones para atender a clientes que son propios, o bien de otras empresas de manera remota, pudiendo atender solicitudes, reclamos o asesorías en cualquier horario de la semana. En estos centros los encargados de recibir y también de efectuar llamadas son los teleoperadores, estos son las personas que se comunican con los clientes que tiene la compañía y, aunque en la mayoría de las ocasiones la comunicación es mediante llamadas, también puede darse por otros medios como *chats* o correos electrónicos.

Estas personas en el momento de entrar a trabajar a estas compañías fueron capacitadas en materia del servicio que se ofrece y también para manejar la relación y trato hacia la persona que atiende por llamada, *chat* o correo electrónico. Las capacitaciones deben poder desarrollarles la capacidad a los teleoperadores para asesorar y resolver conflictos que tengan, de una forma rápida y efectiva, con clientes actuales o potenciales de algún servicio.

En la actualidad, existen muchas firmas que poseen condiciones económicas muy sólidas y esto les permite establecer su propio centro de llamadas para dar servicio a sus clientes. Sin embargo, cuando no es el caso anterior las firmas pueden contratar a ciertas compañías que se dedican a brindar ese servicio de atención al cliente. Es decir, son organizaciones que fueron subcontratadas por otras para llevar el servicio en diversos mercados de ventas, soporte técnico o asesorías de servicio. Este método de contratación de servicios puede resultar rentable para quien lo subcontrate, ya que en lo administrativo no tiene que contratar y capacitar más personal y también en lo económico, lo que evita desembolsos por garantías laborales de nuevos empleados y gastos en alquileres o compra de oficinas. Es por eso por lo que la demanda del servicio se ha mantenido constante.

En Costa Rica se ejemplifica bien el caso con las operaciones actuales de centros de servicio de atención telefónica, son muchas las compañías que están establecidas en el país. Y para mencionar algunas están Equifax, Amazon, Sykes y Concentrix que para efectos de la investigación fueron las cuatro empresas de donde se obtuvieron las muestras para el estudio del problema en cuestión.

Enfoque cualitativo

El propósito de la presente investigación es documentar las vivencias pasadas y actuales de los teleoperadores que laboran en las compañías de servicios de atención telefónica. La información que se pretendía obtener fueron algunas de las experiencias que los teleoperadores hayan experimentado en el tiempo que han sido empleados de servicio en la atención al cliente en los centros de llamadas y las respuestas que se vayan a conseguir describen ciertos hechos, opiniones, quejas, afectaciones, manifestaciones o consecuencias que se han dado en ese escenario. Estas características permitirán describir de manera precisa el tema al investigador haciendo entender mejor como el fenómeno que se investiga se asocia con esas particularidades.

Para Hernández *et al.* (2018), la investigación cualitativa estudia:

Fenómenos de manera sistémica. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego *voltear* al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y los resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisando los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre (p. 7).

A lo citado Hernández *et al.* (2018) agregan: «Se plantea un problema de investigación [...]. Va enfocándose paulatinamente. La ruta se va descubriendo o construyendo de acuerdo al contexto y los eventos que ocurren conforme se desarrolla el estudio» (p. 7).

De igual forma, Hernández *et al.* (2018) sostienen que:

Las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien *circular* en el que la secuencia no siempre es la misma, puede variar en cada estudio (pp. 7-8).

Al considerar las citas anteriores, se entiende que los enfoques cualitativos son procesos en donde el investigador estudia ciertos hechos y los analiza mediante la ayuda de estudios previos. Lo anterior tiene el fin de poder crear una teoría sólida que explique el evento que ocurre. En el desarrollo la investigación habrá descubrimientos que permiten elaborar contextos para entender esos eventos. Cabe mencionar que las investigaciones cualitativas son dinámicas por lo que suelen

crear preguntas antes, durante o después de la recolección de datos de interés y pueden existir variaciones que le den diferentes rumbos al estudio.

Diseño

Hernández *et al.* (2018) comentan que: «El diseño es el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema» (p. 150). Para los efectos de la investigación se realizó una búsqueda exhaustiva de información en libros de texto sin sobrepasar los 5 años de antigüedad. Lo anterior tiene el fin de contar con información lo más actualizada posible sobre ciertos conceptos que dan un contexto sobre el cual el problema del proyecto investigativo se desenvuelve. Adicionalmente, para ayudar al proceso de la obtención de datos se construyó una herramienta que permita adquirir información directa de la población que se seleccionó que sea de relevancia y que brinde la posibilidad de segmentar los datos recolectados según cada uno de los objetivos específicos que se establecieron por el investigador.

Fenomenología empírica

Experiencia compartida. Su propósito es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias. Se obtiene la perspectiva de las personas participantes. Se explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias ante determinado fenómeno: sentimientos, emociones, etc. El investigador trabaja directamente con los participantes y la esencia de la experiencia compartida (Hernández y Mendoza, 2018). Además, se apoya en la temporalidad (tiempo vivido), espacialidad (espacio vivido), corporalidad (cuerpo vivido) y la relacionalidad o la comunidad (relación humana vivida).

Se trabaja directamente con la muestra de estudio por lo que se utiliza el diseño de fenomenología empírica, ya que la investigación busca explorar y describir la visión que tienen las personas participantes y comprender los comportamientos que tienen en común estos individuos contra el factor del estrés laboral. Esto permite crear una experiencia que permita al investigador desarrollar una teoría que explique cómo estos comportamientos se relacionan con la productividad organizacional de la empresa propuesta para realizar el estudio.

Población y muestra

Población. Son todos los casos que concuerdan con determinadas características. Las poblaciones deben situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar, tiempo y accesibilidad, para esto, se debe delimitar la unidad por estudiar, conjunto finito o infinito con características comunes para los cuales son extensivas las conclusiones de la investigación. Esto queda delimitado por el problema y por los objetivos del estudio (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso, el investigador estableció como población para el estudio a empleados de diferentes compañías de servicio de atención telefónica y que ocupan puestos como teleoperadores, líderes de equipo y personal del Departamento de Recursos Humanos.

Muestra. Es un grupo tomado de la población con una naturaleza que interesa al investigador y es de quienes se obtiene la información y debe ser una muestra probabilística o no probabilística y representativa de la población, según el enfoque y diseño de la investigación. En la investigación se determina que la muestra por considerar es un subgrupo seleccionado a conveniencia, pero seleccionando personas al azar. Esto ocasionó la obtención de 27 respuestas de empleados en puestos de teleoperadores y líderes de equipo y del Departamento de Recursos Humanos que pertenecen a diferentes compañías que ofrecen el servicio de atención telefónica.

Muestra cualitativa

El tamaño de la muestra o números de casos o unidades de muestreo se define a partir de la naturaleza del fenómeno, capacidad operativa de recolección y análisis, entendimiento del fenómeno y la saturación de categorías. La muestra se determina durante o después de los primeros ajustes de la investigación, es tentativa y se puede ajustar en cualquier momento, no es probabilística, no busca generalizar resultados, sino profundizar en el fenómeno que se estudia. No es necesario que sea representativa de la población. En ocasiones, una misma investigación cualitativa requiere de muestreo mixto o combinación de muestreos (si el diseño así lo necesita) (Hernández y Mendoza, 2018).

Tipo de muestra

En la presente investigación, el tipo de muestra se seleccionó por el criterio de conveniencia de la persona investigadora, ya que su interés es escoger individuos que trabajan en un área específica, en este caso centros de llamadas. Para la aplicación del instrumento de recolección de

datos antes fue necesario establecer a quienes se les aplica y por qué se les aplica. Por eso, se presenta la Tabla 1 en donde se detallan las personas entrevistadas, el puesto que ocupan y la razón de ser elegidos para obtener información.

Tabla 1
Muestreo

Entrevistado	Puesto	Razón
N.º 1	Teleoperadores	Los teleoperadores tienen la capacidad de referir a nuevos candidatos para que sean tomados en cuenta en el proceso de selección de personal.
N.º 2	Líderes de equipo	Los líderes de equipo se encargan de revisar la organización de los teleoperadores orientándolos o asistiéndolos cuando brindan el servicio.
N.º 3	Departamentos de Recursos Humanos	Es el encargado de reclutar, seleccionar y contratar el talento humano que necesita la compañía.

Nota. Se entrevista a miembros de cuatro compañías que brinden servicios de atención telefónica y que ocupen los mismos puestos de trabajo, con el propósito de aumentar la muestra y obtener así más información que resulte útil para la investigación.

Al tomar en consideración la nota de la Tabla 1, se procede a indicar de cuales compañías que brindan el servicio de atención telefónica provienen los miembros del personal con los cuales se toma la muestra.

Figura 1
Compañía Sykes Foundever



Ubicación: Global Park, La Aurora, Heredia.

Fuente: sitio web de Google.

Figura 2
Compañía: Concentrix



Ubicación: Pavas, San José.
Fuente: sitio web de Google.

Figura 3
Compañía Amazon



Ubicación: Calle Blancos, San José.
Fuente: sitio web de Google.

Figura 4
Compañía Equifax



Ubicación: Zona Franca Metropolitana, Ulloa, Heredia.
Fuente: sitio web de Google.

Unidades de análisis

Tabla 2
Unidades de análisis

OBJETIVO	UNIDAD	CATEGORÍA	DEF. CONCEPTUAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
Investigar las condiciones laborales en las que trabaja el personal de la empresa que brinda el servicio de atención telefónica.	Condición laboral	Horarios de trabajo Tiempos de descanso	Según Blasco y Cavas (2023): «Aquellas condiciones que guarden relación con los aspectos técnicos, organizativos, productivos o económicos de la empresa (incluidas las percepciones extrasalariales)» (párr. 37).	De la pregunta n.º 1 a la pregunta n.º 4.
Identificar cuáles son las implicaciones que	Estrés laboral	Fatiga Motivación laboral	Vidal (2019) dice que: «Es un desequilibrio percibido entre las	De la pregunta n.º 5 a la pregunta n.º 8.

tiene el estrés laboral en el personal de trabajo que brinda el servicio de atención telefónica.		Adicciones	demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarla a cabo» (p. 36)	
Estudiar como repercuten esas implicaciones del estrés laboral en los trabajadores en la productividad en la empresa de servicio de atención telefónica.	Productividad	Desempeño laboral Rotación de personal	Juez (2020) dice que es: «Una medida de actividad que calcula los bienes y los servicios que se han producido por los recursos utilizados, sea que estos recursos sean tangibles o no tangibles» (párr. 3)	De la pregunta n.º 8 a la pregunta n.º 12.

Instrumento de investigación

Entrevista. Hernández *et al.* (2018) lo definen como: «Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)» (p. 449). Hernández *et al.* (2018) también indican que en una entrevista cualitativa: «Pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones y etcétera» (p. 453).

Para la investigación se eligió la entrevista como instrumento, ya que permite una interacción directa con la muestra que se seleccionó y ayuda a tener una mejor comprensión de los datos que se puedan obtener. Además, enriquece el conocimiento de la persona investigadora con información adicional que puede ser relevante en el estudio como experiencias vividas, situaciones actuales o pensamientos de los individuos que se entrevistarán.

La entrevista que se trabajó se hizo con base en los objetivos específicos establecidos en la investigación y constó de 12 ítems. Es decir, se realizaron 4 preguntas por cada uno de los objetivos específicos respectivamente a cada una de las personas entrevistadas. Para la ejecución de la entrevista se programó con anticipación una visita a cada una de las compañías de servicios de atención telefónica para poder aplicar las preguntas. Sin embargo, se debe mencionar que por lo difícil de obtener una cita en dichas empresas debido a que no se atendían las llamadas en los números que brindaban sus páginas web no se pudo visitar la totalidad de estas y, por el corto tiempo que se tenía para recolectar esa información, se decidió enviar el cuestionario de manera virtual mediante el correo electrónico Gmail u Hotmail y por la red social de WhatsApp al

subgrupo seleccionado de la población, así como algunos otros más que en un tiempo pasado laboraron en esas compañías para ampliar más la muestra.

Entrevista estructurada. La entrevista se trabaja de manera estructurada, lo que quiere decir que el investigador realizará 12 preguntas específicas relacionadas con los temas de los objetivos específicos de la investigación, por las cuales se busca conseguir información detallada acerca de cómo son las condiciones laborales (horarios de trabajo, tiempos de descanso y duración de estos) en el personal de los centros de llamadas, cuáles son las implicaciones que tiene el estrés laboral en este personal (de qué forma se manifiesta el estrés en estas personas) y de qué manera repercute en los trabajadores y, por ende, en la productividad de estas empresas (cuáles afectaciones tiene para estas compañías el que sus empleados padezcan de estrés). Todo esto con el fin de enriquecer el tema del proyecto investigativo.

Objetividad. Es el grado en que el instrumento es o no permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de las personas investigadoras que lo administran, califican e interpretan. La objetividad se refuerza mediante la estandarización en la aplicación del instrumento (mismas instrucciones y condiciones).

Planeación de la entrevista. Es la serie de pasos para la recolección de datos que sean de interés para el investigador sobre la muestra elegida y hacer posteriormente el estudio que corresponde.

Selección del tema. Se realiza una entrevista con base en el tema del estrés laboral y las implicaciones que pueda tener en el personal de los centros de llamadas. Esto busca conocer qué situación viven los individuos de la muestra y crear una hipótesis.

Diseño. El diseño de la entrevista es el de la fenomenología empírica para tener la facilidad de averiguar vivencias que se experimentan y entender los comportamientos de los individuos encuestados.

Entrevista. Corresponde al diálogo entre el entrevistador y las personas entrevistadas siguiendo una serie de preguntas que se seleccionaron con la ayuda de un cuestionario.

Transcripción. Una vez que se adquieran las respuestas a través del listado de preguntas en el cuestionario se tabulan y se elaboran cuadros que segmenten la información cada pregunta

para analizarlas de manera específica.

Análisis. Una vez revisada cada pregunta se estudia de forma general para descubrir si los datos se asocian de alguna manera con los objetivos específicos que tiene la investigación y a partir de ahí establecer las conclusiones necesarias.

Verificación. Hernández *et al.* (2018) indican que la confiabilidad es: «El grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos» (p. 229). Hernández *et al.* (2018) también afirman que la validez es: «El grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos» (p. 229).

Mencionado lo anterior, se entiende que la confiabilidad es la capacidad que el instrumento tenga para producir resultados que sean consistentes a la muestra de interés para el investigador, mientras que la validez es la veracidad con la que dicho instrumento mide las variables que son de interés. Con base en las afirmaciones anteriores el investigador considera que el instrumento que se utiliza cuenta con la confiabilidad necesaria debido a que las preguntas están diseñadas para obtener respuestas que se relacionan con los temas de interés de la investigación.

Preparación del informe. Se realiza un segundo análisis y se detallan los descubrimientos correspondientes a la muestra gracias al instrumento aplicado y se evalúan ciertos criterios para elaborar recomendaciones de mejora.

Fuentes de información

Corresponden los medios que se utilicen y de los cuales procede información que resulta provechosa para el conocimiento de circunstancias o los problemas mostrados que subsiguientemente pueden utilizarse para alcanzar los objetivos.

Fuentes primarias. Según Hernández y Mendoza (2018) las referencias o fuentes primarias: «Proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes» (p. 72). Para efectos del trabajo de investigación se detalla que la fuente primaria que sirvió de aporte en la obtención de datos fueron las entrevistas a personas trabajadoras de centros de llamadas.

Fuentes secundarias. Paz *et al.* (2019) comparten que son: «Aquellas que parten de datos

pre-elaborados, como pueden ser datos obtenidos de anuarios estadísticos, de Internet, de medios de comunicación» (p. 3). Al tomar en consideración la cita anterior, se indica que libros, artículos científicos y trabajos de tesis presentados fueron las fuentes de información secundarias que facilitaron al investigador los datos para crear bases que dieran conocimiento sobre el tema que se investiga.

Cuestionario

Figura 5

Cuestionario parte 1

Cuestionario

El objetivo de la siguiente encuesta es recolectar información sobre las condiciones en las que trabaja el personal de servicio de atención telefónica. Las respuestas serán utilizadas para el aprendizaje y desarrollo de una investigación de tesis universitaria.

- 1) ¿Cuántos días a la semana trabaja el personal del servicio de atención telefónica?

- 2) ¿Cuántos tiempos libres tiene el personal del servicio de atención telefónica en los días de trabajo?

- 3) ¿Cuánta es la duración de esos tiempos libres para personal del servicio de atención telefónica?

- 4) ¿Los tiempos de trabajo y de descanso que se le dan al personal son los adecuados o inadecuados para que estos no desarrollen algún grado de estrés mientras realizan sus labores?

- 5) ¿Los miembros del personal del servicio de atención telefónica se muestran agotados durante sus días de trabajo?

- 6) ¿Los miembros del personal del servicio de atención telefónica se muestran con una actitud irritada durante sus días de trabajo?

Figura 6
Cuestionario parte 2

7) ¿Los miembros del personal del servicio de atención telefónica han mostrado una disminución de interés o la motivación en la manera en la que realizan su trabajo?

8) ¿Se ha notado algún tipo de adicción en el personal de trabajo? Como por el ejemplo el consumo de tabaco.

9) ¿Se ha visto afectado la cantidad de veces en las que se brinda el servicio de atención telefónica?

10) ¿Existe alguna disconformidad por parte de los clientes en la forma en la que recibieron el servicio de atención telefónica?

11) ¿Cuál es frecuencia con la que se rota el personal de trabajo?

12) ¿Alguna de estas causas llega a ser el motivo por el cual se rote el personal de trabajo en el periodo de tiempo indicado anteriormente?

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan datos que se obtienen de las entrevistas con información relevante de las respuestas de cada una de las personas encuestadas de la población que se seleccionó. Es importante decir que con estos datos se busca dar respuesta al problema de la investigación que es evaluar el estrés laboral y qué implica este padecimiento en el personal de trabajo y cómo repercute en la productividad organizacional.

Es necesario saber que las personas en su naturaleza se enfrentan y tienen la posibilidad de manifestar estrés a causa de una situación de alerta, física y mental. La vida laboral no es la excepción, en los empleos las personas se enfrentan a todo tipo de factores que provocan estrés como cargas de trabajo muy grandes, horarios de trabajo que son extensos, la clase de trabajo que se realiza o poco apoyo por parte de miembros con puestos más autoritarios, cada uno de estos factores o todos juntos tienen la posibilidad de ocasionar que las personas desarrollen estrés laboral.

El propósito de realizar una investigación acerca del estrés es entender qué es y cómo funciona y así explicar de qué forma este fenómeno puede afectar al ser humano en su vida laboral, qué implicaciones tiene y, a la vez, cómo o de qué manera puede perjudicar en su productividad y la de la compañía. Con herramientas como las encuestas se trata de obtener información sobre los trabajadores que se ven afectados por esta causa y cuáles pueden ser las razones de que esto ocurra. Una vez obtenida toda esa información se procede a tabular y asociar las respuestas y así se tiene un análisis que sea más claro para postular conclusiones y, de ser posible, crear algunas recomendaciones para que se pueda aplicar una respuesta temprana en caso de que algún trabajador o grupo de trabajadores se sienta afectado por el estrés.

Unidades de análisis 1: condiciones laborales

Esta primera unidad hace referencia a las condiciones laborales en las que los miembros del personal (teleoperadores) de las compañías que brindan el servicio atención telefónica deben trabajar. Estas condiciones abarcan los horarios de trabajo, los tiempos de descanso en las jornadas y la duración de esos tiempos. A continuación, se muestran las categorías según la primera unidad de análisis y las respuestas de las personas encuestadas de acuerdo con las preguntas de la entrevista.

Categoría 1: horarios de trabajo. Las respuestas para la pregunta n.º 1 por parte de las personas encuestadas se detallan de la siguiente manera.

- «Trabajo cinco días a la semana» (entrevistado n.º 1).
- «Cinco días nada más» (entrevistado n.º 2).
- «Cinco días» (entrevistado n.º 3).
- «De lunes a viernes» (entrevistado n.º 4).
- «Tengo cinco días de trabajo» (entrevistado n.º 5).
- «Cinco días a la semana» (entrevistado n.º 6).
- «De lunes a viernes» (entrevistado n.º 7).
- «Trabajo de lunes a viernes» (entrevistado n.º 8).
- «Solo cinco días» (entrevistado n.º 9).
- «Tengo los fines de semana libres» (entrevistado n.º 10).
- «Cinco días» (entrevistado n.º 11).
- «Trabajo 6 días» (entrevistado n.º 12).
- «Voy cinco días» (entrevistado n.º 13).
- «Solo de lunes a viernes» (entrevistado n.º 14).
- «Voy de lunes a viernes» (entrevistado n.º 15).
- «Solo trabajo cinco días a la semana» (entrevistado n.º 16).
- «Cinco días de trabajo» (entrevistado n.º 17).
- «Mi horario es de lunes a viernes» (entrevistado n.º 18).
- «Trabajo 6 días a la semana, solo un día libre» (entrevistado n.º 19).
- «Cinco días por semana» (entrevistado n.º 20).

- «De lunes a viernes es el horario» (entrevistado n.º 21).
- «Trabajo en horario de cinco días por semana» (entrevistado n.º 22).
- «De lunes a viernes» (encuestado #23).
- «Solo cinco días por semana» (entrevistado n.º 24).
- «Tengo un horario de cinco días» (entrevistado n.º 25).
- «Cinco días únicamente» (entrevistado n.º 26).
- «En la semana trabajo cinco días» (entrevistado n.º 27).

Categoría 2: tiempos de descanso. Las respuestas para la pregunta n.º 2 por parte de las personas encuestadas se detallan de la siguiente manera.

- «El almuerzo» (entrevistado n.º 1).
- «Dos tiempos pequeños para café y otro más para almorzar» (entrevistado n.º 2).
- «Almuerzo solamente» (entrevistado n.º 3).
- «Solo un tiempo para almorzar» (entrevistado n.º 4).
- «Me dan el rato de almuerzo» (entrevistado n.º 5).
- «Un tiempo para almorzar» (entrevistado n.º 6).
- «Un rato de desayuno, almuerzo y luego otro rato de café» (entrevistado n.º 7).
- «Una merienda temprano, otra en la tarde y el almuerzo» (entrevistado n.º 8).
- «Me dan tres tiempos, para almorzar y para tomar café» (entrevistado n.º 9).
- «Almuerzo y café (mañanas y tardes)» (entrevistado n.º 10).
- «Almuerzo nada más eso dan» (entrevistado n.º 11).
- «Un rato de almuerzo y dos ratos pequeños para café» (entrevistado n.º 12).
- «Nada más el almuerzo» (entrevistado n.º 13).

- «El almuerzo y unos dos ratos de café» (entrevistado n.º 14).
- «Me dan solo el tiempo de almuerzo» (entrevistado n.º 15).
- «Almuerzo solamente» (entrevistado n.º 16).
- «Tres tiempos (café, almuerzo y después otro rato de café)» (entrevistado n.º 17).
- «Un solo tiempo que es el almuerzo» (entrevistado n.º 18).
- «Dan solo tiempo de almuerzo» (entrevistado n.º 19).
- «Solamente el rato de almuerzo» (entrevistado n.º 20).
- «Solo dan almuerzo» (entrevistado n.º 21).
- «La hora de almuerzo» (entrevistado n.º 22).
- «Un rato pequeño para tener almuerzo» (encuestado #23).
- «El rato de almuerzo» (entrevistado n.º 24).
- «Solo para almorzar» (entrevistado n.º 25).
- «Un rato de almuerzo» (entrevistado n.º 26).
- «Desayuno, almuerzo y un café en la tarde» (entrevistado n.º 27).

Categoría 2: tiempos de descanso (duración). Las respuestas para la pregunta n.º 3 por parte de las personas encuestadas se detallan de la siguiente manera.

- «25 minutos o un poco menos» (entrevistado n.º 1).
- «El rato que tengo son diez o 15 minutos a lo mucho» (entrevistado n.º 2).
- «Unos días 15 y otros solo 10» (entrevistado n.º 3).
- «Unos 20 minutos cuando se puede, lo normal son 15 » (entrevistado n.º 4).
- «De 15 a 20 minutos» (entrevistado n.º 5).
- «Veinte o 25 minutos» (entrevistado n.º 6).

- «Diez o 15 minutos en ese rango» (entrevistado n.º 7).
- «Cuando se puede 15 minutos, pero casi siempre son 10» (encuestado #8).
- «De 10 minutos a 15 minutos» (entrevistado n.º 9).
- «25 minutos, pero hay días que solo 20» (entrevistado n.º 10).
- «Casi que siempre los tiempos son de 15 o 10 minutos» (entrevistado n.º 11).
- «De 20 a 25 minutos» (entrevistado n.º 12).
- «Tengo de 15 a 20 minutos» (entrevistado n.º 13).
- «El tiempo es muy corto, solo 5 o 10 minutos» (entrevistado n.º 14).
- «Quince minutos o 20 minutos» (entrevistado n.º 15).
- «De 15 a 20 minutos» (entrevistado n.º 16).
- «15, tal vez 20 minutos» (entrevistado n.º 17).
- «De 15 a 20 minutos aproximadamente» (entrevistado n.º 18).
- «15, a veces 20 minutos» (entrevistado n.º 19).
- «Usualmente, son unos 15 o 20 minutos» (entrevistado n.º 20).
- «De 15 a 20 minutos» (entrevistado n.º 21).
- «Me dan de 15 a 20 minutos, dependiendo» (entrevistado n.º 22).
- «Lo normal es de 15 a 20» (entrevistado n.º 23).
- «20 minutos, de vez en cuando solo 15 » (entrevistado n.º 24).
- «Unos 15 y si acaso 20 si se puede» (entrevistado n.º 25).
- «Entre los 15 y 20 minutos» (entrevistado n.º 26).
- «Me dan de cinco a 10 minutos nada más» (entrevistado n.º 27).

Categoría 2: tiempos de descanso (calidad del tiempo). Las respuestas para la pregunta

n.º 4 por parte de las personas encuestadas se detallan de la siguiente manera.

- «Están inadecuados» (entrevistado n.º 1).
- «Adecuados» (entrevistado n.º 2).
- «Muy inadecuados» (entrevistado n.º 3).
- «Inadecuados, es muy poco tiempo» (entrevistado n.º 4).
- «No son adecuados» (entrevistado n.º 5).
- «Inadecuados» (entrevistado n.º 6).
- «Creo que sí son adecuados» (entrevistado n.º 7).
- «Son adecuados» (entrevistado n.º 8).
- «Adecuados» (entrevistado n.º 9).
- «Para nada adecuados» (entrevistado n.º 10).
- «Tiempos muy cortos, muy inadecuados diría yo» (entrevistado n.º 11).
- «No son los adecuados» (entrevistado n.º 12).
- «Inadecuados» (entrevistado n.º 13).
- «Totalmente inadecuados» (entrevistado n.º 14).
- «No lo son» (entrevistado n.º 15).
- «Inadecuados» (entrevistado n.º 16).
- «Son inadecuados» (entrevistado n.º 17).
- «La verdad no» (entrevistado n.º 18).
- «Inadecuados, no se puede descansar en esos tiempos» (entrevistado n.º 19).
- «No son los adecuados» (entrevistado n.º 20).
- «Inadecuados» (entrevistado n.º 21).

- «No son adecuados» (entrevistado n.º 22).
- «Es inadecuado el tiempo de descanso» (encuestado #23).
- «No son lo suficientemente adecuados» (entrevistado n.º 24).
- «Inadecuados» (entrevistado n.º 25).
- «No es un tiempo adecuado el que me brindan» (entrevistado n.º 26).
- «Inadecuados» (entrevistado n.º 27).

Unidades de análisis 2: estrés laboral

Esta segunda unidad hace referencia a las situaciones que generan estrés laboral al que pueden estar sometidos los teleoperadores de las compañías que brindan el servicio de atención telefónica. Esto incluye los horarios de trabajo y los tiempos cortos de descanso durante las jornadas laborales. Para lo anterior, se muestran las categorías según la segunda unidad de análisis y las respuestas de las personas encuestadas de acuerdo con las preguntas de la entrevista.

Categoría 1: fatiga. Las respuestas para la pregunta n.º 5 por parte de las personas encuestadas se detallan de la siguiente manera.

- «Se ven cansados» (entrevistado n.º 1).
- «No se ven cansados» (entrevistado n.º 2).
- «Se muestran agotados» (entrevistado n.º 3).
- «Agotados» (entrevistado n.º 4).
- «Toda la semana de trabajo se ven cansados» (entrevistado n.º 5).
- «Sí» (entrevistado n.º 6).
- «No se muestran así» (entrevistado n.º 7).
- «Agotados no» (entrevistado n.º 8).
- «No parecen agotados» (entrevistado n.º 9).
- «Sí, se ven cansados» (entrevistado n.º 10).

- «Agotados» (entrevistado n.º 11).
- «Normalmente, estamos cansados» (entrevistado n.º 12).
- «Sí» (entrevistado n.º 13).
- «Se ven cansados» (entrevistado n.º 14).
- «Cansados» (entrevistado n.º 15).
- «Todos pasamos agotados en el día» (entrevistado n.º 16).
- «Se ven cansados» (entrevistado n.º 17).
- «Sí, siempre están cansados» (entrevistado n.º 18).
- «Hay poco descanso, es normal verlos cansados» (entrevistado n.º 19).
- «Casi todos se ven cansados» (entrevistado n.º 20).
- «Sí se muestran agotados» (entrevistado n.º 21).
- «Cansados» (entrevistado n.º 22).
- «Se ve el cansancio acumulado» (encuestado #23).
- «Parecen estar exhaustos» (entrevistado n.º 24).
- «Sí, mucho» (entrevistado n.º 25).
- «Se ven agotados» (entrevistado n.º 26).
- «Es común que se vean agotados» (entrevistado n.º 27).

Categoría 2: motivación laboral. Las respuestas para la pregunta n.º 6 por parte de las personas encuestadas se detallan de la siguiente manera.

- «Emocionalmente, están así» (entrevistado n.º 1).
- «No, para nada» (entrevistado n.º 2).
- «No tienen esa actitud» (entrevistado n.º 3).

- «Sí» (entrevistado n.º 4).
- «No están irritados» (entrevistado n.º 5).
- «Sí» (entrevistado n.º 6).
- «Es parte del mismo cansancio verlos con esa actitud» (entrevistado n.º 7).
- «Sí» (entrevistado n.º 8).
- «Muchos andan así» (entrevistado n.º 9).
- «Andan irritados» (entrevistado n.º 10).
- «Sí, están con esa actitud» (entrevistado n.º 11).
- «La mayoría de mis compañeros pasan así» (entrevistado n.º 12).
- «Sí» (entrevistado n.º 13).
- «Sí» (entrevistado n.º 14).
- «Es algo común del trabajo» (entrevistado n.º 15).
- «No se ven así» (entrevistado n.º 16).
- «En la mayoría de los empleados se nota eso» (entrevistado n.º 17).
- «No he visto a nadie así» (entrevistado n.º 18).
- «Sí» (entrevistado n.º 19).
- «No parecen estar así» (entrevistado n.º 20).
- «Sí claro» (entrevistado n.º 21).
- «No he visto a alguien así» (encuestado #22).
- «Sí» (entrevistado n.º 23).
- «Se ven enojados» (entrevistado n.º 24).
- «No se ve que anden de malas» (entrevistado n.º 25).

- «Sí» (entrevistado n.º 26).
- «Sí lo están» (entrevistado n.º 27).

Categoría 2: motivación laboral. Las respuestas para la pregunta n.º 7 por parte de las personas encuestadas se detallan de la siguiente manera.

- «Sí» (entrevistado n.º 1).
- «Sí» (entrevistado n.º 2).
- «Muchos lo pierden» (entrevistado n.º 3).
- «Sí» (entrevistado n.º 4).
- «Muchos solo se preocupan por cumplir el horario» (entrevistado n.º 5).
- «Sí» (entrevistado n.º 6).
- «Sí» (entrevistado n.º 7).
- «Sí» (entrevistado n.º 8).
- «Sí» (entrevistado n.º 9).
- «Uno sigue trabajando porque no hay a donde irse» (entrevistado n.º 10).
- «La gente pierde el interés al ver que el trabajo no es como lo imaginaban» (entrevistado n.º 11).
- «Sí» (entrevistado n.º 12).
- «Quién va a sentir motivación si ni los méritos reconocen» (entrevistado n.º 13).
- «Sí» (entrevistado n.º 14).
- «Sí» (entrevistado n.º 15).
- «Desinteresados» (entrevistado n.º 16).
- «Sí» (entrevistado n.º 17).
- «Sí» (entrevistado n.º 18).

- «La falta de reconocimiento en el trabajo provoca eso» (entrevistado n.º 19).
- «El desinterés comienza porque nadie valora los esfuerzos que se hacen» (entrevistado n.º 20).
- «Sí» (entrevistado n.º 21).
- «Sí» (entrevistado n.º 22).
- «Yo he estado en varios call centers y es normal ver a la gente con ese desinterés» (entrevistado n.º 23).
- «Sí» (entrevistado n.º 24).
- «La verdad sí» (entrevistado n.º 25).
- «Sí» (entrevistado n.º 26).
- «No» (entrevistado n.º 27).

Categoría 3: adicción. Las respuestas para la pregunta n.º 8 por parte de las personas encuestadas se detallan de la siguiente manera.

- «Sí» (entrevistado n.º 1).
- «No» (entrevistado n.º 2).
- «Eso es lo que más se hace» (entrevistado n.º 3).
- «Se da mucho» (entrevistado n.º 4).
- «Sí» (entrevistado n.º 5).
- «Sí» (entrevistado n.º 6).
- «No» (entrevistado n.º 7).
- «Así si se relajan de tanto estrés» (entrevistado n.º 8).
- «Sí» (entrevistado n.º 9).
- «Sí» (entrevistado n.º 10).

- «Muchos en este trabajo fuman para desestresarse» (entrevistado n.º 11).
- «Sí» (entrevistado n.º 12).
- «Sí» (entrevistado n.º 13).
- «Se adquiere fácil ese hábito por el tipo de trabajo» (entrevistado n.º 14).
- «Demasiado» (entrevistado n.º 15).
- «Sí» (entrevistado n.º 16).
- «Con la gente que trabajo no» (entrevistado n.º 17).
- «Sí» (entrevistado n.º 18).
- «Es de lo primero que se ve cuando se entra a trabajar en estos lugares» (entrevistado n.º 19).
- «No» (entrevistado n.º 20).
- «El vicio más común entre empleados» (entrevistado n.º 21).
- «Se fuma mucho» (encuestado #22).
- «Sí» (entrevistado n.º 23).
- «No» (entrevistado n.º 24).
- «Sí» (entrevistado n.º 25).
- «En cualquier call center se notará el fumando» (entrevistado n.º 26).
- «No» (entrevistado n.º 27).

Unidades de análisis 3: productividad organizacional

La tercera y última unidad se refiere a las consecuencias del padecimiento de estrés laboral en los teleoperadores de las compañías que brindan el servicio de atención telefónica, reflejando cómo las manifestaciones presentadas afectan el desempeño en las funciones de este personal en

las jornadas laborales. Para lo anterior, se muestran las categorías según la tercera unidad de análisis y las respuestas de las personas encuestadas de acuerdo con las preguntas de la entrevista.

Categoría 1: desempeño laboral. Las respuestas para la pregunta n.º 9 por parte de las personas encuestadas se detallan de la siguiente manera.

- «Sí» (entrevistado n.º 1).
- «Cuesta, pero se saca la tarea» (entrevistado n.º 2).
- «No» (entrevistado n.º 3).
- «Sí» (entrevistado n.º 4).
- «No» (entrevistado n.º 5).
- «Algunas veces» (entrevistado n.º 6).
- «Sí» (entrevistado n.º 7).
- «Si se dura un minuto más en la llamada anterior eso hace que se le acumule todo» (entrevistado n.º 8).
- «Sí» (entrevistado n.º 9).
- «Casi siempre pasa» (entrevistado n.º 10).
- «Sí» (entrevistado n.º 11).
- «Sí» (entrevistado n.º 12).
- «Pasa porque no todos tienen el mismo ritmo para atender llamadas» (entrevistado n.º 13).
- «Sí» (entrevistado n.º 14).
- «Sí» (entrevistado n.º 15).
- «No, el servicio siempre se cumple» (entrevistado n.º 16).
- «En ocasiones» (entrevistado n.º 17).
- «Sí» (entrevistado n.º 18).

- «Hay días que el servicio si se ve afectado» (entrevistado n.º 19).
- «Sí» (entrevistado n.º 20).
- «Sí» (entrevistado n.º 21).
- «Sí» (encuestado #22).
- «Son demasiadas las llamadas por atender, siempre hay un punto donde no se puede con todas» (entrevistado n.º 23).
- «Sí» (entrevistado n.º 24).
- «No» (entrevistado n.º 25).
- «No» (entrevistado n.º 26).
- «Pasa mucho» (entrevistado n.º 27).

Categoría 1: desempeño laboral. Las respuestas para la pregunta n.º 10 por parte de las personas encuestadas se detallan de la siguiente manera.

- «En muchas ocasiones» (entrevistado n.º 1).
- «Sí» (entrevistado n.º 2).
- «No» (entrevistado n.º 3).
- «En el área en que estoy no» (entrevistado n.º 4).
- «No» (entrevistado n.º 5).
- «Sí existe» (entrevistado n.º 6).
- «Sí» (entrevistado n.º 7).
- «No» (entrevistado n.º 8).
- «Sí» (entrevistado n.º 9).
- «Existe» (entrevistado n.º 10).
- «Sí» (entrevistado n.º 11).

- «Sí» (entrevistado n.º 12).
- «Sí» (entrevistado n.º 13).
- «No» (entrevistado n.º 14).
- «Sí pasa» (entrevistado n.º 15).
- «No» (entrevistado n.º 16).
- «Sí» (entrevistado n.º 17).
- «Sí» (entrevistado n.º 18).
- «Sí existe» (entrevistado n.º 19).
- «Sí existe» (entrevistado n.º 20).
- «Sí» (entrevistado n.º 21).
- «Sí» (encuestado #22).
- «Sí» (entrevistado n.º 23).
- «Sí» (entrevistado n.º 24).
- «Sí existe» (entrevistado n.º 25).
- «Sí» (entrevistado n.º 26).
- «No» (entrevistado n.º 27).

Categoría 2: rotación de personal. Las respuestas para la pregunta n.º 11 por parte de las personas encuestadas se detallan de la siguiente manera.

- «A los 3 meses» (entrevistado n.º 1).
- «Seis meses» (entrevistado n.º 2).
- «Cada 6 meses» (entrevistado n.º 3).
- «Pasando los 3 meses» (entrevistado n.º 4).

- «Lo usual es 6 meses» (entrevistado n.º 5).
- «Tres meses» (entrevistado n.º 6).
- «Seis meses» (entrevistado n.º 7).
- «Cada 3 meses» (entrevistado n.º 8).
- «Un año» (entrevistado n.º 9).
- «Como a los 3 meses» (entrevistado n.º 10).
- «A los 6 meses» (entrevistado n.º 11).
- «Cada 3 meses» (entrevistado n.º 12).
- «Cada 6 meses» (entrevistado n.º 13).
- «El personal rota a los 3 meses» (entrevistado n.º 14).
- «Seis meses» (entrevistado n.º 15).
- «Cuando pasan los 6 meses» (entrevistado n.º 16).
- «Cada 6 meses» (entrevistado n.º 17).
- «Rota a los 6 meses» (entrevistado n.º 18).
- «Unos 3 meses» (entrevistado n.º 19).
- «Tres meses» (entrevistado n.º 20).
- «Cada 6 meses» (entrevistado n.º 21).
- «A los 6 meses» (entrevistado n.º 22).
- «Pasan 6 meses y rota» (entrevistado n.º 23).
- «Cada 3 meses» (entrevistado n.º 24).
- «Seis meses» (entrevistado n.º 25).
- «Seis meses» (entrevistado n.º 26).

- «Cada 6 meses» (entrevistado n.º 27).

Categoría 2: rotación de personal. Las respuestas para la pregunta n.º 12 por parte de las personas encuestadas se detallan de la siguiente manera.

- «Se acumula mucho trabajo» (entrevistado n.º 1).
- «Los nuevos no se adaptan al puesto» (entrevistado n.º 2).
- «Sobrecargas de trabajo» (entrevistado n.º 3).
- «Falta de adaptación al puesto» (entrevistado n.º 4).
- «Demandas excesivas de trabajo» (entrevistado n.º 5).
- «Cargas trabajo muy altas» (entrevistado n.º 6).
- «Trabajo excesivo» (entrevistado n.º 7).
- «Mucho trabajo para la persona en el puesto» (entrevistado n.º 8).
- «Cargas de trabajo que resultan excesivas» (entrevistado n.º 9).
- «Las cargas laborales son muchas por persona» (entrevistado n.º 10).
- «No se adaptan al puesto» (entrevistado n.º 11).
- «Remuneraciones insatisfactorias» (entrevistado n.º 12).
- «El trabajo que se hace muchas veces se sobrecarga» (entrevistado n.º 13).
- «Por razones personales» (entrevistado n.º 14).
- «El personal se satura de tareas» (entrevistado n.º 15).
- «Las cargas laborales resultan excesivas» (entrevistado n.º 16).
- «Se sobrecargan mucho de trabajo» (entrevistado n.º 17).
- «Cargas excesivas de trabajo» (entrevistado n.º 18).
- «No consiguen adaptarse al tipo de trabajo» (entrevistado n.º 19).

- «No se adaptan» (entrevistado n.º 20).
- «Porque el trabajo excede los límites del personal» (entrevistado n.º 21).
- «Les demandan muchas tareas de trabajo» (entrevistado n.º 22).
- «Exceso de trabajo para el personal» (entrevistado n.º 23).
- «No pueden con el puesto» (entrevistado n.º 24).
- «Cargas de trabajo muy grandes» (entrevistado n.º 25).
- «Se sobrecargan las funciones del personal» (entrevistado n.º 26).
- «Se les demanda mucho trabajo» (entrevistado n.º 27).

Resultados de los instrumentos

Cuadro 1

Resultados de las preguntas

Pregunta	Respuesta	Análisis
¿Cuántos días a la semana trabaja el personal de servicio de atención telefónica?	5 días de trabajo y 2 días de descanso.	El personal de servicio de atención telefónica tiene un horario de trabajo de 5 días y 2 días de descanso.
¿Cuántos tiempos libres tiene el personal de servicio de atención telefónica en los días de trabajo?	Almuerzo	Una parte del personal de servicio de atención telefónica indica que cuenta con el almuerzo como tiempo libre.
¿Cuánta es la duración de esos tiempos libres para el personal de servicio de atención telefónica?	De 15 a 20 minutos	El personal de servicio de atención telefónica indica que la duración de su tiempo libre es de 15 a 20 minutos.
¿Los tiempos de trabajo y de descanso que se le dan al personal son los adecuados para que estos no desarrollen algún grado de estrés mientras realizan sus labores?	Son inadecuados	Mayoritariamente, el personal de servicio de atención telefónica considera que el tiempo de trabajo y el de descanso son inadecuados.
¿Los miembros del personal del servicio de atención telefónica se muestran agotados durante sus días de trabajo?	Sí se muestran agotados	Los miembros del personal del servicio de atención telefónica concuerdan en que se sienten agotados durante sus jornadas de trabajo.
¿Los miembros del personal del servicio de atención telefónica se	Sí se muestran irritados	Los miembros del personal de trabajo indican mostrarse con una

muestran con una actitud irritada durante sus días de trabajo?		actitud irritada durante los días que trabajan.
¿Los miembros del personal del servicio de atención telefónica han mostrado una disminución de interés o la motivación en la manera en la que realizan su trabajo?	Sí	Miembros del personal del servicio de atención telefónica manifiestan que hay una pérdida de interés en su trabajo.
¿Se ha notado algún tipo de adicción en el personal de trabajo? Como por ejemplo el consumo de tabaco.	Sí	Se determinó que existe un tipo de adicción en el personal de trabajo. En este caso el consumo de tabaco.
¿Se ha visto afectada la cantidad de veces en las que se brinda el servicio de atención telefónica?	Sí	El servicio que brinda el personal se ha visto afectado en la cantidad de veces que se ofrece.
¿Existe alguna disconformidad por parte de los clientes en la forma en la que recibieron el servicio de atención telefónica?	Sí	Existe disconformidad por parte de los clientes que recibieron el servicio de parte del personal.
¿Cuál es frecuencia con la que se rota el personal de trabajo?	Cada 6 meses	Se evidencia que son muy frecuentes los rotes en el personal, ya que este tiene una duración de aproximadamente medio año.
¿Alguna de estas causas es el motivo por el cual se rote el personal de trabajo en el periodo indicado?	Cargas excesivas de trabajo	La razón por la que existe constantemente un rote en el personal del servicio es por las cargas excesivas de trabajo que estos reciben.

Una vez presentada la información anterior que se obtuvo mediante la realización de la encuesta se puede evidenciar que las respuestas de las preguntas responden a los objetivos específicos que se plantearon en la investigación. Para detallar lo anterior se presenta el siguiente análisis general sobre los datos que se recolectaron:

- Se puede observar que las condiciones laborales que tienen algunos de los miembros del personal para que realicen su trabajo brindando el servicio en su mayoría constan de un horario de trabajo de 5 días trabajados y 2 días de descanso. Y durante esos 5 días en los que trabajan su jornada, una parte importante de estos trabajadores tienen como tiempo libre solo el almuerzo. Este tiempo para almorzar no es mayor que los 20 minutos por lo que las personas encuestadas indican que es que resulta inadecuado para el trabajo durante el día.

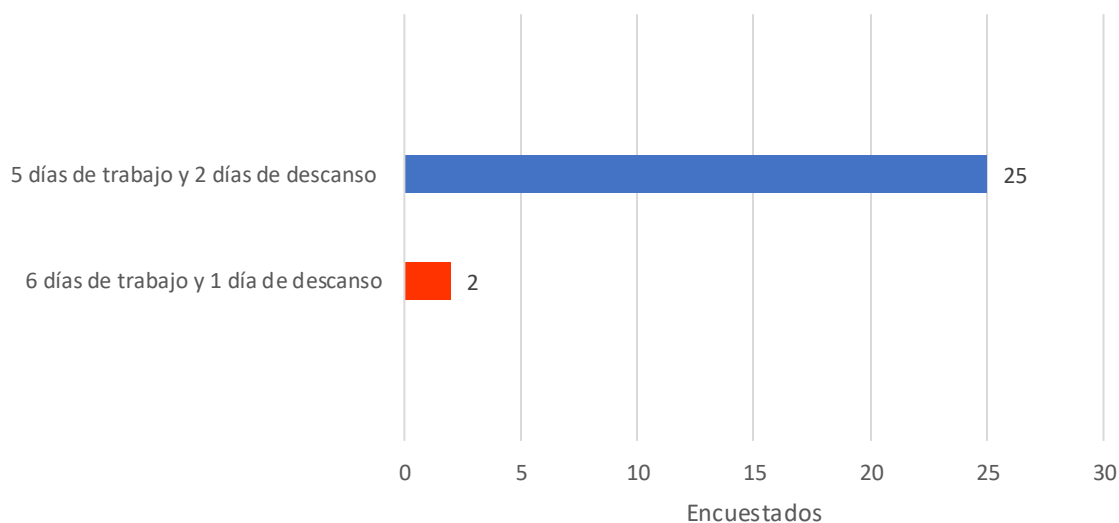
- Además, se muestran cuáles son las implicaciones en este personal de trabajo que brinda el servicio con respecto al estrés desarrollado por las condiciones en las que laboran. Se observa según los datos que se obtienen que estos trabajadores se demuestran agotados durante sus días laborales, manifiestan actitudes de irritabilidad y muchos han perdido el interés o la motivación. Por último, varios han desarrollado una adicción al tabaco como manera de combatir o liberar el estrés acumulado.
- Por último, se exponen las maneras en las que estas implicaciones que manifiesta el personal repercuten o afectan la productividad de la empresa de servicio de atención telefónica, ya que se ha visto afectado el número o la cantidad de veces que se brinda el servicio, la disconformidad que existe de parte de clientes que recibieron el servicio, la frecuencia con la que rota el personal de trabajo que es cada 6 meses y la razón por la que el personal en su mayoría rota cada 6 meses es por las excesivas cargas de trabajo durante sus jornadas.

Gráficos

Gráfico 1

Días de trabajo a la semana

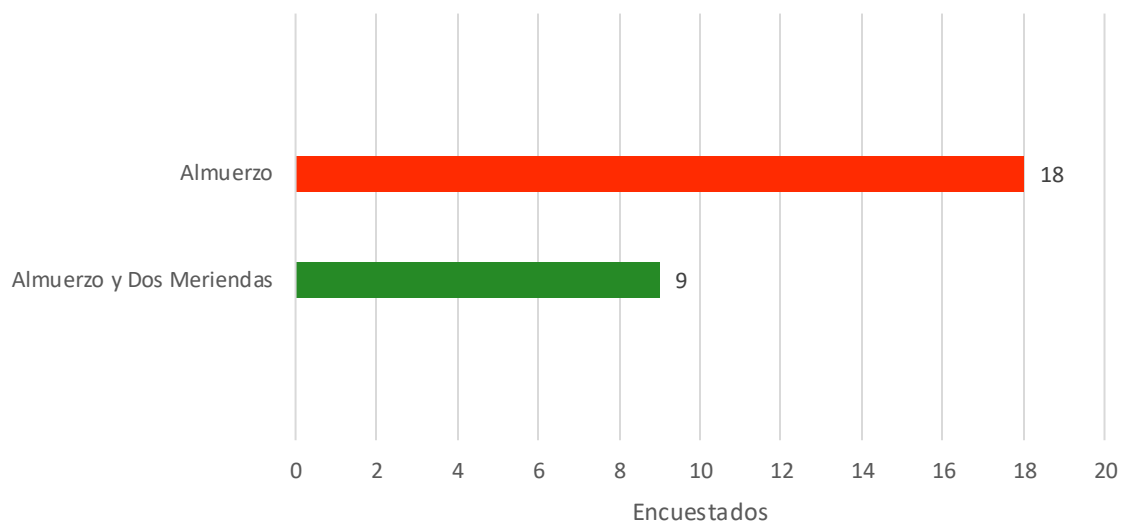
¿Cuántos días a la semana trabaja el personal del servicio de atención telefónica?



En el Gráfico 1 se muestra que la mayoría de las personas encuestadas tiene un horario de 5 días de trabajo y 2 días de descanso.

Gráfico 2
Tiempos libres

¿Cuántos tiempos libres tiene el personal del servicio de atención telefónica en los días de trabajo?

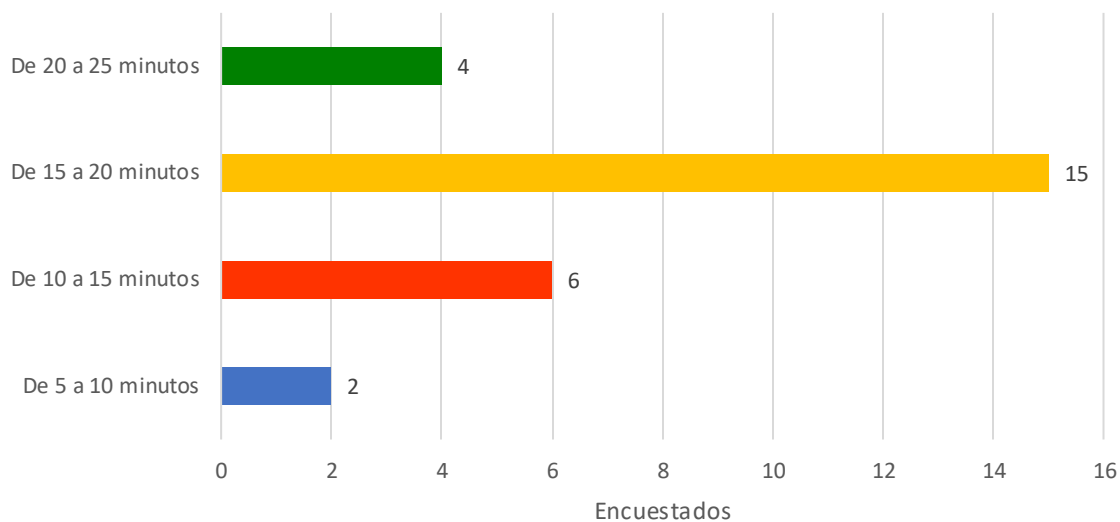


En el Gráfico 2 se indica que en su mayoría los tiempos libres que tiene el personal corresponden únicamente al almuerzo, mientras que solo una pequeña cantidad del personal tiene desayuno, almuerzo y merienda por la tarde.

Gráfico 3

Duración de los tiempos libres

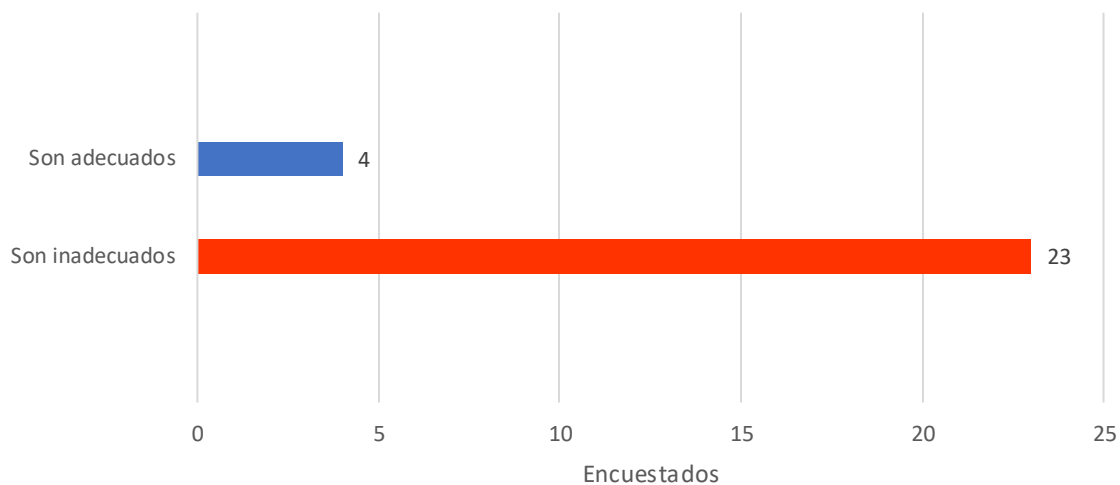
¿Cuánta es la duración de esos tiempos libres para personal del servicio de atención telefónica?



En el Gráfico 3 se observa que el máximo tiempo libre con el que cuenta el personal es de 15 a 20 minutos y que el menor tiempo con el que cuentan algunos otros miembros no supera los 10 minutos.

Gráfico 4**Tiempos de descanso y trabajo adecuados**

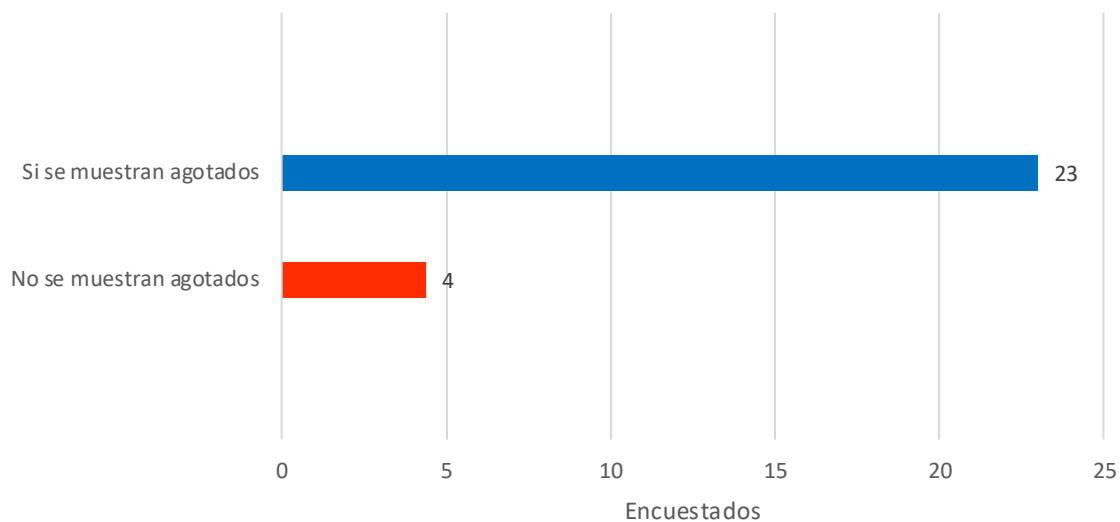
¿Los tiempos de trabajo y de descanso que se le dan al personal son los adecuados o inadecuados para que estos no desarrollen algún grado de estrés mientras realizan sus labores?



El Gráfico 4 indica que 23 de los 27 encuestados afirman que la duración de los tiempos es inadecuada para evitar desarrollar estrés, mientras que los 4 encuestados restantes consideran que los tiempos sí son los adecuados.

Gráfico 5
Agotamiento de los trabajadores

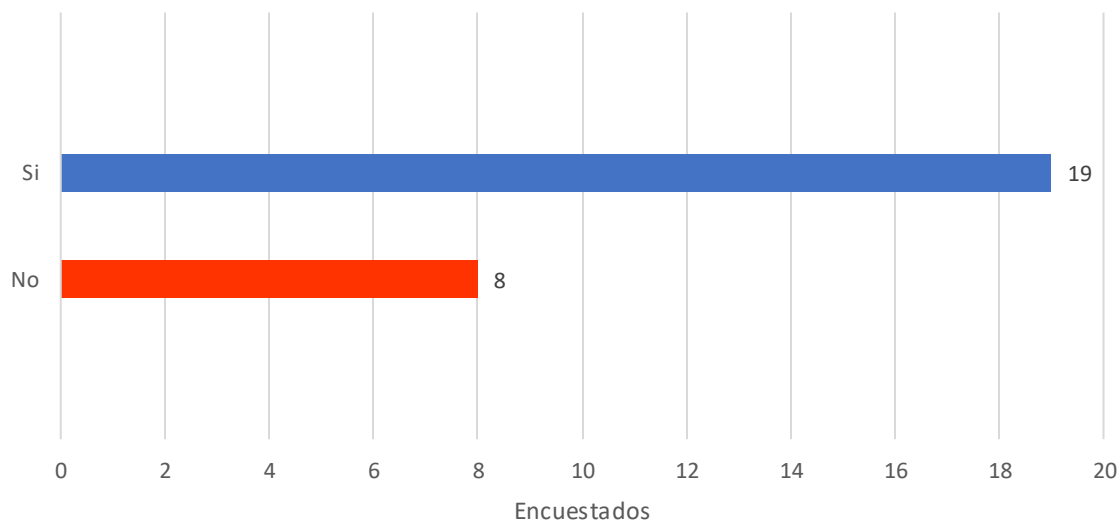
¿Los miembros del personal del servicio de atención telefónica se muestran agotados durante sus días de trabajo?



El Gráfico 5 indica que 23 de los 27 encuestados afirman que el personal se muestra agotado durante sus días de trabajo y las personas encuestadas restantes afirman que no es así.

Gráfico 6
Actitud del personal de servicio

¿Los miembros del personal del servicio de atención telefónica se muestran con una actitud irritada durante sus días de trabajo?

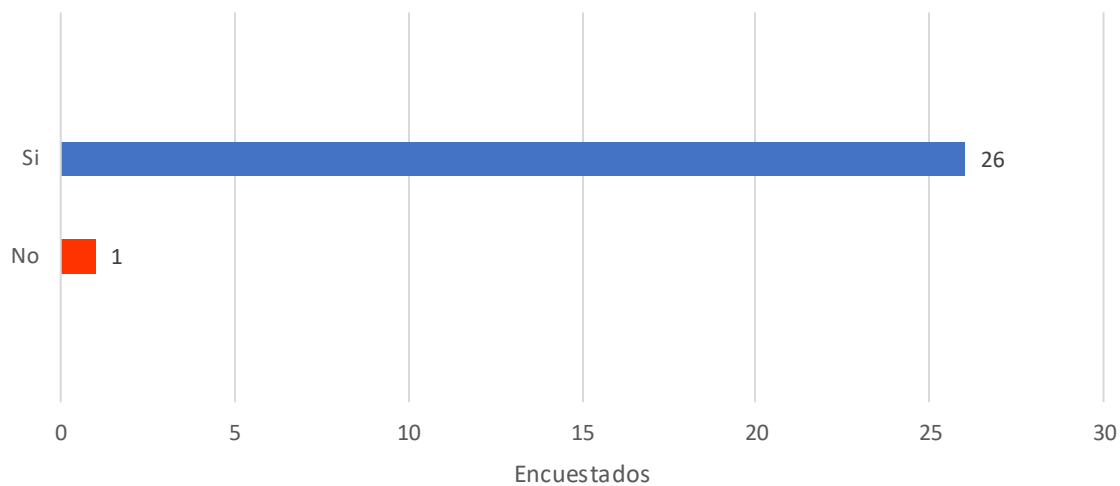


El Gráfico 6 muestra que en su mayoría los miembros del personal muestran una actitud de irritabilidad y que en la minoría no se manifiesta esa actitud.

Gráfico 7

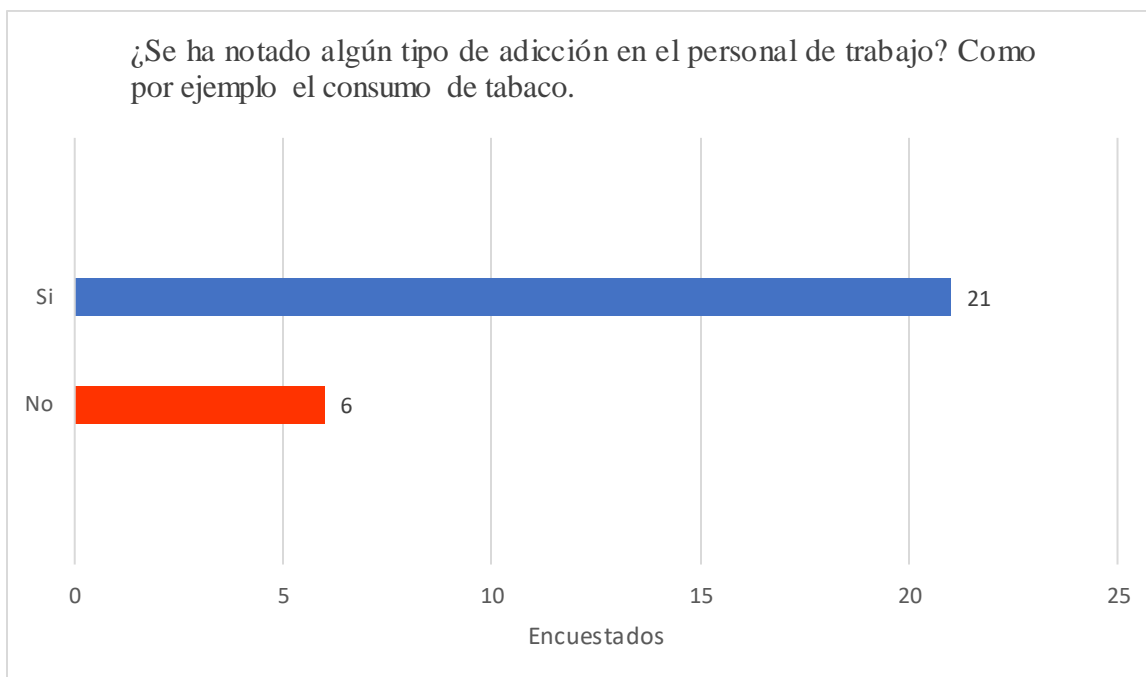
Disminución de interés

¿Los miembros del personal del servicio de atención telefónica han mostrado una disminución de interés o la motivación en la manera en la que realizan su trabajo?



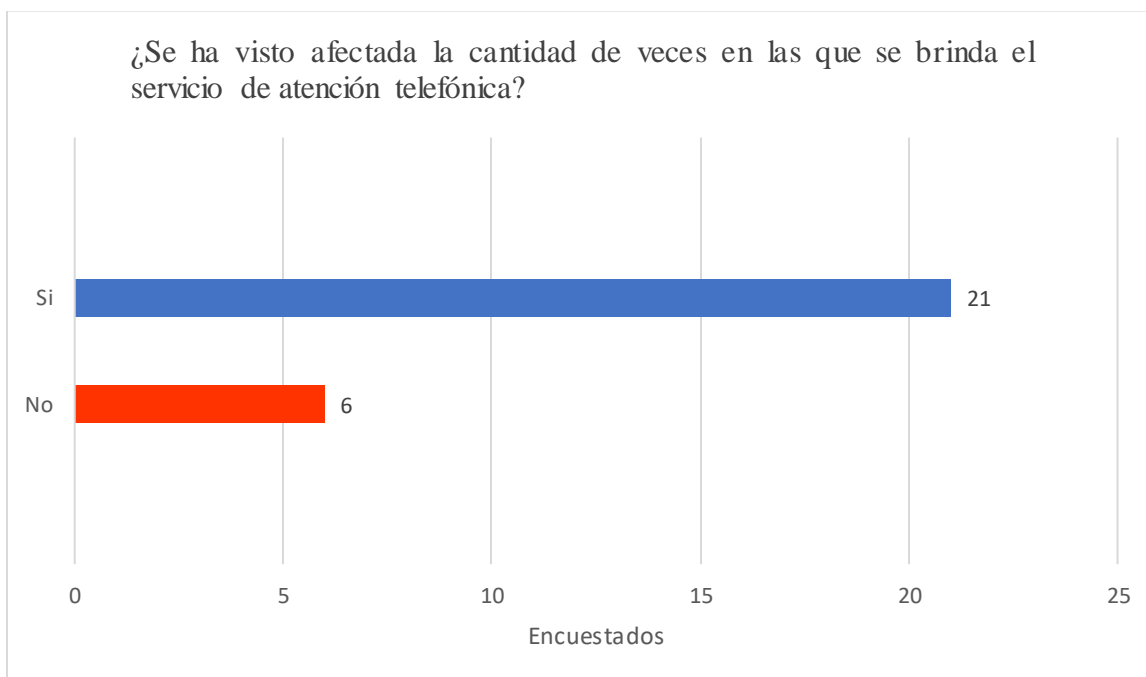
El Gráfico 7 se observa que 26 encuestados mostraron una disminución de interés o una falta de motivación al hacer su trabajo y 1 encuestado afirmó que no.

Gráfico 8
Adicciones en el personal



En el Gráfico 8 se muestra que la mayoría de las personas encuestadas han notado adicción al tabaco en el personal.

Gráfico 9
Afectación del servicio

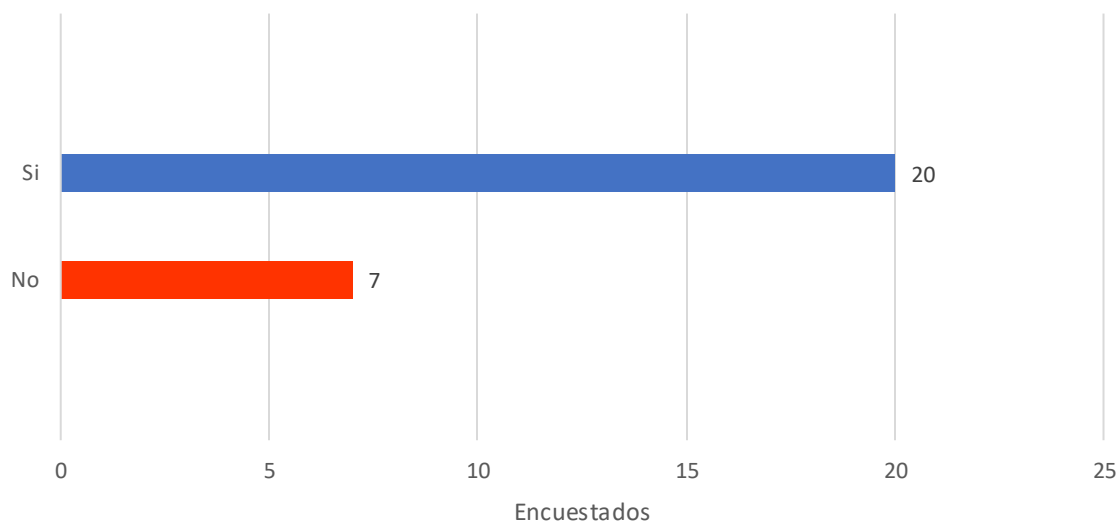


En el Gráfico 9 un número importante de las personas encuestadas indica que se ha visto afectada la cantidad de veces que da el servicio de atención telefónica.

Gráfico 10

Disconformidad de los clientes

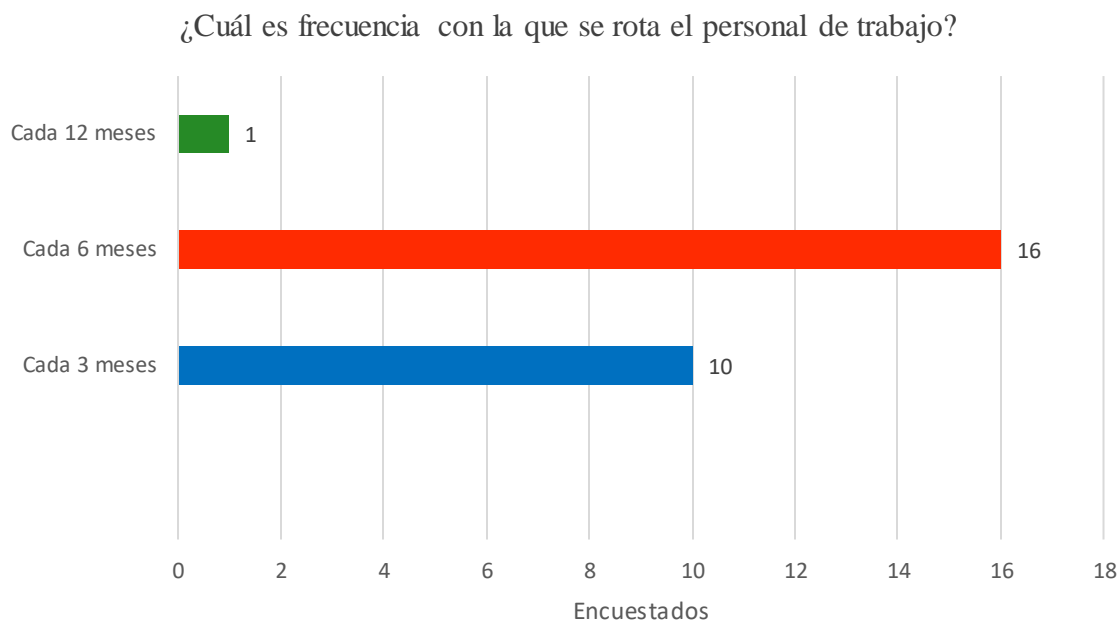
¿Existe alguna disconformidad por parte de los clientes en la forma en la que recibieron el servicio de atención telefónica?



En el Gráfico 10 se muestra por parte de las personas encuestadas que si se ha presentado disconformidad en los clientes que recibieron el servicio de atención telefónica.

Gráfico 11

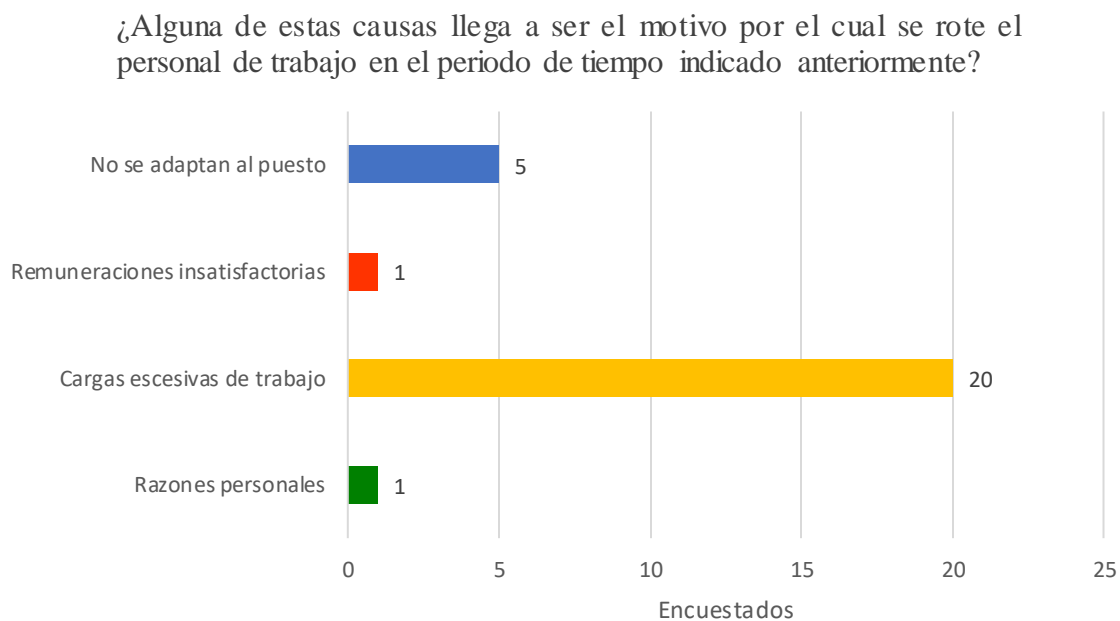
Frecuencia de la rotación del personal



En el Gráfico 11 se muestran las frecuencias con las que se rota el personal de trabajo, el tiempo promedio de duración del personal es 6 meses.

Gráfico 12

Causas de la rotación del personal



En el Gráfico 12 se muestran los motivos por los que el personal de trabajo rota con frecuencia. Las cargas excesivas de trabajo son la razón principal por la que esto ocurre.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Durante el desarrollo de la investigación y con ayuda de los resultados por medio de la aplicación de la encuesta se concluye lo siguiente:

- Una condición laboral en la que tienen que trabajar la mayoría de los miembros del personal de las empresas que ofrecen el servicio de atención telefónica es el poco tiempo de descanso durante las jornadas continuas, muchos encuestados afirman que no cubre los 30 minutos establecidos por la ley.
- Se observa que existen ciertas manifestaciones en los miembros del personal que evidencian algunos de los síntomas que produce el estrés laboral. Casi la totalidad de los encuestados indica que este personal se muestra agotado o exhibe desinterés cuando realiza su trabajo.
- Una parte de este personal presenta ciertas conductas como una actitud de irritabilidad. Además, se observa un consumo de tabaco en varios miembros del personal y tiene sentido en la dependencia psicológica a la nicotina, ya que según Soto (2018) se da por: «Factores emocionales como estrés, ansiedad, aburrimiento y soledad» (p. 51).
- Las secuelas que tiene el padecimiento de estrés en la productividad de estas empresas son la disminución en la cantidad de llamadas que se reciben diariamente, la atención que se brinda a los clientes que si reciben el servicio no resulta eficiente, lo cual se traduce en un aumento en las quejas de parte de estos. Además, está el rote de personal que se genera a causa de la fatiga acumulada por las cargas excesivas de trabajo que tienen algunos miembros del personal.

Recomendaciones

Al tomar como punto de partida las conclusiones a las que la investigación llegó, se les recomienda a las empresas de servicios de atención telefónica en las cuales se les aplicó una encuesta a sus trabajadores lo siguiente:

- Cumplir con la cantidad establecida de tiempo de descanso para el personal de atención telefónica durante sus jornadas porque la mayoría de este personal solo dispone del almuerzo como tiempo libre con una duración no mayor que 20 minutos, lo que ocasiona que estos acumulen fatiga por realizar sus labores por mucho tiempo. Además, esto también traería problemas legales por el no cumplimiento del tiempo que establece la ley e implicaría un gasto para estas empresas.
- Se logra determinar que, en la actualidad, la motivación laboral es poca o en ocasiones no existe, una forma de recuperar la motivación en estos trabajadores es crear una actividad que celebre el desempeño logrado o algún tipo de reconocimiento por cumplir objetivos que estimule una satisfacción laboral en el personal y les incentive a tener una actitud positiva en la manera en la que estos realizan sus tareas.
- Adicionalmente, se les recomienda a estas empresas elaborar campañas contra el consumo de tabaco. Esto para concientizar sobre los peligros que tiene este hábito para las personas y así hacerle saber al personal que la compañía se preocupa por ellos, lo cual también generaría una motivación a estos colaboradores para seguir trabajando ahí.
- Por último, se recomienda hacer revisiones más detalladas en los monitoreos sobre cada miembro del personal, de manera que se pueda detectar cuando un teleoperador atiende más llamadas que otro y transferírselas. Esto para equilibrar las cargas de trabajo durante las jornadas y que no haya una saturación de trabajo que provoque la acumulación de fatiga y eleve los niveles de estrés en los teleoperadores. Además, una distribución igual de tareas entre el departamento permite brindar un servicio de atención que resulte óptimo a los clientes que llaman y resulta en una productividad mayor para la compañía. Se puede optar por diferentes indicadores de medición que el mercado establece para que se equilibren las cargas laborales.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

En el presente capítulo se presenta una propuesta que solucione el problema de motivación que enfrenta el personal de atención telefónica en los centros de llamadas. La situación actual de los empleados que trabajan en este tipo de compañías refleja una baja o nula motivación o interés en el momento de realizar sus funciones y esto se da a causa de ciertos factores como un tiempo insuficiente en su único turno de descanso, falta de interés por parte de miembros del personal en puestos superiores que ignoran las situaciones de los teleoperadores o grandes cargas de trabajo que exceden las capacidades de algunos de estos teleoperadores, lo que hace que se vea afectada la productividad y afecta la cantidad y la calidad del servicio que se brinda.

Esta propuesta se basa en ciertos hallazgos que se presentaron a través del análisis de los resultados de la herramienta y se espera que pueda ser de ayuda para que estas empresas puedan mejorar las relaciones con sus trabajadores y, por ende, la productividad y sus indicadores puedan reflejar números positivos. Se centra en el perfeccionamiento y creación de algunos incentivos que estimulen nuevamente un entusiasmo en el personal de seguir laborando para estas compañías. El objetivo es recuperar esa motivación perdida en cada uno de los teleoperadores y ofrecer una recompensa, tanto económica como emocional, por su buen desempeño en sus labores.

Como primer paso se trabaja de manera individual en las diferentes empresas haciendo algunos reconocimientos de forma trimestral. Pero, es posible que más adelante se creen recompensas de manera colectiva con el fin de generar en estos empleados teleoperadores una sensación de satisfacción y de pertenencia con la empresa que aumente el compromiso en sus funciones y que las realicen con eficiencia durante el transcurso de sus jornadas de trabajo. Al hacerles saber a estos trabajadores sobre las recompensas que tiene el mantener un buen rendimiento al laborar, es posible mantener ritmos constantes de productividad que terminan por contribuir al crecimiento, la competitividad y la permanencia de sus empleados en beneficio de la organización.

Conforme a lo mencionado se establecen los objetivos necesarios (general y específicos) y una tabla con el desglose de los costos de implementar algunos de los elementos de la propuesta. Por último, se presenta un método de control que muestre los cambios que tuvo la propuesta. Lo

anterior tiene el fin de mantener el bienestar en la salud mental de las personas colaboradoras y la productividad de estas en los centros de llamadas.

Objetivo general

Fortalecer el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de los empleados en los centros de llamadas a través de la implementación de estrategias de estímulo efectivas para que se mejore su nivel de motivación, que promuevan un ambiente de trabajo positivo y fomenten el desarrollo profesional y personal de los teleoperadores, la retención de talento humano y la mejora en los índices de productividad contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales y al bienestar integral de la plantilla laboral.

Objetivos específicos

Promover un compromiso de calidad por parte personal hacia la atención de las llamadas mediante el obsequio de productos con el logo de la compañía y un bono monetario de ¢25.000 de manera trimestral a todos los teleoperadores que cumplan las metas establecidas en el servicio de atención telefónica.

Elaborar un recuadro de honor que se otorgue a los teleoperadores al final del año por el constante cumplimiento de calidad en las metas establecidas al personal en los centros de llamadas.

Implementar un método de control de evaluación de manera trimestral a los teleoperadores en el que se determine el grado de calidad con el que desarrollan su trabajo para poder premiarlos.

Glosario

Bono monetario. Una cantidad monetaria que brinda la empresa a sus trabajadores.

Centro de llamadas. El lugar de trabajo donde un número de personas se encargan de recibir llamadas.

Empresa. Entidad que combina los recursos humanos, tecnológicos y financieros para producir ciertos bienes o servicios que demanda la sociedad.

Motivación laboral. El incentivo emocional positivo que reciben los miembros del personal por parte de las organizaciones para las que trabajan.

Productividad. La relación que existe entre el resultado obtenido contra el tiempo total que

llevó obtenerlo.

Reconocimiento. La distinción de acciones realizadas por las personas en una actividad determinada.

Teleoperadores. La persona que ocupa un cargo en el que brinda atención o asesoría a personas clientes de una empresa de una manera remota.

Trabajo. Cualquier acción o actividad que realiza un esfuerzo físico o mental para realizar una tarea.

Metas. Resultados esperados en el progreso de la actividad a la que se dedica una persona o entidad corporativa.

Cumplimiento. Acuerdo que se pacta entre partes para seguir procedimientos, acciones y resultados establecidos.

Control. Método que comprueba el resultado real de cambios realizados en la forma en la que se desarrolla una acción mediante la comparativa en el antes y después.

Calidad. Características o propiedades que determinan cierto valor en la manera en la que se realiza una acción, o bien realizar una acción siguiendo una serie de pautas establecidas en un procedimiento.

Propuesta

Como se indicó en los objetivos específicos, se trabaja con diferentes reconocimientos que contenga el logo de la compañía. A continuación, se muestran las propuestas que pueden utilizarse.

Botella térmica.**Figura 7**

Botella térmica

**Tabla 3***Especificaciones de la botella térmica*

Especificaciones de la botella térmica	
Material	Acero Inoxidable
Medidas	9 cm de altura
Capacidad	600 ml

Jarra térmica.**Figura 8**

Jarra térmica

**Tabla 4***Especificaciones de la jarra térmica*

Especificaciones de la jarra térmica	
Material	Acero Inoxidable
Medidas	8 x 19 cm
Capacidad	14 oz

Jarra cerámica.**Figura 9**

Jarra cerámica

**Tabla 5***Especificaciones de la jarra cerámica*

Especificaciones de la jarra cerámica	
Material	Cerámica
Medidas	20 x 9.4 cm
Capacidad	15 oz

Llaveros.

Figura 10

Llaveros



Tabla 6

Especificaciones de los llaveros

Especificaciones de los llaveros	
Material	Metal
Medidas	5 x 5 cm
Capacidad	N/A

Reconocimiento.

Figura 11
Reconocimiento



Tabla 7
Especificaciones del reconocimiento

Especificaciones del reconocimiento	
Material	Papel opalina
Medidas	216 x 279 mm
Capacidad	N/A

Los reconocimientos propuestos pueden adquirirse con los siguientes proveedores que ofrecen el servicio completo de la propuesta. Además, es importante mencionar que esto representa una recomendación, sin embargo, las compañías de atención telefónica pueden optar por otro proveedor.

Proveedor 1. CM sublimación e impresión digital.

Tel.: 2259-3030.

Correo electrónico: cminfoventas@gmail.com.

Dirección: San Antonio Desamparados, centro comercial Neo Centro, frente a Peri.

Proveedor 2. El Pulpo regalos personalizados e impresión digital.

Tel.: 8769-5757.

Correo electrónico: elpulpoinfoventas@gmail.com.

Dirección: San José, Desamparados, Plaza Decosure.

Proveedor 3. JyG sublimación impresiones.

Tel.: 8484-7929.

Correo electrónico: jygrupoc@gmail.com.

Dirección: San José, Santa Ana, frente a Ekono.

Tablas de costos por proveedor. A continuación, se puede observar el detalle de los costos por proveedor y por cada artículo que se ha propuesto.

Tabla 8
Costos CM sublimación e impresión digital

CM sublimación e impresión digital		
Producto	Cantidad	Precio
Botella térmica	1	¢5.455
Jarra térmica	1	¢8.270
Jarra cerámica	1	¢3.800
Llaveros	1	¢2.730
Costo total		¢20.255

Tabla 9*Costos El pulpo regalos personalizados e impresión digital*

El pulpo regalos personalizados e impresión digital		
Producto	Cantidad	Precio
Botella térmica	1	€5.100
Jarra térmica	1	€8.800
Jarra cerámica	1	€3.900
Llaveros	1	€3.000
Costo total		€20.800

Tabla 10*Costos JyG sublimación impresiones*

JyG Sublimación Impresiones		
Producto	Cantidad	Precio
Botella térmica	1	€7.800
Jarra térmica	N/A	N/A
Jarra cerámica	1	€3.800
Llaveros	N/A	N/A
Costo total		€11.600

Adicionalmente, se muestra una tabla con el costo de adquirir el paquete de papel para la impresión del título de reconocimiento. Este papel se puede adquirir en cualquier librería o papelería.

Tabla 11*Costo del reconocimiento*

Producto	Cantidad	Precio
Papel opalina	1 paquete	€8.200
Costo total		€8.200

Tablas de costos promedio por año. Estas tablas muestran el costo promedio total en el que deben incurrir las organizaciones a las cuales se dirige esta propuesta. Para el cálculo de este promedio se tomó en cuenta a tres posibles proveedores para hacer la compra de los productos que se brindarán como obsequio a quienes mantengan el cumplimiento de metas a lo largo del año. Cabe mencionar que la persona colaboradora que cumpla con las métricas durante un periodo de no menos de 1 año recibirá un reconocimiento de sus labores y un obsequio a elegir dentro de las opciones y que cuenta con distintivos de la compañía para la cual pertenece.

Tabla 12*Costos promedio de reconocimiento por año*

Descripción	Detalle del reconocimiento	Cantidad por colaborador	Totalidad del costo por año
Reconocimiento	Un título por el esfuerzo en sus labores	1	₡82

Nota. El costo mostrado en la Tabla 12 se obtiene de la división entre el costo total (₡8.200) del paquete de papel y la cantidad de hojas de papel opalina (100), lo que da como resultado ₡82 que es lo que se invertirá por cada colaborador.

Tabla 13*Costos promedio artículos por año*

Descripción	Detalle del obsequio	Cantidad por colaborador	Totalidad del costo por año
Obsequio	Botella térmica	1	₡6.118
	Jarra térmica	1	₡8.535
	Jarra cerámica	1	₡3.833
	Llavero metálico	1	₡2.855

Tabla de costos promedio por trimestre. Esta tabla muestra el costo promedio total por trimestre por cada colaborador que cumpla con las métricas durante ese periodo. Este recibirá un bono monetario no superior a ₡25.000 por el buen desempeño en sus labores y que se deposita en su cuenta de planilla.

Tabla 14
Costos del bono por trimestre

Descripción	Detalle del bono	Cantidad por colaborador	Totalidad del costo por trimestre
Bono monetario	Depósito de ¢25.000 adicionales para la persona colaboradora	1	¢25.000

Los cuadros anteriores muestran el costo monetario que tiene el implementar la propuesta. Sin embargo, se debe aclarar que la cantidad para invertir que se muestra se basa en un solo empleado que haga el mérito para obtener el premio y que puede variar según la cantidad de empleados que también cumplan con el requisito y en la cantidad de veces a la que tienen derecho de conseguir estas recompensas.

Metodología de entrega de reconocimientos. La metodología para la entrega de estos obsequios y para el reconocimiento de las personas colaboradoras de los centros de atención telefónica se propone que sea de la siguiente manera.

1. La entrega del bono de ¢25.000 se realiza de manera trimestral al teleoperador que logre alcanzar el número de llamadas que se establecieron en el servicio que brinda durante 3 meses. Por lo tanto, puede recibir hasta un total de cuatro obsequios si su rendimiento así lo amerita.
2. Para el teleoperador que logre cumplir las metas de manera anual en el número de llamadas que se establecieron en el servicio que brinda se le otorgará un cuadro de honor donde se destaque el esfuerzo y la calidad en su desempeño mostrado durante los cuatro trimestres en el que alcanzó las metas. Además, recibe un obsequio de un producto con el distintivo de la compañía.
3. En el caso de que un teleoperador no alcance el total de cuatro veces en el año las metas en el número de llamadas que se establecieron, pero es el empleado que más alcance en las metas en el número de llamadas obtuvo durante ese mismo periodo se le reconocerá de igual forma su labor y se le otorgará ese cuadro de honor.

La implementación de la propuesta presentada es una forma de restablecer la motivación perdida por los teleoperadores que trabajan en los centros de llamadas. Según la entrevista que se

implementó se mostró que la mayoría de estos trabajadores no tienen un interés en la manera en la que realiza sus funciones, lo cual es un factor negativo al brindar atención de calidad a los clientes que llaman al lugar. Por esta razón, recuperar es el objetivo de la propuesta y mediante ciertos premios y reconocimientos se puede recobrar el interés de los empleados que promuevan el buen desempeño en los objetivos organizacionales de estas compañías y el desarrollo profesional de estos empleados.

Entonces, para explicar los beneficios que tiene el desembolso de esta inversión se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Una de las maneras más efectivas para que un empleado se comprometa con la organización para la cual trabaja es la probabilidad de mejorar la remuneración que tenga. Es decir, si un empleado tiene la oportunidad de incrementar sus ingresos este se ve comprometido a realizar todo el esfuerzo posible para lograrlo, lo cual se reflejara en mejores tiempos al llevar a cabo sus funciones y una mejor calidad en la manera en la que la realiza manteniendo niveles altos en su productividad. Al ofrecerle la posibilidad de que cada 3 meses tenga la oportunidad de aumentar en ¢25.000 su salario este aumentará sus niveles de productividad y, por ende, el impacto que generará en la empresa se traducirá en números saludables, lo que disminuye la rotación de personal, curvas de aprendizaje, capacitación y demás factores que hacen lento el generar ingresos a las compañías.
- Brindar un reconocimiento que le destaque entre los otros miembros de la organización por realizar un buen trabajo le significa al trabajador una satisfacción en su capacidad laboral y una motivación de ser reconocido como un miembro importante para el alcance los objetivos de la organización. Como es un reconocimiento que se da de manera anual, esto provocará que el trabajador destaque mes a mes manteniendo su ritmo de productividad para obtenerlo al final del año.
- Además, es necesario desarrollar una herramienta que permita mostrar si verdaderamente hay un cambio al implementar esta propuesta. Entonces se propone realizar un cuestionario para que los líderes de equipo puedan medir el nivel de desempeño que tiene en el servicio que brinda el personal y donde se pueda comprobar si realmente su estado de ánimo hacia la compañía es o no positivo.

Herramienta de control. La herramienta que se pretende efectuar permite obtener una retroalimentación de si los reconocimientos han significado cambios en el desempeño del personal de los centros de llamadas. Esta herramienta se implementa por parte de los líderes de equipo para calificar a cada teleoperador en cada mes y con esto determinar si merece la recompensa trimestral.

Esta propuesta de control es una hoja de cuestionario y está compuesta por cinco ítems con la característica de que sus respuestas se basen en aspectos sobre la atención en tiempo y forma hacia los clientes. Estas están repartidas entre los líderes de equipo y se utiliza una por cada colaborador que esté bajo mando y servirá para calificar el nivel de desempeño que muestran los teleoperadores al haberse implementado la propuesta. A continuación, se muestra una vista previa de la herramienta propuesta:

Figura 12
Evaluación parte 1

Evaluación

La siguiente hoja de cuestionario tiene objetivo de evaluar información el nivel de desempeño que tienen los miembros de personal al ofrecer servicio de atención telefónica. Las respuestas serán utilizadas para determinar si la propuesta es efectiva.

Nombre	Armando Del Valle
Puesto	Teleoperador
Líder Evaluador	Armando Del Valle

1) Al momento de atender las llamadas de clientes el teleoperador presenta una actitud:

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Pésima

2) ¿El teleoperador pudo dar una solución al cliente en durante la llamada?

- Sí
- No

3) El tiempo en el que el teleoperador dio solución al cliente en la llamada fue:

- Menos de 5 minutos
- 5 minutos
- Más de 5 minutos

Figura 13
Evaluación parte 2

- 4) ¿El teleoperador pudo despejar las dudas del cliente con claridad?
- Sí
- No
- 5) ¿En una escala de 1 a 5 como califica la atención que el teleoperador brindó al cliente al momento de la llamada?
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, B. (2018). *Modelo para la gestión de la evaluación del desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Universidad Estatal del Sur de Manabí* (Tesis de Doctorado en Ciencias Económicas). Universidad de Pinar del Río, Pinar del Río.
- Alzate, A. y López, D. (2018). *El estado del arte y el marco teórico en la investigación: una base para el desarrollo de trabajos de grado*. Fundación Universidad de América.
- Amaya Cardozo, I.; Manchego Morales, M.; Otárola Soto, Y. y Ramírez Ayala, N. (2021). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Organizacional. *Poliantea*, 16(28), 8-12. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8182654.pdf>
- Araya-González, A. C. (2020). *Diseño de un plan de acción para la atención de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en el personal de Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) del área de salud de Florencia (ASF), San Carlos, Alajuela, Costa Rica*. Tec.ac.cr. <https://hdl.handle.net/2238/12392>
- Arenal, C. (2019). *Atención básica al cliente MF1329*. Editorial Tutor Formación.
- Arrieta, D. y Sotelo, J. (2018). *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional*. Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Badilla Vásquez, V.; Hernández Agüero, A.; Marín Solano, Y. y Saborío Delgado, J. D. (2019). *El estrés laboral como problema social y su relación con el desempeño laboral en docentes de Estudios Sociales y Educación Cívica*. Universidad Nacional (Costa Rica) Escuela de Historia. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/17761>
- Barquero Ramírez, J. J. y Chaves Zamora, C. M. (2022). *Diseño de una herramienta metodológica para clasificar los estresores intraorganizacionales que afectan a los colaboradores de la Sede Central de la Universidad Técnica Nacional, y prevenir su impacto en el clima organizacional, a partir del año 2019*. <https://repositorio.utn.ac.cr/items/9f59900b-e002-45f8-9856-7ab4e8330161>
- Becerra, F.; Cabrera, H.; López, G. y Mata, M. (2018). *Planificación de empresas*. Universo Sur.

- Blasco, C. y Cavas, F. (2023). *Modificación sustancial de condiciones de trabajo, ERTes y mecanismo de red*. Editorial Aranzada, S.A.U.
- Bruges, D.; López, D., y Socarrás, C. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, 41(25), 254-266. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Carabetta, S.; Lardiés, N. y Lovanna, S. (2020). *Trabajo y ciudadanía*. Maipue.
- Cárdenas Niño, L.; Aguirre Acevedo, D. C. y Montoya Arenas, D. A. (2019). *Funciones frontales, condiciones laborales y estrés laboral. ¿Mediación, moderación o efecto? Una Revisión Narrativa. Psicología desde El Caribe*. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/9844>
- Carvajal-Rojas, M. (2021). *Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el Departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica*. Tec.ac.cr. <https://hdl.handle.net/2238/13328>
- El estrés cómo identificarlo y superarlo. (2021). *Ediciones de la U*.
- Espósito, W. (2020). *El silencio de las adicciones*. Editorial Peniel.
- Farias Macias, Á. A.; Zambrano Cedeño, L. A.; Macias Moreira, M. E. y Farias Macias, O. A. (2021). Gestión del talento humano y su influencia en el clima laboral en empresas de Manabí. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(11), 966-979. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219367>
- Félix Verduzco, R. O.; García Hernández, C. y Mercado Ibarra, S. M. (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, (64). <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Fernández, F. y Moreno, A. (2018). *Trabajadores de la sociedad del conocimiento y productividad (en red): Impulsores y frenos*. Editorial Sanz y Torres S. I.
- Galán, F. y Miranda, M. (2021). *Lo social en la salud mental (II): trabajo social en Psiquiatría*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

- Gancedo, M. (2018). *De adicciones, sustancias y personas: claves para entender el fenómeno de los consumos problemáticos y otras adicciones*. RV Ediciones.
- García, F. (2023). *Prevención de riesgos laborales y medioambientales en las operaciones de montaje de instalaciones electrotécnicas y de telecomunicaciones en edificios*. IC Editorial.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Izquierdo, F. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. IC Editorial.
- Juez, J. (2020). *Productividad extrema como ser más eficiente, producir más y mejor*.
- La Rota, G. (2022). *Manual básico para Call Centers y Telemárketing: La comercialización en la sociedad de la información*. Ibukku LLC.
- Le Scanff, C. y Bertsch, J. (2021). *Estrés y rendimiento*. Editorial INDE.
<https://elibro.net/es/lc/uleam/titulos/177882>
- Leyva, M. y Smarandache, F. (2020). *Neutrosophic Computing and Machine Learning*. Infinite Study.
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones Paraninfo, S. A.
- Madriz Vargas, J. (2020). *Las pausas activas como herramienta para afrontar enfermedades laborales como el estrés y los trastornos musculoesqueléticos de los colaboradores de CRx Life Sciences, S.A., ubicada en Zona Franca El Coyol, durante los meses de mayo a agosto del 2020*. Ulatina.ac.cr. <https://hdl.handle.net/20.500.12411/1370>
- Martínez, E. (2018). *Iniciación en la Economía y Gestión de Empresas*. CRAI Ediciones.
- Mendoza, P. y Mota, C. (2019). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los instructores de la Escuela de Policía del Estado Carabobo*.
- Navas, E. (2018). *Prevención de riesgos laborales, sector servicios: riesgos específicos del trabajo de personal de caja (2.ª ed.)*. ICB Editores.

- Noguera Mena, H. G. (2020). *Intervención de enfermería en salud mental desde la teoría de Betty Neuman, para el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral, dirigido a un grupo de personas trabajadoras de la empresa Hellmann, Heredia, Costa Rica, 2018: una experiencia de sistematización*.
<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/80441>
- Padilla, S.; Quintero, Ma y Velázquez, B. (2018). *Adiciones y género en la sociedad moderna*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Paz, K.; Salazar, F. y Torres, M. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. Boletín electrónico (3).
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9todos%20de%20recolecti%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>
- Peralta, M. (2019). *Emprender: un trabajo diferente*. Pluma Digital Ediciones.
- Pérez, J. P. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *SU*, 35(1). DOI: 10.14482/sun.35.1.158.72
- Pérez, R.; Pérez, L. y Seca, M. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. Maipue.
- Pilligua Lucas, C. y Arteaga Ureta, M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 8.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7840609>
- Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la lengua española*.
<https://dle.rae.es/prevenci%C3%B3n>
- Roldán, J. (2021). *Prevención de riesgos laborales y medioambientales en el montaje y mantenimiento de instalaciones eléctricas*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Romero, K. (2019). *Ocho Estudios de salud mental*. Editorial Cekar.
- Rumín, J. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Ediciones de la U.

- Santillano Ricartti *et al.* (2020). *Estrés laboral y su nivel en los empleados de Banorte*. Instituto Tecnológico de Durango.
- Solano Salas, S. (2023). *Estrés laboral en profesionales del área de Educación del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Occidente: Evaluación y Guía Recomendativa*. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/88021>
- Toribe, P. (2018). *Percepciones del desempeño laboral desde la visión de sus protagonistas en la estación policial de la Parroquia Goaijoaza del Municipio Puerto Cabello, Estado Carabobo (Tesis de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales)*. Universidad de Carabobo.
- Tortolero, H. y Trejo, T. (2018). *La Motivación Laboral en la Dirección de Desarrollo Estudiantil, de la Universidad de Carabobo, Municipio Naguanagua*.
- Vallejo, R.; Lafuente, V. y Olmos, M. (2020). *Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales*. PUZ.
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.