



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

“FACTORES INTERNOS QUE INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO
DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CALL CENTER”

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Psicólogo Organizacional.

Profesora Guía
MSc. Alexandra De Guzmán

Autora
Ximena Paola Dávila Guerrero

Año
2014

DECLARACIÓN PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Alexandra De Guzmán
M. Sc. en Psicología Organizacional
C.C 1704575347

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”

Ximena Paola Dávila Guerrero
CC. 1721821427

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios porque sin él nada es posible,

A mi profesora guía por su tiempo y paciencia,

A mis padres por su apoyo incondicional,

A mi novio por su comprensión y ayuda.

Y principalmente a mi hija por ser mi fuente de inspiración.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mi hija
Raphaella,

Por no haber estado mucho tiempo a
su lado,

Por los momentos en los que quería
a mamá y mamá estaba en un
computador.

Te dedico hija, esto lo hago por todo
el amor que te tengo, para un día ser
tu orgullo y ejemplo.

Te amo princesa.

RESUMEN

El objetivo central del presente estudio es analizar, en trabajadores de una entidad financiera, cómo influyen algunos factores internos en el estrés laboral de los colaboradores y su desempeño. La muestra se compone de 13 trabajadores del área de call center de la entidad financiera. Se evaluaron los factores internos que influyen en el estrés laboral de los colaboradores, como las jornadas laborales, relaciones interpersonales, carga laboral y el estilo de dirección. Las herramientas utilizadas en la investigación fueron encuestas a la muestra, entrevistas de salida al personal que se desvinculó de la organización, entrevistas a la línea de supervisión de los evaluados. Los resultados de la investigación señalan que existe estrés laboral en los colaboradores, el mismo que afecta en su desempeño. Entre los principales factores que afectan están las jornadas laborales extendidas, no cumplir con el horario establecido, la misma que causa agotamiento y cansancio en los colaboradores, lo que les lleva a disminuir su productividad.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño, factores internos.

ABSTRACT

The main purpose of this study is to analyze how some internal factors of work stress may influence on workers performance in a financial institution. Participants were 13 workers from call center of the financial institution. Internal factors influencing job stress of employees, such as workdays, interpersonal relationships, workload and management style were evaluated. The tools used in the investigation were sample surveys, exit interviews to people no longer working with the organization, interviews with management line. The research results indicate that there is work stress in employees, it affecting performance, the main factors that affect workers are extended working hours, not meeting established schedules, the same that causes exhaustion and fatigue in employees , which leads them to reduce their productivity.

Keywords: Job stress, performance, internal factors.

ÍNDICE

1. Introducción	1
2. Marco teórico y discusión temática	4
2.1 Las organizaciones en el ámbito laboral	4
2.2 Estrés laboral.....	5
2.3 El estrés en los individuos.....	6
2.4 El estrés en el ámbito laboral y los factores generadores de estrés.	7
2.4.1 Tipos de estrés	14
2.5 Desempeño de los Colaboradores.....	16
2.6 Jornadas laborales en los colaboradores	18
2.7 Las relaciones interpersonales en los colaboradores	19
2.8 Estilos de Liderazgo	20
2.9 Satisfacción en el trabajo	21
2.10 Implicaciones del estrés laboral en las organizaciones.....	23
2.11 Consecuencias relacionadas con el estrés laboral – organizacional.....	24
2.12 Burnout, personalidad y vulnerabilidad en los call center:	25
2.13 Síndrome de Call Center:.....	26
2.14 Discusión temática.....	28
3. Objetivos	35
3.1 Objetivo General:	35
3.2 Objetivos Específicos:	36
4. Pregunta de investigación	36
4.1 Preguntas directrices:	36

5. Método	37
5.1 Tipo de diseño y enfoque.....	37
5.2 Muestra / participantes	38
5.3 Recolección de Datos.....	39
5.4 Procedimiento.....	41
5.5 Análisis de Datos.....	43
6. Resultados	50
6.1 Encuesta	50
6.2 Entrevista de Salida	79
6.3 Entrevistas a línea de Supervisión	88
6.3.1 Personas desvinculadas	88
6.3.2 Personas en la organización	89
REFERENCIAS	101
ANEXOS	106

1. Introducción

Algunas áreas de las distintas organizaciones del país y del mundo, principalmente las que tienen mayor relación con atención al cliente y constantes reclamos, se caracterizan por tener un alto nivel de estrés laboral por la constante interacción con terceros y requerimientos. El estrés laboral se define como el resultado de las demandas que una persona tiene en su puesto de trabajo y la capacidad de respuesta para las mismas. Cuando el colaborador no puede responder a las demandas antes mencionadas se ocasiona el denominado estrés laboral. (Velázquez, M. s.f, p.19)

El objetivo central de esta investigación es analizar si los factores internos de la organización como son los horarios de trabajo, la carga laboral, relaciones interpersonales y el estilo de dirección, influyen en el estrés laboral y en el desempeño de los colaboradores del área en estudio.

Los factores internos antes mencionados son fuentes importantes de estrés en las distintas áreas de las organizaciones, razón por la cual se ha tomado en cuenta en la presente investigación.

Los horarios de trabajo y jornadas laborales extendidas ocasionan en la persona alejamiento con su familia y reuniones sociales, mayor carga laboral en el colaborador, atendiendo varios requerimientos de reclamos, como es el caso de las personas que laboran en el área de atención al cliente, por esta razón se considera como un factor potencial generador de estrés laboral. (Morales.G.Uribe.V, 2010, p.54)

Las relaciones interpersonales con pares y con sus líneas de supervisión es un factor fundamental para la existencia o no de estrés laboral en la persona, cuando existen relaciones interpersonales satisfactorias existe un clima organizacional positivo y el nivel de tensión disminuye, de la misma forma si existen malas relaciones interpersonales, el nivel de tensión aumenta y muchas veces el rendimiento disminuye.

El estilo de mando y dirección también se considera como un factor relevante para la presencia de estrés laboral en las personas, debido a que los colaboradores pueden o no sentir el apoyo y la confianza con su línea de supervisión y rendir de una mejor manera. (Velázquez, M. s.f. pp. 31-38)

El estudio de estos factores internos y la influencia que los mismos tienen en el estrés laboral de los colaboradores y su desempeño es relevante debido a que una persona con un alto nivel de estrés, tiene varios signos que lo demuestran, como tender a disminuir su rendimiento laboral por las preocupaciones que tiene, además de perder la capacidad de tomar decisiones y el manejo de la situación, por el excesivo nivel de tensión, ausentismo y rotación del cargo, debe existir una tensión equilibrada para que el desempeño sea adecuado. En muchas ocasiones este estrés tiene consecuencias negativas en la persona, mucha gente tiene signos físicos muy graves y otros signos emocionales peligrosos.

Es importante determinar cuáles son los factores que generan este estrés para saber de dónde viene y cuál es la acción que se debe tomar para que el trabajador y el empleador tengan un bienestar tanto emocional como laboral. También es importante el estudio de los factores que generan estrés laboral en la persona porque entre las consecuencias que el mismo presenta tenemos, ausentismo por las dolencias que el colaborador padece, baja productividad y una alta rotación de los colaboradores en el área. (Velázquez, M. s.f. p.51).

Se ha investigado el índice anual de rotación del área en estudio (información proporcionada por el área de recursos humanos de la organización) obteniendo como resultado que en el 2013 existió un 30% de rotación de personal, saliendo 40 personas de un headcount de 133, se considera un índice alto de rotación en el área, siendo lo ideal hasta un 12% para la organización en cualquier área de la misma (dato obtenido a través de Carlos Xavier Macías Rugel, Consultor de Gestión Humana), es importante mencionar

que en otras entidades financieras del país se conoce de una rotación de hasta el 60%.

De la misma manera, se ha investigado el índice anual de ausentismo en la organización, del área en estudio (información proporcionada por el área de recursos humanos) obteniendo como resultado que en el 2013 existió un 8,75% de personas ausentes, teniendo un total de 424 días de ausentismo en el área durante el año en mención, siendo lo ideal hasta un 9% de ausentismo anual para la organización (dato obtenido a través de Carlos Xavier Macías Rugel, Consultor de Gestión Humana).

El estudio de los factores internos que desencadenan estrés laboral en el área de Call Center de la empresa financiera es un aporte importante para la organización, ya que se ha podido observar que en sus colaboradores existe un cierto grado de estrés laboral por el desempeño, el ausentismo y la rotación que existe en la misma.

Es importante investigar las causas de estrés en la empresa, debido a que se ha visto colaboradores preocupados y en muchas ocasiones el rendimiento laboral ha disminuido, sin embargo no se ha logrado determinar cuáles son los motivos. Por esta razón, para la organización es importante e interesante este estudio, ya que al ser una empresa orientada al bienestar de su colaborador le interesa realizar planes de mejora para su personal.

El estudio se realizó en Quito, en una institución financiera, en donde el giro del negocio es la otorgación de crédito y venta de tarjetas, con alrededor de 1200 colaboradores en la ciudad, la muestra es de 13 personas de la población total, basadas en ciertos criterios de inclusión y exclusión para la muestra.

Las herramientas utilizadas para esta investigación han sido encuestas a la muestra, entrevistas de salida a las personas desvinculadas, para profundizar las razones por las que salieron de la organización y los factores que podrían

haber generado estrés laboral en las mismas, entrevistas a la línea de supervisión para indagar acerca de la evaluación de desempeño de los colaboradores y los factores internos que podrían afectar en el estrés laboral de las personas evaluadas. Mediante las herramientas se analizó si los factores internos antes mencionados influyen en el estrés laboral de sus colaboradores y en el desempeño de los mismos.

De la investigación se han obtenido como resultados que existe estrés laboral en los colaboradores, el mismo que afecta en su desempeño, el principal factor que afecta son las jornadas laborales extendidas y el no cumplir con el horario establecido por la organización, las personas tienen una sensación de agotamiento y cansancio, lo que les lleva a disminuir su productividad y tener un alto índice de rotación en la organización y el área.

2. Marco teórico y discusión temática.

2.1 Las organizaciones en el ámbito laboral

Las empresas se caracterizan por ser organizaciones sociales, esto se refiere a que la mayor parte del tiempo las personas se encuentran en ellas y realizan varias actividades dentro las mismas, además de ser una fuente importante de ingreso para la familia. Con el trabajo la persona puede satisfacer las propias necesidades y las de su hogar.

Las organizaciones son unidades sociales coordinadas, que cuentan con dos o más personas para alcanzar los objetivos comunes de la misma, mediante el trabajo en equipo y en poco tiempo, es por ello que es fundamental el aporte del recurso humano en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como también es importante el desarrollo y bienestar de los mismos para que encuentren motivación en el trabajo y se puedan cumplir dichos objetivos.

Las organizaciones existen por tres motivos:

- Sociales: las personas somos seres sociales por lo cual es indispensable que nos relacionemos con otros individuos, es por esta razón que existen las organizaciones, en muchas ocasiones las personas son más productivas en equipo que individualmente.
- Materiales: en una organización las personas se juntan para lograr objetivos comunes.

Al agruparse los individuos hacen que las habilidades de cada uno de ellos se junten y en grupo las mismas aumenten, lo que no ocurre cuando las personas trabajan solas.

De la misma manera, el tiempo en la realización de las actividades disminuye porque existe mayor número de personas, de tal forma que decrece el tiempo de respuesta y el esfuerzo.

Existe una acumulación de conocimientos por la experiencia que la persona tiene en la organización, esto se puede compartir con los compañeros de trabajo y enriquecer el conocimiento propio y compartido.

- Efecto sinérgico: todas las personas son importantes para lograr los objetivos de la organización y cada una de las partes son fundamentales para lograr la misión, visión y objetivos de la misma. (Chiavenato, 2004, pp. 43- 44)

2.2 Estrés laboral

Se define al estrés laboral como el efecto negativo que se da en un ser humano cuando la persona tiene mayor presión laboral que su capacidad de afrontamiento. (Stephen.W y Cooper.L, 2008. p.7).

Según Velásquez, (s.f, p.9) el estrés es la tensión que provoca una situación que agobia a la persona. Dentro de estas situaciones agobiantes para la persona se puede encontrar los factores en estudio como los horarios de trabajo, carga laboral, las relaciones interpersonales y el estilo de liderazgo.

El estrés también puede definirse como una respuesta de adaptación, en la que influyen las características individuales y los procesos psicológicos de cada persona, esta respuesta se da ante alguna situación o evento que se le presenta a la persona y requiere de esfuerzo físico o psicológico. (Atalaya, M. 2001).

Según la OMS, el estrés se define como la reacción de una persona ante las exigencias laborales en las que sus conocimientos y capacidades no se ajustan y se pone a prueba la capacidad para afrontar una situación. (Álvarez, M. 2007).

Tras revisar algunos conceptos acerca de estrés se puede definir al mismo cómo un estado de tensión y presión en la persona, al vivir situaciones exigentes en la que considera que la solución de las mismas requiere mayores recursos y capacidades que las que posee. (Atalaya, M. 2001).

2.3 El estrés en los individuos

El estrés se caracteriza por ser un evento complicado en la vida de cada persona, el mismo tiene un efecto distinto en cada una de ellas y se puede presentar en varias situaciones así como en el campo laboral o familiar. (Álvarez, M. 2007)

Los cambios que surgen en la vida de una persona son generadores de estrés, como una enfermedad, la muerte de una persona cercana, el ascenso en un empleo, entre otros. (Álvarez, M. 2007)

El ser humano es un ser lleno de situaciones y eventos en su vida, los mismos que pueden ocasionar efectos positivos o negativos en la persona. Es importante mencionar que cualquier evento o situación que cambie el estado actual de un individuo genera un cierto grado de estrés en el mismo. El estrés

que puede presentar una persona puede tener como causa el cambio en su estabilidad y lo que la persona ha estado viviendo hasta el momento.

De la misma manera el estrés que presenta una persona ante una situación nueva o desconocida se debe a que tiene que buscar una manera para afrontar el suceso que está viviendo, la forma como maneje el estrés y el abanico de soluciones que encuentre para dicho evento depende de cómo la persona esté preparada y de las experiencias que haya tenido en el trascurso de su vida.

La manera como la persona actúe ante dichos eventos se ve influenciada por las situaciones pasadas que haya afrontado, las personas tendemos a repetir comportamientos por lo que se nos hará más sencillo saber cómo reaccionará el individuo en situaciones futuras.

Para que exista el estrés mencionado se necesita de un estresor; el estrés es un sistema de activación y alarma que se presenta en el cuerpo ante una situación nueva, se trata de un proceso normal que sigue el cuerpo hasta llegar a su equilibrio nuevamente. (Cólica, P. 2009, pp. 19,20).

2.4 El estrés en el ámbito laboral y los factores generadores de estrés.

El trabajo es una actividad en la vida del ser humano que tiene varios beneficios; en el mismo se da la oportunidad de interactuar con personas y mantener relaciones interpersonales, así como realizar funciones en las que se evidencie las capacidades de las mismas. (Álvarez, M. 2007)

Cuando no existe un adecuado manejo de ciertos factores dentro de la organización, como las relaciones interpersonales, el clima laboral, cuando se genera un ambiente perturbador o cuando las capacidades del colaborador no pueden ser demostradas, incrementa el nivel de tensión y presión, lo que puede llevar a un estrés laboral. (Álvarez, M. 2007)

El estrés organizacional que se puede presentar en una persona, se refiere a la ansiedad, al temor o a la insatisfacción que un individuo presenta en su lugar de trabajo.

Este estrés laboral es el resultado del desequilibrio entre el apoyo que la persona siente en la organización, las condiciones de trabajo que pueda tener y a factores propios de sus actividades laborales. (Gutiérrez, R y Ángeles, Y, 2012. p. 74)

Es fundamental que una persona pueda desarrollar y potencializar sus capacidades en su lugar de trabajo, sin embargo es muy común que las personas no sientan que están dando todo de ellas en sus actividades diarias, lo que puede influenciar en su estrés.

Muchas de las personas que presentan estrés laboral, poseen síntomas de burnout, el mismo que se puede evidenciar cuando las personas se queman en la organización y en las funciones que desempeñan, lo que tenemos como resultado es gente desmotivada, con un nivel de productividad más bajo y esto desencadena que las personas se retiren de la organización ya sea para buscar nuevas ofertas laborales o teniendo un nuevo puesto de trabajo. (Álvarez, M. 2007)

El estrés laboral se caracteriza por ser hoy en día uno de los causantes de problemas de salud más graves a nivel mundial, cuando una persona se encuentra con gran demanda y estrés laboral es muy común que desencadene en síntomas físicos. Otra característica importante del estrés laboral es que es uno de los principales factores que dañan a la organización y a la persona, ya que se ha comprobado que afecta a por lo menos un tercio de los colaboradores en las organizaciones y tiene consecuencias importantes como una productividad disminuida y ausentismo laboral, que representa una gran pérdida económica en las instituciones. El estrés laboral afecta a las personas

en cualquier nivel cultural y socioeconómico. (Álvarez, M. 2007 y Stephen.W, Cooper.L, 2008. p.1).

El estrés laboral puede tener consecuencias importantes en el individuo y en la empresa en la que labora, este puede causar incapacidad física o mental en el desarrollo las actividades laborales, el estrés no solo afecta al colaborador, también afecta al empleador debido a que investigaciones han comprobado que causa gran impacto en la economía de la organización y a nivel mundial. (Álvarez, M. 2007)

En la Unión Europea se considera al estrés laboral como el segundo problema de salud que se presenta con mayor frecuencia en la población, la enfermedad causa problemas físicos y psíquicos, entre los problemas psíquicos y de interrelación que presenta el estrés laboral tenemos irritabilidad, agresividad, intolerancia, entre otros. (Cólica, P. 2009, p. 22).

El estrés se considera un factor desencadenante de distintos problemas de salud, que puede influir en el deterioro de las relaciones interpersonales. El estrés laboral incrementa el ausentismo a nivel laboral, el nivel de productividad se ve disminuido por la falta de motivación que la persona presenta. (Álvarez, M. 2007)

Como se puede evidenciar, el estrés laboral genera fuertes daños en el individuo tanto a nivel personal y familiar, de la misma manera en la organización en la que la persona se desarrolla y realiza sus labores.

Es importante tomar acciones en las organizaciones en cuanto al estrés laboral, la insatisfacción y la desmotivación que presentan sus colaboradores, debido a que si tenemos personas con mayor satisfacción, más motivadas, con menor estrés laboral y con mayor equilibrio entre el aspecto personal y profesional tendremos personas más comprometidas con la organización y con un mejor desempeño.

Otra consecuencia positiva, es que tendríamos personas motivadas que trabajen con mayor responsabilidad y entusiasmo, lo cual no generaría consecuencias negativas, como ausentismo y una baja productividad.

Existen estudios y cifras que certifican los datos antes mencionados acerca de la satisfacción laboral en los colaboradores de una organización:

ENEMDU, la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo, la misma que tiene cobertura nacional y es realizada en el área urbana y en el área rural (sólo en diciembre) en provincias de la Sierra y de la Costa, incluida la Amazonía, excluyendo la Región Insular, analizan la satisfacción laboral que se refiere a un equilibrio entre lo personal y lo laboral. Según la ENEMDU (encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo) realizada en junio del 2013, se obtiene como resultado que las personas que tienen mayor satisfacción laboral son aquellas que se encuentran ocupados plenos y no clasificados es decir no son subempleados, teniendo un 83% y 88% de satisfacción laboral. Las personas que son subempleadas son aquellos que tienen un deterioro en su satisfacción, teniendo como resultado un 68%. (EKOS, 2013; INECPedia, 2010)

En Ecuador, las personas subempleadas representan al 59,4% de la totalidad de las personas ocupadas, la insatisfacción de estas personas se puede relacionar con la disminución del rendimiento económico. (EKOS, 2013)

La ENEMDU evalúa el motivo de insatisfacción y se percibe que en el caso de los subempleados la insatisfacción laboral se da en un 63,28% por la poca posibilidad de progreso y crecimiento en un 78, 53% y la baja estabilidad en un 63,28%. (EKOS, 2013)

Una persona se siente insatisfecha laboralmente debido a su bajo rendimiento económico, a la disminución de la posibilidad de crecer en la organización, el

mismo que afecta en su consumo, inversión, planificación de vida, educación, entre otros, teniendo como consecuencias una baja calidad en su trabajo y productividad. (EKOS, 2013)

Algunas de las fuentes potenciales de estrés en la persona tienen que ver con factores ambientales, factores organizacionales y factores personales.

- Factores ambientales:

Uno de los factores ambientales que influyen en el estrés laboral es la incertidumbre económica que se refiere a la ansiedad que siente la gente por la seguridad que tienen en su empleo y la estabilidad que el mismo le brinda. Cuando una empresa tiene problemas económicos o cambio en el ciclo del negocio genera esta inestabilidad y ansiedad en sus colaboradores.

Los factores económicos son muy importantes en la vida personal, muchas veces los individuos hacen consumos mayores a la capacidad de pago que tienen, lo cual genera estrés y se ve reflejado en sus labores. Esto es muy común en personas que no son buenos administradores. La economía es motivo de preocupación en la persona debido a que es la forma de sustento de los individuos y de sus familias.

La incertidumbre política se refiere a las amenazas y cambios que genera la política, sobre todo en países menos organizados políticamente, esto no sucede en países ordenados como Estados Unidos, Canadá entre otros.

La incertidumbre o el cambio tecnológico es un generador de estrés para los empleados porque cuando se da una innovación tecnológica, la persona tiene que prepararse y el desconocimiento ante dicha situación causa estrés en los colaboradores. (Robbins y Judge, 2009, pp. 638- 640)

- Factores organizacionales:

Los factores propios de su puesto de trabajo puede ser la carga laboral, cuando la persona siente que tiene más trabajo del que la misma podría realizar en el tiempo asignado. (Gutiérrez, R y Ángeles, Y, 2012. p. 74)

Otro factor que puede generar estrés en la persona es la ambigüedad del rol, esto se refiere cuando una persona no tiene claras sus responsabilidades y las funciones que tiene que realizar en su puesto de trabajo, lo cual le genera cierta ansiedad por no saber si lo que hace es lo adecuado y aporta a la organización.

El trabajo bajo presión es un factor importante, existen ciertos puestos en el que los tiempos de respuesta son cortos, por ejemplo en el caso de los teleoperadores, tienen que resolver requerimientos y reclamos en el menor tiempo posible, esto le puede generar estrés y ansiedad, debido a que tiene gran demanda laboral y poco tiempo de respuesta. (Álvarez, M. 2007)

La demanda de la tarea se refiere a los factores estresantes propios de un puesto de trabajo, por ejemplo cuando una persona está en el área de servicio al cliente y tiene una experiencia no grata. Se considera como factor estresante porque la persona tiene que responder ante una demanda, con los recursos que en ese momento posea. Los recursos que la persona posee pueden ser suficientes como no lo pueden ser para responder ante el problema que se le presenta.

Las demandas del rol, se refieren a las funciones y el rol que el colaborador desempeña en su puesto de trabajo; un ejemplo de demanda del rol puede ser cuando la persona tiene gran cantidad de trabajo y no puede cumplir en el tiempo establecido.

Esto genera estrés laboral en la persona porque considera que no va a cumplir con su trabajo y desencadena en otras consecuencias negativas, es importante

que el trabajo esté bien distribuido y con la cantidad de personal adecuado para cumplir con la demanda que la organización presenta.

Las demandas interpersonales se refieren a las relaciones con los compañeros de trabajo, a la camaradería que se presenta entre los colegas, cuando no existe camaradería o hay una mala relación con los pares o superiores genera estrés laboral en las personas. (Robbins y Judge, 2009, pp. 638- 640)

Las personas no se sienten apoyadas ni motivadas a realizar su trabajo, el trabajo en equipo y la colaboración en el mismo son fundamentales para cumplir objetivos comunes en la organización y que las personas generen mejores resultados.

- Factores personales:

Los factores personales se consideran factores generadores de estrés en la vida del ser humano refiriéndose a su vida personal fuera del trabajo; si bien es cierto que las personas pasan la mayor cantidad de tiempo en el trabajo, también existe una gran cantidad de tiempo que dedican a su vida personal, por lo que existen varios factores en la misma que pueden generar estrés en las personas.

La vida personal comprende varios aspectos, como problemas familiares, factores económicos y características propias de la personalidad. Los problemas familiares generan un fuerte estrés laboral en las personas debido a que no pueden dejar los problemas en casa y en el trabajo ocupan tiempo pensando en ello, como problemas con la pareja, ruptura de relaciones o problemas con los hijos.

La personalidad también influye en el nivel de estrés de una persona, cuando una persona tiene una forma de ver la vida positiva es menos probable que le afecten los factores antes mencionados y también va a ver la forma y

encontrará los recursos para salir de ellos. (Robbins y Judge, 2009, pp. 638-640)

Cuando una persona tiene una manera negativa de ver la vida, se centrará en sus problemas y no en la manera de resolverlos, por lo que serán personas con mayor probabilidad a sufrir un cierto grado de estrés. Estas consecuencias negativas se presentan en las personas porque no se sienten comprometidas con lo que hacen, están desmotivados y no realizan bien sus labores. El estrés laboral es un evento fuerte y con consecuencias importantes en la vida de un trabajador, una persona que ingresa a una organización por lo general ingresa con el mejor de los ánimos y el entusiasmo, con el afán de ser el mejor, sin embargo es muy común que en el camino se encuentren con situaciones y con factores internos estresantes que les cause este denominado estrés laboral, en donde su salud, rendimiento y desempeño laboral se vea disminuido.

2.4.1 Tipos de estrés

El estrés se puede presentar de dos maneras, como estrés positivo o negativo. El Eustrés, es un estrés bueno, es el grado de tensión que todas las personas necesitamos para estar alerta y realizar bien nuestro trabajo, estar pendientes y tener una mejor productividad. El estrés positivo se convierte en un factor que motiva al ser humano a producir satisfactoriamente. En este grupo se encuentra la gente que sabe manejar el estrés y ve a esto como una oportunidad de mejora y crecimiento.

El distrés es lo contrario, se caracteriza por ser un estrés malo que causa problemas y daños al ser humano, en este grupo está la gente a la cual se le dificulta manejar su estrés y desencadena en daños físicos o de salud. (Stephen.W y Cooper.L, 2008. p.4).

El estrés negativo (distrés) se da cuando una persona considera que las demandas que posee son mayores que su capacidad de afrontamiento, las

demandas constituyen una amenaza en la persona por lo que genera estrés y debe afrontarlas.

Existen varias situaciones que pueden ocasionar un estrés negativo, como por ejemplo ser ascendido a un cargo en el cuál no se tiene el conocimiento o la experiencia necesaria, tener mucha carga laboral y tener que cumplirla en poco tiempo, tener funciones en las cuáles no se tiene la preparación adecuada, entre otras.

El estrés negativo también se puede generar cuando la persona no tiene motivación laboral, cuando tiene un alto grado de frustración y no posee actividades que estimulen su desempeño laboral. (Álvarez, M. 2007).

Otros factores que pueden generar estrés negativo en las personas es el contenido de trabajo, el grado de responsabilidad del puesto de trabajo, sobrecarga laboral, falta de personal, presión para cumplir las laborales en poco tiempo,

También influyen como factores negativos las relaciones interpersonales, clima organizacional, horarios rotativos, no tener la oportunidad de expresar lo que sienten, quejas e inseguridad en el empleo, trabajos en turnos que no les permite tener relaciones interpersonales tanto dentro de la organización como fuera de ella, jornadas de trabajo extendidas en donde se exige al colaborador más allá de sus posibilidades. (Mamani, A et al. 2007).

Dentro de los síntomas mentales que genera el estrés laboral negativo son:

- La persona tiene sentimientos de angustia y depresión, se siente triste y se presenta ansiosa.
- La persona se siente irritable, no tiene tolerancia ante las demás personas, es agresiva y hostil.

- Se caracteriza por ser una persona con sentimiento de frustración, no se siente motivada, presenta dejadez y aburrimiento.
- Se caracteriza por ser una persona que al no encontrar motivación, empieza con una tarea pero no es común que la termine, además de tener muchas cosas que hacer y no saber por dónde empezar.
- Es una persona con creatividad reducida, tiene atención dispersa, le cuesta concentrarse y tomar decisiones.
- Disminución en su productividad, intolerante, inflexible.

El estrés positivo (eutrés) se da cuando la persona considera que la demanda es inferior a la capacidad de la persona.

El estrés positivo genera una sensación de confianza en sí mismo, la persona considera que culminará en buen término las tareas y demandas asignadas.

Una persona que está pasando por una fase de estrés positivo tiene sentimientos de euforia, es una persona que es amable, tolera a las demás personas y sus opiniones, es creativa y productiva, debido a la alta motivación que presenta. (Álvarez.M, 2007).

2.5 Desempeño de los Colaboradores.

El desempeño laboral es el rendimiento que tiene la persona al realizar sus funciones y tareas asignadas al cargo, el desempeño es lo que manifiesta si el colaborador es o no idóneo para el puesto.

En el desempeño laboral el colaborador pone en manifiesto todas las competencias laborales adquiridas, se pone en evidencia el conocimiento que la persona tiene respecto al cargo, las habilidades y las experiencias que la misma posee, las aptitudes, las características personales, entre otras. (Ecured, 2014)

Todos estos factores permiten a los colaboradores tener un desempeño adecuado y alcanzar a la empresa los resultados y objetivos que espera, a través del mismo, la forma de medir en las organizaciones es la evaluación de desempeño como un sistema formal de evaluación tanto de forma individual como al equipo. (Mondy y Noe, 2005, p. 252)

El proceso de la evaluación de desempeño es: (Mondy y Noe, 2005, pp. 255-256)

1. Crear un plan de desempeño:

- Identificar las metas de desempeño: en este punto se fijan los objetivos del colaborador.
- Comunicar las metas: la línea de supervisión tiene que bajar la información de las metas y objetivos al colaborador.
- Establecer criterios de desempeño.

2. Decisiones:

- Se determina que persona va a ser la responsable de realizar la evaluación al colaborador.
- Determinar el periodo de evaluación y el ciclo del mismo.
- Determinar los métodos de evaluación.

3. Se examina y se analiza el trabajo de la persona a ser evaluada.

4. Evaluación de los resultados.

5. Realizar la entrevista de evaluación y retroalimentación.

6. Analizar y determinar las metas para el siguiente periodo.

El estrés es una de las razones por la que el desempeño laboral se ve afectado, cuando una persona presenta síntomas de estrés o de estrés laboral muchas veces se ve reflejado en su trabajo, debido a que su mente, su interés y preocupación están en sus problemas y no en las actividades y funciones asignadas. Por esta razón podría disminuir el rendimiento laboral y la productividad.

2.6 Jornadas laborales en los colaboradores

Los horarios de trabajo también son una fuente de estrés; las jornadas nocturnas reflejan un trabajo solitario, ya que las personas se aíslan social y físicamente de sus compañeros. Esto también ocasiona un aislamiento en las reuniones familiares, además de estar más expuestos a la delincuencia en el momento que salen de las instalaciones de su trabajo. Al estar en horarios nocturnos no tienen el apoyo de sus supervisores en inconvenientes que se les puede presentar y eso es fuente de estrés así como el sentimiento de falta de valoración de su trabajo al no ser visto. (Velázquez,M. s.f, p.38)

En cuanto a los horarios de trabajo rotativos existen trastornos sociales tanto en horario diurno como en nocturno, el horario es una fuente de estrés debido a que estas personas se privan de los acontecimientos y reuniones sociales que ocurren en la tarde, noche o fines de semana, lo que los lleva a tener un sentimiento de enajenación con sus seres cercanos. Las jornadas también afectan en el aspecto familiar ya que se pone en riesgo los roles que desempeña el trabajador al estar ausente, por ejemplo el rol de padre, de esposo, pareja sexual, etc. Esto influye en la familia y la armonía del trabajador. (Sauter.S, Murphy.L, Hurrell.J,Lev.L,s.f).

En muchas organizaciones el estrés laboral en call center en horario diurno es mucho más fuerte que en nocturno, por la carga laboral, la atención de requerimientos de varias personas, atender llamada tras llamada mientras que en el horario nocturno existen menos requerimientos y menos presión laboral,

sin embargo el sentirse aislados de sus familiares y amigos en horarios nocturnos también genera una gran fuente de estrés.

En el horario diurno de los call center existen numerosos requerimientos por parte de los clientes, por lo cual es fundamental que el tiempo de trabajo sea cronometrado, esto alienta a los oficiales a ser altamente productivos, sin embargo al tener excesiva carga laboral y horarios prolongados los lleva a tener un alto índice de estrés, lo que genera agotamiento por la duración de las llamadas que influyen en su evaluación de desempeño. (Morales.G. Uribe.V, 2010)

2.7 Las relaciones interpersonales en los colaboradores

La necesidad de afiliación en un grupo de trabajo, para un colaborador, es fundamental, por lo que las relaciones interpersonales es un elemento importante en el clima laboral de un área o de la organización. (Gutiérrez, R y Ángeles, Y, 2012, p. 94)

Las relaciones interpersonales pueden generar un clima satisfactorio de trabajo así como una fuente de estrés importante, el estrés laboral respecto a las relaciones interpersonales se dan principalmente cuando existe una mala relación con los compañeros de trabajo o con las líneas de supervisión. (Gutiérrez, R y Ángeles, Y, 2012, p. 94)

El colaborador puede percibir malas relaciones cuando existe una mala cooperación en el equipo de trabajo, falta de confianza y apoyo, conflictos personales o laborales entre los compañeros.

Cuando en una organización no existen buenas relaciones interpersonales, se ve reflejada en la falta de cooperación y apoyo entre los miembros, esto puede generar una pérdida económica debido a que los resultados no serán los esperados y por ende la productividad se verá disminuida, es fundamental que

un grupo tenga la capacidad y facilidad de trabajar en conjunto para alcanzar los objetivos propuestos.

2.8 Estilos de Liderazgo

El liderazgo se define como la aptitud que una persona tiene para influir y motivar a un individuo o a un grupo de personas hacia el logro de los objetivos y metas organizacionales. (Robbins y Judge, 2009, p. 385).

El liderazgo es la influencia que tiene una persona ante un evento o situación, para lograr determinados objetivos, el tipo de liderazgo puede ser desde la forma más violenta hasta la forma más suave. (Chiavenato, 2004, p. 314).

En 2004, Chiavenato (p.316) menciona que existen tres tipos de liderazgo:

- Liderazgo autoritario: este tipo de dirección es duro, impositivo y autoritario. Para determinar las características de un grupo con este estilo de dirección, se realizó una investigación, obteniendo como resultado personas con alto nivel de estrés, frustradas, colaboradores con rasgos de agresividad y poca espontaneidad e iniciativa.

Estos individuos mostraron insatisfacción, por lo que únicamente trabajaban cuando el jefe los veía o estaba cerca, en el momento en que no estaba presente se observaba indisciplina y agresividad. (Chiavenato, 2004, p.316).

- Liderazgo liberal: este tipo de dirección se caracteriza por confiar en sus colaboradores y dejar que todos hagan su voluntad. En un grupo con este estilo de liderazgo se puede encontrar gente muy activa pero con una productividad mediocre.

Las personas no tienen objetivos claros, por lo que divagan en lo que tienen que hacer y pierden gran cantidad de tiempo discutiendo, sin tener un horizonte claro de hacia dónde deben ir. Se evidenció que las personas no tenían respeto por el líder y tenían mucho individualismo, (Chiavenato, 2004, p.16).

- Liderazgo democrático: el líder de este estilo se caracteriza por ser una persona activa, consultiva y orientadora.

Las personas que se incluyen en un grupo con este tipo de liderazgo se caracterizan por mantener una buena comunicación, franca, espontánea y buenas relaciones interpersonales. En este tipo de dirección, el líder tiene objetivos claros y la capacidad de transmitir a su gente lo que necesita y la manera de cumplir las metas, por lo que se genera una buena productividad, responsabilidad y compromiso laboral, incluso cuando el líder no se encuentra presente. (Chiavenato, 2004, p.16).

Tras analizar los tres estilos de liderazgo, nos podemos dar cuenta que el estilo de dirección democrático es el que posee mayor nivel de productividad, con mejores resultados, clima laboral y relaciones interpersonales.

2.9 Satisfacción en el trabajo

Locke (citado en Gutiérrez, R y Ángeles, Y, 2012, p. 63) define a la satisfacción laboral como un estado emocional agradable del colaborador frente a la valoración positiva de la organización y del trabajo que realiza.

La satisfacción en el trabajo se define como la sensación positiva que el colaborador tiene acerca del mismo, esta satisfacción surge a partir de la evaluación de las características del lugar por parte del individuo.

Una definición importante que va de la mano con la satisfacción, es el involucramiento en el trabajo, este se refiere al grado con el que la persona se siente identificada con el mismo, cuando una persona está involucrada con su trabajo siente interés por la labor que realiza y sabe que es importante para la organización.

Es importante que los colaboradores tengan la facultad de decidir de forma psicológica, esto significa que las líneas de supervisión den a sus empleados la oportunidad de influir en las decisiones de la organización y que puedan hacer sus propias cosas.

La capacidad de decidir y el tener involucramiento en el trabajo ocasiona en los colaboradores mayor desempeño laboral y responsabilidad con sus funciones y la organización, el involucramiento con el trabajo se relaciona directamente con bajo nivel de ausentismo y menos renuncia.

El compromiso organizacional se refiere al grado de identificación del empleado con respecto a la organización y a los objetivos de la misma.

Pueden existir tres tipos de compromiso organizacional: (Robbins y Judge, 2009, pp. 79, 80)

- Compromiso afectivo: se refiere cuando el colaborador tiene afectividad con la organización y cree en los valores de la misma.
- Compromiso para continuar: es el compromiso que tiene la persona con respecto al valor económico, considera que el valor que percibe no podría percibir en otro lugar.
- Compromiso normativo: este tipo de compromiso es moral y ético, la persona considera que le causaría un malestar a la organización si llega a desvincularse.

2.10 Implicaciones del estrés laboral en las organizaciones

El aspecto económico es primordial en todas las organizaciones y países, por lo que es importante que cuando se estudia acerca del estrés laboral se tome en cuenta el aspecto económico, se analiza el factor económico en este tipo de estudios, porque cuando no se trata a profundidad el estrés en el trabajo de los colaboradores y sus causas, puede generar grandes pérdidas por la baja productividad de sus empleados. Una baja productividad y concentración puede desencadenar en errores continuos, accidentes laborales, gastos en la salud etc. (Gutiérrez, R y Ángeles, Y, 2012, p. 62).

Campbell, Quick, Nelson y Hurrell (citado en Gutiérrez, R y Ángeles, Y, 2012, p. 62) mencionan que no es ético ni saludable someter a estrés excesivo a una persona, la persona que tiene sobrecarga de estrés seguramente será disfuncional en muchos aspectos organizacionales. Esta persona no será altamente productiva, probablemente tenga ausentismo y hasta problemas para relacionarse, porque está pendiente de temas que le agobian en su trabajo.

NIOSH , la agencia federal de EUA, es la encargada de investigar, indagar y hacer recomendaciones para prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades que se relacionan al aspecto laboral.

Las investigaciones aseguran que el estrés laboral es la causa de muchos problemas de productividad, salud y accidentes en las organizaciones, mencionan que muchas veces este tipo de inconvenientes no tienen únicamente como causa el cansancio físico de las personas, de fondo también existen otra clase de problemas, como psicológicos, gente desmotivada, con aburrimiento, ansiedad etc.

Cuando una persona se encuentra con tensión excesiva, insatisfecha y estresada es más probable que pueda tener accidentes laborales debido a que

se encuentra pendiente de sus preocupaciones y de otros aspectos, además de no estar interesado a realizar su trabajo de la mejor manera. (Gutiérrez, R y Ángeles, Y, 2012, p. 62)

2.11 Consecuencias relacionadas con el estrés laboral – organizacional

Como ya se ha mencionado con anterioridad, el estrés laboral es una situación perjudicial para el colaborador cuando no se lo maneja de la forma adecuada.

Las consecuencias más frecuentes al tener estrés laboral son:

- Consecuencias fisiológicas: este tipo de consecuencias se refiere a problemas relacionados con la salud. Entre las más comunes tenemos, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos, trastornos musculares, etc.
- Consecuencias Cognitivas: preocupaciones, incapacidad para tomar decisiones, problemas en la atención, olvidos frecuentes etc.
- Consecuencias motores: comer en exceso, falta de apetito, conductas impulsivas, predisposición a accidentes, etc. (Gutiérrez, R y Ángeles, Y, 2012, p. 130)

También es importante el estudio de los factores que generan estrés laboral en la persona porque entre otras consecuencias se podrían presentar:

- Absentismo por enfermedad: esto genera un costo económico importante para la empresa ya que el empleador sigue pagando a su colaborador sin que este vaya y sin que las funciones se realicen, es muy común el absentismo por estrés laboral ya que la gente no se siente motivada a ir. (Stephen. W y Cooper. L, 2008, pp. 18-23).

- Rotación de personal: este es una de las más claras muestras de estrés laboral en la organización, ya que la persona no se siente a gusto o por enfermedad tiene que salir de la organización. (Stephen. W y Cooper. L, 2008, pp. 24-26).
- Accidentes: este también es un costo tanto para el colaborador como para la empresa, ya que la persona se ve afectada y la empresa tiene que darle un valor económico. (Stephen. W y Cooper. L, 2008. pp. 26, 27).
- Baja productividad: por el desánimo y las capacidades disminuidas de los colaboradores se da un bajo índice de productividad lo que ocasiona grandes pérdidas económicas a la empresa. (Stephen.W y Cooper. L, 2008. p.29).

En muchas ocasiones el nivel de estrés de una persona puede llegar a ocasionar la muerte o enfermedades muy graves, por lo que es función del área de talento humano preocuparse por el colaborador y su bienestar, para esto es importante hacer una investigación que determine cuáles son los factores que están influyendo en el estrés laboral y de esa manera poder implementar estrategias y planes de acción para lograr disminuirlo y así mejorar la calidad de trabajo y satisfacción de la persona.

2.12 Burnout, personalidad y vulnerabilidad en los call center:

Según Maslach y Jackson que es mencionado por Cólica, P. (2009, p.41) definen al burnout como un estado de estrés crónico, este síndrome es muy común en las personas que tienen cargos de atención al cliente, en el que tienen escaso tiempo de respuesta y excesiva carga laboral, al recibir gran cantidad de requerimientos como es el caso de las teleoperadoras en call center.

Maslach (citado en Cóllica, P. 2009.p. 42) menciona que en el síndrome de burnout se da un desgaste emocional, el mismo que se considera como un estrés agudo en el que la persona puede llegar a un nivel de despersonalización en el que se trata de evitar lo que causa estrés, en esta ocasión sería las labores.

Cuando el burnout pasa de la despersonalización a un estado de sentimiento de incompetencia la persona tiene sentimientos negativos a su autoevaluación, se consideran personas incompetentes, en el que el problema no es el trabajo, ellos se consideran el problema. En este estado la persona se desvaloriza y baja su autoestima, sienten frustración, no se consideran competentes para realizar las tareas asignadas y pueden desencadenar en cuadros depresivos. (Cóllica, P. 2009. P.42).

En los casos de colaboradores de call center expuestos a burnout o estrés laboral se presentan características de incompetencia, frustración y desgaste emocional, esto se debe al tipo de trabajo, en donde la cantidad de llamadas entrantes es excesiva, se atienden alrededor de 120 llamadas diarias, cada llamada es un cliente diferente, con un requerimiento y solución distinta. En el momento en que el teleoperador recibe la llamada tiene que estar pendiente de la siguiente y esto causa una fuerte presión y tensión en la persona, además de estar supervisados constantemente. (Cóllica, P. 2009. pp. 41-58)

En un call center se busca gran productividad y competitividad, lo que le hace un lugar exigente y con un alto grado de estrés para trabajar. El deseo de ser mejor y competir entre los compañeros les puede llevar a ser competencia entre ellos más que fomentar las relaciones interpersonales.

2.13 Síndrome de Call Center:

En el call center se recibe gran cantidad de reclamos y requerimientos de los clientes, la función del teleoperador es responder a los mismos de manera rápida y precisa.

En muchas ocasiones las solicitudes tienen demasiada información y la deben estructurar en cuestión de segundos para dar una respuesta eficaz y oportuna a sus clientes; los teleoperadores responden una llamada tras otra y estas son vigiladas en calidad y tiempo por parte de los supervisores o líderes del área.

En algunas ocasiones los teleoperadores son víctimas de gritos y maltrato acompañada de una excesiva supervisión con el objetivo de obtener mayor productividad y atender mayor cantidad de reclamos, sin tomar en cuenta la parte humana de los colaboradores. (Cólica, P. 2009. Pp. 59-70)

Los teleoperadores tienen gran carga laboral al tener llamadas que contestar de forma continua, en muchas ocasiones el tiempo de descanso, refrigerio y almuerzo es muy limitado, generando un grado de estrés y tensión en los colaboradores.

El área de call center es una de las áreas que demanda mayor concentración y presión en el trabajo, al tener carga laboral aumentada y tener que realizarlo en el menor tiempo posible genera en las personas un cierto nivel de estrés, en los teleoperadores después de estar un tiempo en la posición llegan a quemarse en el trabajo por realizar actividades monótonas y repetitivas sin periodos de descanso.

El nivel de estrés causado en los colaboradores del call center puede ocasionar en ellos un desgaste emocional, el mismo que puede presentar síntomas como cambios de humor, irritabilidad, ansiedad, depresión, rechazo al lugar de trabajo, impotencia, desesperanza, la gente presente menor interés en acudir al lugar de trabajo, aumentan los ausentismos, al estar pensando en todo lo que les perturba les genera un déficit en la concentración, sienten la necesidad de buscar nuevas opciones laborales y dejar el trabajo actual. (Cólica, P. 2009. pp. 59-70)

2.14 Discusión temática

Existen algunos estudios en distintos sectores e industrias que hablan acerca del estrés laboral:

- **Estrés laboral en teleoperadores:**

En Bogotá, en el 2010 se realizó un estudio de factores de riesgo psicosociales asociados al cargo de teleoperador, el objetivo fue evaluar, identificar y clasificar los factores de riesgo psicosocial en el cargo mencionado en una empresa de atención al cliente, la muestra fue de 106 teleoperadores, los criterios de inclusión fueron personal que labore en jornada diurna de ocho horas, colaboradores de contact center, colaboradores contratados directamente por la compañía.

La herramienta que se aplicó fue el Cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Los resultados obtenidos en la investigación fueron que los factores de estrés en los teleoperadores se deben a las jornadas prolongadas de trabajo, las actividades repetitivas y monótonas, la demanda de trabajo, la cantidad de información y la falta de entrenamiento que se le brinda acerca de sus funciones, la carga mental por tener que responder de manera eficaz, rápida y oportuna a los clientes.

Factores propios de la organización también son generadores de estrés laboral como el clima y la cultura organizacional, el estilo de dirección que puede generar sentimientos de insatisfacción e incertidumbre. (Neisa, C. Colorado, P. 2010).

En España, en el 2002, se realizó un estudio acerca de la influencia del síndrome de quemarse por el trabajo sobre la salud percibida en una muestra

de teleoperadores, la muestra fue de 72 teleoperadores en telemarketing o teleinformación.

Los instrumentos utilizados para esta investigación fueron de tipo cuantitativo, el Organizational Stress Questionnaire y el Maslach Burnout Inventory General Survey,

Los resultados obtenidos en la investigación fueron que la ambigüedad y conflicto de rol no son una fuente significativa de estrés para los teleoperadores, la fuente principal de estrés es la falta de aprecio y liderazgo de su supervisor, el nivel de agotamiento y cinismo en los teleoperadores también se encontró en un alto nivel. Por estas razones se puede concluir que los teleoperadores son un grupo vulnerable para el burnout o quemarse por el trabajo. (Monte, G. 2002).

En la Universidad de Buenos Aires - Argentina se realizó una investigación en el 2011 acerca de los riesgos psicosociales de los trabajadores como teleoperadores, los efectos subjetivos e intersubjetivos de la precarización laboral.

El objetivo de la investigación es tener una aproximación conceptual acerca del vínculo entre los teleoperadores y los beneficios de la organización, no se menciona en que muestra se realizó la investigación, los instrumentos utilizados a la misma fue entrevistas y encuestas para evidenciar los factores de riesgo en los call center.

De la investigación se obtuvo como resultado que los call center tienen un ambiente hostil, se tiene excesiva carga laboral, por la cantidad de clientes que se contactan con el mismo, clientes enojados, poco tiempo de respuesta para los requerimientos de los clientes, un aspecto positivo en el call center es que existe buena relación entre los compañeros, sin embargo se siente la falta de apoyo por parte del supervisor. (Appiani, F. 2011).

En Venezuela en el 2012 se realiza un estudio acerca de la identificación y evaluación de factores psicosociales laborales en un centro de atención de llamadas.

La muestra para la investigación fue de 30 trabajadores, la herramienta utilizada fue el cuestionario ISTAS, el mismo que mide ambiente, trabajo y salud.

Los resultados de la investigación mencionan que el trabajo en call center tiene una gran demanda y exigencias, poco tiempo de respuesta a las llamadas del cliente, se considera un cargo en el que no se puede demostrar las habilidades por completo, existe poca flexibilidad horaria, existe inseguridad en cuanto a estabilidad laboral, jornadas largas de trabajo, horarios extendidos, remuneración baja. También se evidencia un riesgo en cuanto a líneas de supervisión siendo el segundo factor más riesgoso en la investigación, mencionando que el nivel de apoyo de los supervisores y que la cantidad de información que se les brinda acerca del cargo y funciones del puesto son escasos. (Caraballo-Arias, Y. A., & Gomez, G. B. 2012).

De acuerdo a los estudios mencionados cabe destacar que en los centro de atención de llamadas, entre los factores generadores de estrés más comunes están las jornadas prolongadas de trabajo, gran demanda laboral, el estilo de dirección, la carga mental, son por estas razones que en muchas ocasiones se ve reflejado en estrés laboral, en signos físicos y psíquicos.

Los colaboradores de Call Center se caracterizan por ser personas con gran carga de trabajo y poco tiempo de respuesta, necesitan ser personas muy proactivas y eficientes.

- **Estrés laboral en industria Electrónica:**

En México, en el 2006, se realiza un estudio acerca de la carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica.

El objetivo del estudio es determinar cómo influyen los factores individuales, organizacionales y ergonómicos con relación al estrés laboral y la carga mental, la muestra que se utilizó es de 95 colaboradores de la industria electrónica.

Los tres factores que fueron evaluados en la investigación son, las condiciones ergonómicas a través de la lista de evaluación ergonómica, la carga de trabajo mental a través del índice de carga de trabajo y por último el estrés con la herramienta SWS-Survey.

Los resultados de la investigación fueron que la jornada laboral, carga laboral, la demanda mental y la frustración ante las funciones asignadas son factores de riesgo para el estrés laboral de los colaboradores. (González, E. Gutierrez, R. 2006)

- **Estrés laboral en Salud:**

En la Universidad Austral de Chile en el 2009 se realizó un estudio sobre cuáles son los factores de riesgo psicosociales que se asocian al estrés laboral y la autopercepción de salud en profesionales de enfermería. Esta investigación cualitativa tuvo como resultado que los factores que generan estrés son: la inexperiencia en el área de trabajo, muchas de estas personas eran nuevas en la organización, la falta de recompensa monetaria y no monetaria, falta de soluciones a las demandas de la jefatura, sobrecarga laboral, entre otras. (Bello, K. 2009).

En El Salvador, se realizó un estudio en el 2005, sobre los factores que inciden en el estrés laboral en el Personal de Enfermería del hospital nacional de San Rafael.

En este estudio cualitativo se analizó si el conflicto del rol, ambigüedad del rol, sobrecarga laboral, fuentes extraorganizacionales son motivo de estrés laboral para sus empleados. El resultado de esta investigación es que estos factores no influyen en el estrés laboral del personal de enfermería y que este no es negativo, mencionan que el estrés genera una oportunidad de mejora personal porque los mantiene alerta y trabajan de mejor manera. (Franco, D. Fuentes, S. 2005).

En Ecuador en el 2006, se realiza un estudio acerca de los factores laborales que causan estrés en los profesionales de enfermería en el área de neonatología en el Hospital Carlos Andrade Marín, se realizó a través de una investigación a 34 enfermeras de tipo cualitativo y los resultados que se obtuvieron fue que el estrés laboral que presentan es por la sobrecarga, gran demanda, relaciones interpersonales. (Miño, P. Pico, S. Arequipa, B. 2006).

En Bolivia en el 2006, se realizó un estudio acerca de los factores que generan estrés en el personal de enfermería en el área de terapia intensiva, en este estudio se utilizó encuestas y entrevistas al personal de enfermería, los resultados fueron que entre los factores que generan estrés al personal está el ambiente de las unidades de terapia intensiva, el trabajo contra el tiempo, la contención emocional, presión del trabajo, la falta de apoyo en las unidades, entre otras. (Viza, A., Sara, B., & Blanco Vargas, H. T. 2010)

En el caso de los estudios en el campo de la salud, se debe mencionar que el principal factor de estrés laboral es la sobrecarga de trabajo, son personas que tienen horarios complicados y en muchas ocasiones tienen que hacer turnos

extendidos, teniendo así jornadas de trabajo prolongadas, lo que hace que tengan gran demanda y carga laboral.

- **Estrés laboral en personal universitario y docentes:**

En la Universidad de Sevilla, en el 2007, se hizo un estudio de la Evaluación del estrés laboral del Personal Universitario, con el objetivo de identificar los factores que desencadenan el estrés laboral en los docentes, en esta investigación cuantitativa se obtuvo como resultado que efectivamente había un nivel alto de estrés. El nivel de estrés laboral y burnout fue alto en un 14% y 13% respectivamente, el instrumento utilizado fue la escala laboral del estrés, el inventario de Burnout de Maslach y la escala de Magallanes. Lo que provoca este nivel de estrés es la sobrecarga laboral, la ambigüedad y conflicto del rol de sus colaboradores. (León Rubio J.M., Avargues Navarro M.L.2007).

El estudio del síndrome de burnout en maestros de educación básica en Guadalajara, se realiza con el objetivo de investigar cuales son los factores que ocasionan el quemarse por el trabajo, en una muestra de profesores en la zona metropolitana de Guadalajara.

La muestra fue de 301 maestros de la zona, tomada aleatoriamente, el tipo de estudio que se utilizó fue observacional, transversal y descriptivo. Los instrumentos utilizados en la investigación fueron las entrevistas y el Maslach Burnout Inventory.

En los resultados que se obtuvieron, se encontró la presencia del síndrome de Burnout en los docentes, las causas del mismo eran en la gran mayoría por altos niveles de agotamiento emocional, baja realización en el trabajo y altos niveles de despersonalización. (Aldrete, Moreno, Beltrán y Balcázar, 2003)

La mayoría del personal presento índices altos de burnout en la escala de Maslach, sin embargo los motivos del mismo no hacían referencia a actividades propias del cargo, como calificación de pruebas, toma de exámenes, dictar clases etc.

La satisfacción que una persona sienta en su lugar de trabajo, el reconocimiento y el aspecto económico son factores fundamentales para que una persona se sienta cómoda y satisfecha en el lugar que labora.

En este estudio se pudo evidenciar que el tiempo que una persona es docente y la constante relación con los alumnos es una causa para quemarse en el trabajo y sentir agotamiento emocional.

El personal docente de las instituciones básicas de Guadalajara considera que el tiempo asignado para el cumplimiento de todos los requerimientos que ser docente implica no es el suficiente, sin embargo no fue una de las causas en el estudio para quemarse por el trabajo. (Aldrete, Moreno, Beltrán y Balcázar, 2003)

El síndrome de quemarse por el trabajo es muy común en personas que sus labores tienen relación con otros individuos, es importante que las personas cuenten con las herramientas adecuadas y necesarias para responder a las demandas que se les presenta en sus actividades diarias.

Cuando una persona se encuentra preparada para afrontar las distintas situaciones es menos probable que exista el mencionado estrés laboral o síndrome de Burnout.

- **Estrés laboral en sector financiero:**

En Chile en el 2008, se realiza un estudio acerca del estrés laboral en las personas que desempeñan cargos medios y altos en el sector financiero, este estudio se realizó a través de una encuesta y cuestionario cerrado validado, como resultados se obtuvo que existe un alto grado de estrés laboral que se da principalmente por la demanda y exigencia de las funciones que se pide en la banca. (Booth, M. y Pérez, S. 2008).

En Venezuela en el 2009 se realizó un estudio acerca del estrés laboral en los directivos de una entidad bancaria de Maracaibo, fue una investigación de tipo documental descriptiva, mediante un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, este instrumento tiene el 0,80 de validez, se aplicó el mismo a 27 personas que ocuparan cargos directivos en la institución financiera. Los resultados fueron que los directivos de la entidad bancaria tienen los dos tipos de estrés tanto el eustrés como el distrés. (De Guerrero, M. 2009).

En la mayoría de los estudios mencionados se determina que ciertos factores son muy comunes en generar estrés, independientemente de la industria en la que se labore.

Los factores que generan mayor estrés laboral según los estudios previos son las jornadas de trabajo prolongadas, que van de la mano con los horarios de trabajo y los turnos, así como horarios rotativos. Este se puede considerar un fuerte generador de estrés porque la persona tiene poco tiempo para su vida personal, para socializar y tener un balance entre la familia y el trabajo.

Otro factor importante que genera estrés en los colaboradores con frecuencia es la demanda y carga laboral, cuando las personas tienen gran cantidad de trabajo y consideran que sobrepasa a su capacidad de respuesta, puede generar estrés laboral.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General:

Analizar los factores internos de la organización (horarios de trabajo y carga laboral, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

3.2 Objetivos Específicos:

- Explorar cómo se ve afectado el desempeño laboral de los colaboradores a causa del estrés laboral.
- Indagar si los factores internos (horario de trabajo y carga laboral, relaciones interpersonales, y estilo de dirección) generan estrés laboral en los colaboradores.

4. Pregunta de investigación.

¿Qué factores internos influyen en el estrés laboral y el desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center?

4.1 Preguntas directrices:

- ¿El estrés laboral afecta en el desempeño de los colaboradores?
- ¿Cómo afecta el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores?
- ¿Cómo afectan los horarios de trabajo en el estrés laboral de los colaboradores?
- ¿Cómo afecta la cantidad de tareas asignadas al cargo en el estrés laboral?
- ¿Cómo afectan las funciones específicas del puesto de trabajo y los recursos que posee para su respuesta en el estrés laboral?
- ¿Cómo afectan las funciones específicas del puesto de trabajo y el tiempo de respuesta que posee para las mismas en el estrés laboral?
¿Cómo afecta la jornada de trabajo en el estrés de los colaboradores?
- ¿Cómo afecta las relaciones interpersonales, ya sea con los pares y/o superiores en el estrés laboral de los colaboradores?
- ¿Cómo afecta el estilo de dirección en el estrés laboral de los colaboradores?

- ¿Cómo afecta el estilo de dirección en el desempeño de los colaboradores?
- ¿Cómo afecta la satisfacción laboral del colaborador en el estrés laboral del mismo?

5. Método

5.1 Tipo de diseño y enfoque

Se trata de un estudio narrativo desde el enfoque cualitativo, en el cual se obtendrán los datos por medio de encuestas, entrevistas y testimonios de las personas y análisis de entrevistas de salida, para realizar un análisis de contenido de la información y entender a cada individuo.

Diseño: Se realizará un diseño narrativo por medio de entrevistas y encuestas en las cuales se obtendrá información acerca de los factores internos que generan estrés en los colaboradores y cómo afecta en el desempeño laboral del área de call center.

Con la información que se obtenga se realizará un análisis de contenido que consiste en la interpretación de los datos de las entrevistas, en donde se contextualiza los mismos, la historia es construida por lo que se da un significado a la narración de la persona. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 104).

Enfoque: Se utilizará un enfoque cualitativo ya que se busca profundizar el conocimiento acerca de los factores internos que generan estrés laboral, y cómo éste influye en el desempeño de los colaboradores. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 106).

Este enfoque permite la relación entre la recolección de datos y la teoría investigada para la obtención de resultados. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 38).

5.2 Muestra / participantes

Al ser una investigación cualitativa se considera una población de 13 personas basadas en un muestreo a base de criterios, 10 colaboradores en horario diurno, 3 colaboradores en horario nocturno, desarrollando ciertos tipos de parámetros que los mismos deben cumplir. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 137). Las entrevistas de salida se realizarán a 4 personas, basándonos en los mismos criterios de inclusión y de exclusión.

La muestra estará comprendida por hombres y mujeres, con un grado de escolaridad superior (requisito para la posición).

Tabla 1 Criterios de Inclusión y Criterios de Exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Colaboradores laborando mínimo dos años en la posición de Oficial de Canales Junior, estado civil casados, divorciados o madres/padres solteras /os.	Colaboradores laborando mínimo dos años en la posición de Oficial de Canales Junior, estado civil solteros sin hijos.
Colaboradores que pertenezcan a la compañía emisora de tarjetas de crédito.	Colaboradores que pertenezcan a la compañía de otorgación de crédito.
Colaboradores con horario diurno de 8h30 a 16h30 y horario nocturno de 17h00 a 01h00 y de 00h00 a 8h00.	Colaboradores con horario diurno de 9h00 a 17h00 o 10:30 a 18h30.
Colaboradores con horario diurno y nocturno normal.	Colaboradores con horario diurno y nocturno con distinción por maternidad, estudios o salud.

Se ha considerado personas con una permanencia mínima de dos años en la organización, con el objetivo de tomar en cuenta a colaboradores que

conozcan claramente las funciones del puesto y la organización, de tal manera que se obtenga información clara, precisa y oportuna para la investigación.

Como criterio de exclusión no se ha tomado en cuenta a las personas solteras y sin hijos, debido a que un factor importante de estrés en el ámbito laboral es la situación familiar y la interacción con la misma, por lo que se ha considerado a personas con dicho entorno, con el objetivo de ver la influencia en el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores.

Se ha tomado en cuenta a los colaboradores que pertenecen a la compañía emisora de tarjetas de crédito, debido a que son los colaboradores que cumplen con el tiempo de permanencia establecido como criterio de inclusión en la presente investigación.

Se ha descartado dos horarios de trabajo de los colaboradores, debido a que son horarios diferenciados, para personas que se encuentran estudiando. De igual manera no se ha tomado en cuenta personas con algún tipo de distinción como maternidad, por salud o estudios, para que la información obtenida tenga el mismo origen y no se muestre sesgada.

Las entrevistas de salida cumplen con los mismos criterios de inclusión y exclusión, personas que hayan trabajado bajo los mismos parámetros en la organización y que su fecha de salida haya sido en los últimos tres meses a partir de la fecha de investigación, de tal forma que la información sea reciente.

5.3 Recolección de Datos

En este estudio se realizará la recolección de datos mediante una encuesta individual a los colaboradores de la organización, entrevistas de salida a personas que ya no se encuentran trabajando en la organización y una entrevista a la línea de supervisión para indagar acerca del desempeño de los trabajadores.

La encuesta individual será estructurada, la entrevista de salida y a la línea de supervisión será semi-estructurada para obtener datos concretos pero a la vez tendrá la flexibilidad en las preguntas para obtener la mayor información que se presente en la misma.

La encuesta individual se realizará a través de un cuestionario en el que las preguntas y respuestas son formuladas por escrito y no se requiere la presencia del entrevistador. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 148).

En la encuesta individual se indagó los factores internos que generan el estrés laboral como: jornadas u horarios de trabajo, relaciones interpersonales, estilo de liderazgo y dirección, ambigüedad del rol, involucramiento, demanda del rol, carga laboral y demanda de la tarea para identificar si los factores en estudio en el trabajo de titulación, son los principales causantes de estrés laboral, en una muestra de trabajadores de un call center.

La entrevista de salida se realizará en base a un diálogo interpersonal entre el entrevistado y el entrevistador con el objetivo de obtener respuestas acerca de los factores que generan estrés en el área de call center.

De la misma manera en la entrevista de salida se indagó los factores internos en estudio que podrían causar estrés laboral como son: las jornadas u horarios de trabajo, la carga laboral, el estilo de dirección y las relaciones interpersonales.

La entrevista es un método válido ya que se puede aplicar a cualquier persona y se puede observar gestos, movimientos, reacciones, entre otros, que nos permite descifrar el lenguaje no verbal de la persona. Además es un proceso en el cual podemos investigar a base de la pregunta más allá de lo que el entrevistado nos comenta. (Pineda y Alvarado, 2008, pp. 148, 149).

Las evaluaciones de desempeño proporcionadas por el área de gestión humana no fueron analizadas debido a que los datos reflejados en las mismas no cumplían con los parámetros analizados en este estudio, indicando diferentes factores de los analizados en esta investigación, por lo que se realizó entrevistas a la línea de supervisión de la muestra para indagar cómo el estrés laboral afecta en o no en el desempeño de los colaboradores y los posibles factores que pueden influir en el mismo.

5.4 Procedimiento

Autorización: Se obtiene la autorización por parte del Gerente Nacional de Recursos humanos de la empresa para la ejecución de la investigación, la misma que será adjuntada. El gerente nacional de recursos humanos otorgará la autorización para el acceso a la muestra durante el tiempo que dure el estudio de investigación.

Área de estudio: El estudio se realizará en Quito, Ecuador, en una institución financiera, el giro del negocio de la misma es la venta de tarjetas de crédito, ubicada en la Av. Amazonas y Pereira en el Edificio Centro financiero. La organización cuenta con alrededor de 1200 colaboradores en Quito.

La muestra de estudio es de 13 colaboradores del área de Call Center tomados bajo los parámetros y criterios antes descritos. El contacto con la muestra será a través de la autorización del Gerente de Recursos Humanos, posterior a esto la autorización del Gerente de Canales, persona a cargo del área.

Las entrevistas de salida son archivos obligatorios al momento de desvincularse de la organización, se pedirá autorización al Gerente de recursos humanos para acceder a los mismos.

Tiempo: el tiempo de investigación será de 10 meses a partir de la fecha de inscripción del plan de tesis.

Recursos: Los recursos económicos y materiales serán costeados por la investigadora; en cuanto a los recursos humanos la información será proporcionada por parte de la empresa.

Proceso: En esta investigación se utilizará como primer método de recolección de datos un cuestionario o encuesta a cada uno de los participantes de la muestra, con el objetivo de obtener información acerca de los factores internos que afectan en el estrés laboral y en el desempeño de los colaboradores.

Una vez formulada la encuesta o cuestionario se realizará el contacto con la muestra, inicialmente con un contacto telefónico para el envío por mail la encuesta, la misma será reenviada completa a la investigadora, sin embargo pocos participantes respondieron. Se optó por otro método, el mismo que consistirá en pedir autorización al Gerente de recursos humanos para el reingreso a la organización y poder aplicar la encuesta cuando las personas estuvieran en su puesto de trabajo.

Se entregará las encuestas a la línea de supervisión inmediata para que la misma sea aplicada a la muestra, una vez entregadas las encuestas se procederá a leerlas para verificar que no faltará información en las mismas.

Con las encuestas en las que la información no sea clara se procederá a contactar telefónicamente, para que amplíen los datos e información proporcionada.

Las entrevistas de salida son archivos que se encuentran en la organización, de las personas que se han desvinculado, se recolectará las mismas y se analizará los datos acerca de los factores que podrían ocasionar estrés y los motivos por los que se desvincularon de la organización, en el caso de no tener toda la información necesaria se procederá a tomar contacto con las personas para aclarar ciertas dudas en cuanto a las respuestas proporcionadas en la entrevista.

Las evaluaciones de desempeño se realizan dos veces al año en la organización, mediante un programa propio de la empresa para evaluación 360, por lo que existe registro de las mismas, se realizará el análisis de los datos, en el caso de que los datos no generen el aporte necesario al estudio, no será tomada en cuenta como una herramienta válida y se procederá a realizar entrevistas a la línea de supervisión para obtener mayor información acerca del desempeño de los colaboradores evaluados.

Supervisión y coordinación: En dicha investigación se dispondrá del apoyo de un tutor, quien será un profesor de la universidad, el mismo que aportará con conocimiento y tiempo para el desarrollo de proyecto.

5.5 Análisis de Datos

El análisis de datos de la información recopilada, se refiere al análisis de los textos obtenidos mediante las herramientas propias de un estudio cualitativo, como grupos focales, cuestionarios, encuestas y/o entrevistas. El objetivo del análisis de datos en estudios cualitativos es el lenguaje en tres formas, en la estructura en la comunicación y en la cultura. Cada una de las formas antes mencionadas tiene su tipo de análisis, así como diversas maneras para expresar y presentar resultados del análisis realizado, este tipo de presentaciones podrían ser matrices, diagramas, redes y mapas conceptuales. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 208).

El proceso que se utilizará en la investigación para realizar el análisis de datos es el análisis de contenido ya que se realizará una revisión de la información narrativa proporcionada por los evaluados, acerca de temas específicos tratados en la misma, dándole a esta forma un significado importante para el estudio y de esta manera identificar los resultados y conclusiones.

El análisis cualitativo es un trabajo intenso que se realiza sobre lo que nos expresan las personas mediante el lenguaje humano ya sean en entrevista, grupo focal, observación, cuestionario, entre otros. El lenguaje humano tiene

gran variedad de expresiones movimientos corporales, datos y perspectivas, es por esta razón que es fundamental analizar los datos de manera adecuada, debido a que el ser humano en su comunicación nos presenta una gama de información importante que debe ser analizada. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 208).

Spradley, (citado en Rodríguez, C. Lorenzo, O. Torres, L, 2005) menciona que el análisis de información cualitativa se refiere al método que utiliza el investigador para organizar y manipular la información recogida mediante las distintas herramientas, para establecer relaciones entre los datos, interpretar la información y de esa forma generar conclusiones y significados del material analizado.

El análisis de datos tiene un objetivo general, este se refiere a organizar, sintetizar, dar una estructura y un significado a los datos obtenidos en la investigación, cuando una investigación es de tipo cualitativo se obtiene gran información debido a que las personas expresan su sentir y cada uno en distintas palabras, el objetivo del análisis de datos es dar un sentido a los mismos para llegar a resultados y conclusiones confiables.

En la investigación cualitativa el análisis de datos no se refiere únicamente a un proceso secuencial y mecánico, es importante que el investigador tenga la capacidad de ser reflexivo con el aporte de conclusiones y resultados relevantes para la investigación. En el análisis cualitativo es muy importante la participación del investigador con su punto de vista, debido a que es la persona que ha tenido mayor contacto con la muestra y conoce de cierta manera la realidad de la misma.

El análisis de datos se caracteriza en muchas ocasiones por ser un proceso cíclico, esto se refiere a que si no obtenemos la información esperada o necesaria en un primer acercamiento con la muestra podemos acceder nuevamente a la misma para extraer mayor información y obtener los datos

suficientes para nuestra investigación. (Rodríguez, C. Lorenzo, O. Torres, L, 2005)

En muchas ocasiones en el momento de aplicar las herramientas para la obtención de datos, no nos damos cuenta que nos falta información importante, en el estudio cualitativo se tiene la facilidad de volver a tener contacto con la muestra para obtener toda la información y datos que serán relevantes para nuestro estudio.

El proceso de análisis de datos propuesto por Rodríguez, Gil y García (citado en Rodríguez, C. Lorenzo, O. Torres, L, 2005) menciona que en primer lugar se realiza una reducción de todos los datos obtenidos a través de las herramientas utilizadas, posterior a eso se realiza la disposición y transformación de datos para la obtención de resultados y conclusiones.

En el análisis de datos se seguirá un proceso para resultados relevantes para la investigación. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 208).

- Ordenar los datos: el primer obstáculo que presenta el investigador de un estudio cualitativo, es la abundante y dispersa información. Por lo que es importante que la misma sea organizada de manera adecuada para que su lectura se torne sencilla.
- Organizar las unidades, las categorías, los temas y los patrones, esto se refiere a tener claro todos los factores y aspectos que serán analizados en el estudio.
- Comprender la profundidad de los datos, lo que conllevan los mismos, esto se refiere a llegar a un nivel de abstracción profundo, en el que el investigador entienda de fondo lo que quieren expresar los evaluados en la información que proporcionan.
- Describir las experiencias de las personas.
- Interpretar y evaluar unidades, categorías, temas y patrones.
- Explicar contextos, situaciones, hechos y fenómenos.

- Relacionar los datos obtenidos del análisis con la información teórica.

Existen varios tipos de análisis de datos en estudios cualitativos, en esta investigación se realizará un análisis cuasiestadístico, este se refiere a que el investigador que realiza este tipo de análisis de datos tiene ideas preconcebidas de la información que le permite clasificar los mismos. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 209).

Este tipo de tratamiento a la información corresponde al análisis de contenido, el trabajo del investigador es revisar el contenido de la recopilación de datos y detectar la frecuencia con que se repiten ciertas palabras o temas específicos, es por esto que es un análisis estadístico de contenido descriptivo. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 209)

El análisis de contenido es utilizado para analizar el material textual que se obtiene de las entrevistas, cuestionarios y de las herramientas aplicadas en los estudios cualitativos. (Flick, 2004, p.206).

En un estudio cualitativo es muy probable que nos encontremos con algunos inconvenientes en el camino, uno de ellos puede ser la variedad de respuestas que podemos obtener al recolectar los datos, esta variedad polisémica puede generar dificultad en el investigador para analizar los datos y darle un significado a los mismos, por lo que en este punto es fundamental la preparación del mismo. (Rodríguez, C. Lorenzo, O. Torres, L, 2005)

El procedimiento de análisis de contenido incluye técnicas para la interpretación de la información, inicialmente se realiza un parafraseo de la información, en este punto la información que se repite y la menos relevante se pasa por alto. Como segundo paso, el parafraseo que tiene información similar se junta y se realiza una sola información, esto tiene como objetivo reducir los datos y llegar a un nivel más alto de abstracción (Flick, 2004, p.207).

Para Pineda y Alvarado (2008, p. 211), dentro del análisis cualitativo existen fases, cómo:

1. Comprensión: Proceso en el que se intenta conocer qué es lo que está pasando; no se busca nueva información si no se busca el sentido a los datos para poder describirlos, el investigador tiene que desarrollar la capacidad de analizar los datos que los evaluados nos expresan mediante la palabra.
2. Síntesis: de cierta forma es generalizar una idea con respecto al objeto de estudio y de los participantes.
3. Teorización: es un proceso en el cual se estratifica los datos obtenidos y permite obtener nuevas ideas acerca de lo que se está estudiando.
4. Recontextualización: es el desarrollo de una nueva teoría la misma que servirá para generalizar.

Dentro de este proceso de análisis cualitativo se debe organizar la información y tratar de sintetizar la misma. Posterior a este proceso se origina una codificación que significa que los datos están registrados bajo un criterio, permitiendo mayor organización y recuperación de la información. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 211,212).

Estos códigos originados pueden denominarse descriptivos, ya que a través de ellos se otorgará un nombre a cada categoría o segmento identificado.

La exposición y presentación de datos se realizará a través de redes, ya que se muestra una relación entre categorías. Se describirá los datos y se proporcionará información acerca del tema analizado. (Pineda y Alvarado, 2008, p.214)

En el procedimiento analítico de los datos se organiza la información proporcionada por las personas evaluadas con el objetivo de clasificar e

indexar el material, debido a que existe gran cantidad de datos proporcionados por los mismos.

En esta fase el objetivo es la reducción de los datos, esto implica seleccionar la información, focalizarla, llegar a un punto de abstracción y transformar los datos brutos en información procesada.

En la fase reduccionista es importante que se puedan utilizar técnicas como los códigos, las metáforas, entre otros, para llegar a un nivel más profundo de abstracción y de esta manera tener la información mejor procesada y con mayor nivel de análisis. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 211).

Los códigos en el análisis de la información se refieren a que estos representan un significado de gran importancia para el estudio, el objetivo de los mismos es facilitar la organización de los datos obtenidos y recuperar la información que nos dan las personas evaluadas. Este punto de codificación implica clasificar la información y asignar unidades de análisis a categorías de análisis. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 211).

La codificación de la información tiene ciertos niveles para que sea confiable, en primer lugar se clasifican las unidades en categorías, posteriormente se comparan las categorías entre sí, con el objetivo de agrupar en temas y realizar vinculaciones. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 212)

Existen tres modalidades básicas para la codificación (Pineda y Alvarado, 2008, p. 212).

- La codificación descriptiva que se refiere a atribuirle un nombre a un contenido o un segmento de la información proporcionada.
- La codificación interpretativa que se refiere a interpretar un concepto que se caracteriza por ser más abstracto y que representa determinadas manifestaciones.

- Los códigos de patrón que se refieren a un análisis inferencial y explicativo de las relaciones entre eventos.

En el análisis de datos de este estudio se realizará una codificación de tipo descriptivo, de esta manera se segmentará la información obtenida mediante la recolección de datos, con el objetivo de llegar a un nivel más profundo de abstracción.

Una vez que se define qué tipo de codificación se realizará en el análisis de los datos se asignan las unidades de análisis, como siguiente paso se desarrolla el tema y se analiza la información en dentro de un esquema de categorización.

En el esquema de categorización en donde se analizarán los datos obtenidos de la recolección de la información se debe organizar, clasificar y registrar toda la información que nos servirá para las conclusiones y resultados de nuestro estudio, el objetivo de este proceso es obtener información procesada y limpia. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 212).

La exposición y presentación del análisis de datos en un estudio cualitativo es importante para la comprensión de la información, las formas más comunes son los diagramas, las matrices, las redes y los mapas conceptuales, de esta manera se obtiene información de fácil lectura visual.

La forma más frecuente de realizar matrices es a través de mapas conceptuales y organizando la información en un orden temporal, las matrices en los estudios cualitativos se caracterizan por ser tablas en las que en lugar de expresar números, se expresan palabras para analizar la información textual que los evaluados proporcionan. (Pineda y Alvarado, 2008, p. 212)

Un tipo de matriz son las redes, se forman por enlaces que se unen entre ellas, muestran la relación entre las categorías y las variables presentadas en el estudio, en este tipo de matriz se describen los datos y se facilita la clasificación y la forma de transmitir el tema y la información analizada.

Como otro tipo de matriz tenemos los mapas conceptuales, en estos se expresan los conceptos que una persona tiene o hace acerca de un tema y se muestra la relación entre la información proporcionada.

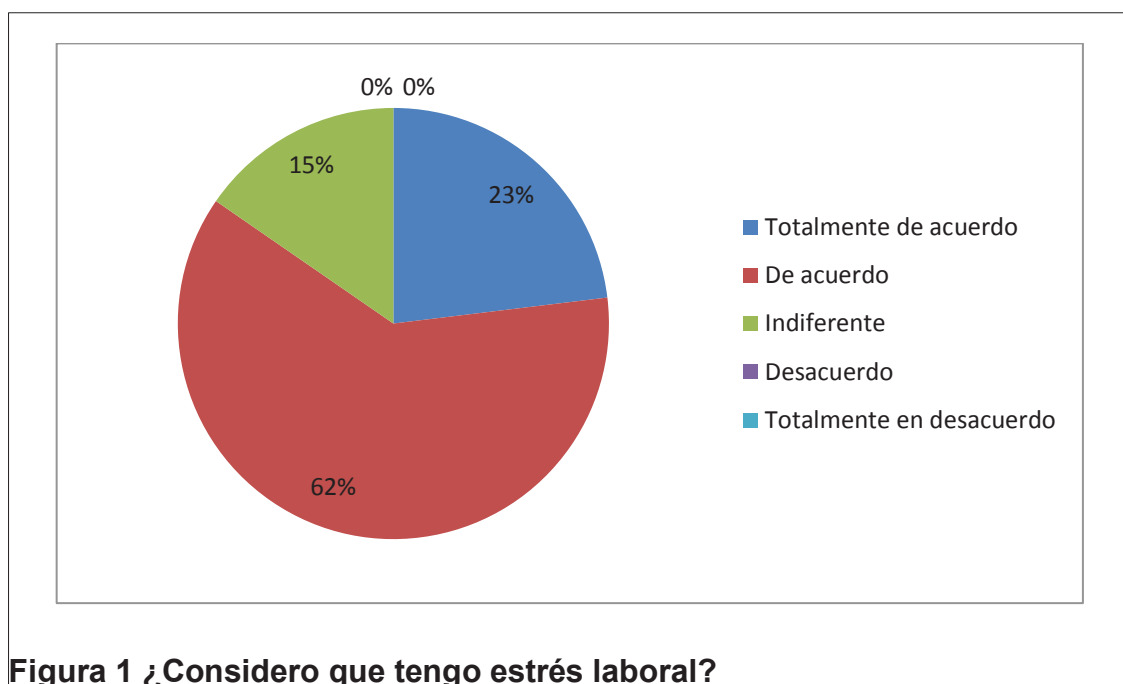
En los mapas conceptuales es importante que se tomen en cuenta tres referencias para organizar la información, estas son, las ideas núcleo, las perspectivas de acción y las razones. (Pineda y Alvarado, 2008, p.p 214- 215).

En las ideas núcleo se expresa los conceptos en estudio, los temas analizados de la información proporcionada por las personas evaluadas, en las razones se expresa los factores o las causas que ocasionan esos temas y en las perspectivas, las conclusiones de la información.

En este estudio se analizará la información mediante la matriz de redes, para relacionar la información entre el estrés laboral, el desempeño y los factores que influyen en los mismos.

6. Resultados

6.1 Encuesta



- Totalmente de acuerdo, actualmente nos encontramos en un momento de crisis en el área por la falta de personal, se puede decir que el tipo de trabajo es bajo presión y estoy de acuerdo con eso, pero actualmente por las horas extras y demanda de llamadas causa el estrés laboral.
- Indiferente, se trata de ignorar el estrés puesto que este departamento de atención al cliente está destinado a manejar el estrés con cada uno de nuestros clientes. En lo posible es importante dejarlo de un lado. Además el estrés es positivo para poder producir de la mejor manera.
- Totalmente de acuerdo, bueno la función que desempeñamos es de mucha responsabilidad, concentración y sobretodo responsabilidad y otros aspectos de la vida diaria entonces hasta cierto punto es algo que debemos manejarlo nosotros mismos.
- Totalmente de acuerdo, la carga laboral es muy fuerte, por la falta de personal, adicionalmente la no apertura de las líneas de supervisión.
- De acuerdo, el trabajo es fuerte, debo cumplir parámetros y metas diarias, mucho trabajo para el tiempo que deberíamos trabajar y a la vez el cumplimiento de atención requiere mucho de cada uno.
- Indiferente, porque mi objetivo es cumplir mi labor diaria y mi personalidad y carácter me permiten decir que el estrés es algo psicológico, sea dentro o fuera de mi lugar de trabajo.
- De acuerdo, por la presión que existe en base a los tiempos de atención, tenemos muchos requerimientos que ingresan en cuestión de minutos y poco tiempo de respuesta, esto me genera ansiedad, me pongo preocupada porque siento que es demasiada presión.
- De acuerdo, creo que por el tipo de trabajo que hacemos si se tiene un estrés día a día, ya que son gran cantidad de llamadas que se debe dar solución en línea y a veces por el tiempo no se puede dar un servicio mejor.
- De acuerdo, porque el tipo de trabajo que se maneja no permite tiempos de descanso, existe gran presión por parte de la línea de supervisión y constantes llamadas de los socios lo que le hace un trabajo estresante.

- De acuerdo, se tiene gran carga laboral, las llamadas no paran de entrar y cada persona es con una solicitud diferente, el tiempo de respuesta es corto lo que me genera estar tensionado y por ende tener estrés laboral. Por otro lado al estar en un horario de la noche me pierdo de muchas situaciones familiares que también me tensionan porque pierdo tiempo en familia.
- De acuerdo, en un call center siempre va a existir estrés laboral porque se tiene demasiado trabajo, sin embargo en la noche es más tranquilo, la gente llama menos y existen menos requerimientos, no deja de ser estresante porque la gente llama por inconvenientes.
- De acuerdo, tengo gran carga laboral y poco tiempo de respuesta, los requerimientos deben ser solventados de la mejor manera para tener un socio satisfecho.
- De acuerdo, en el call center tenemos mucha carga laboral por los distintos reclamos y requerimientos que se hacen, esto tensiona porque tienes que dar una respuesta rápida y clara al socio.

La mayoría de la muestra indica tener estrés laboral en su puesto de trabajo, siendo así que el 85% de la población encuestada se encuentra de acuerdo con el enunciado, indicando que consideran tener estrés laboral y el 15% de la población siendo la minoría de la misma se muestra indiferente a la afirmación. Las personas que consideran tener estrés indican que los factores que influyen en dicha condición, es la falta de personal en el área, el trabajo bajo presión, las jornadas laborales extendidas, gran cantidad de carga laboral al tener llamadas tras llamadas en sus labores diarias, consideran que no tienen apertura con las líneas de supervisión y poco tiempo de respuesta para atender a los requerimientos de los clientes.

Como menciona Mamani (2007), en esta investigación se obtiene como resultado que la falta de personal en la organización es un generador de estrés, debido a que cuando existe menos personal en un lugar de trabajo, hasta cubrir las vacantes disponibles si es el caso, se redistribuyen las actividades entre los

colaboradores y esto ocasiona que las personas aumenten su tensión y por ende el nivel de estrés.

En las encuestas se encuentra como factor generador de estrés al trabajo bajo presión, el mismo es un factor importante debido a los tiempos de respuesta cortos que se manejan para atender a los requerimientos.

Otro factor generador de estrés en la muestra evaluada, son las jornadas laborales extendidas, a este se considera un factor importante que genera estrés laboral en los colaboradores, por las jornadas de trabajo prolongadas que las personas poseen, que van de la mano con los horarios de trabajo y los turnos, teniendo menos tiempo para sus actividades personales, mayor cansancio y carga mental.

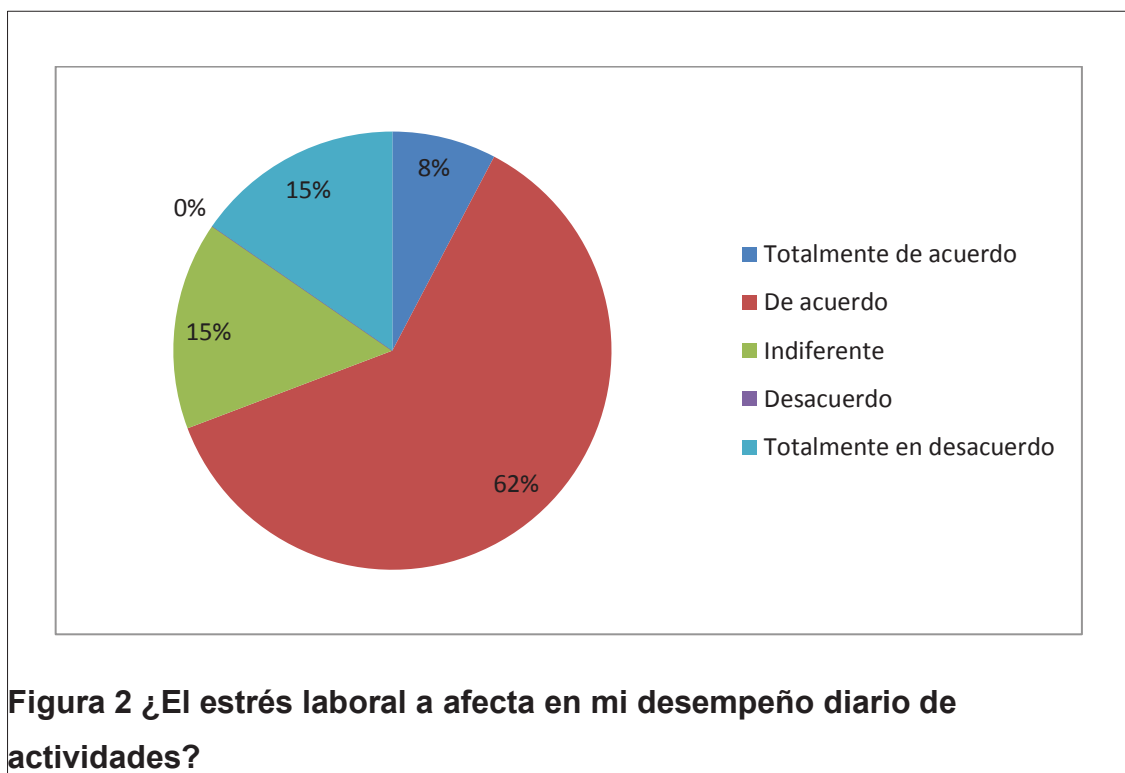
Como menciona Gutiérrez, R y Ángeles, Y. (2012) existen factores propios del puesto de trabajo que pueden generar estrés, como la carga laboral, esto se refiere a la cantidad de llamadas que la persona debe atender en un tiempo establecido y cuando la persona considera que la cantidad de requerimientos es mayor a su capacidad de respuesta

Las relaciones interpersonales en la muestra es un factor que no genera estrés laboral en la organización, debido a que mantiene una relación cordial con sus compañeros de trabajo, a pesar de tener poco tiempo para compartir, en esta investigación se menciona que no existe mucha apertura por parte de la línea de supervisión, lo que puede llevar al individuo a sentir tensión en su lugar de trabajo, por la falta de apoyo que siente.

Así como existen personas que manifiestan su estrés laboral en el call center por distintos factores antes descritos, también existen personas que consideran que no tienen estrés laboral en sus labores, estas personas reflejan el 15% de la muestra siendo un porcentaje muy poco significativo.

Las personas que mencionan no tener estrés laboral expresan que es mejor ignorar el estrés y dejarlo de lado, puesto que al ser personas entrenadas para este tipo de trabajo están capacitadas para manejar este tipo de labores.

Es importante mencionar que se encuentran mayor nivel de estrés en las personas con horario diurno, en el que reciben mayor cantidad de reclamos y jornadas laborales extendidas, no así en el horario nocturno en donde la carga laboral es menor y perciben al estrés como algo positivo en sus labores, cómo un activador para producir de manera adecuada.



- De acuerdo, puedo decir que el estrés puede afectarme a mi desempeño pero no en su totalidad, porque a pesar del estrés que cause sé que debo cumplir con mi trabajo.
- Totalmente en desacuerdo, Como mencioné ignoro el estrés, lo dejo de lado y no afecta en mi desempeño.

- Totalmente de acuerdo, al ser un trabajo de gran presión y responsabilidad me genera mucho estrés pero trato de que eso no afecte mi desempeño y tener un buen desempeño laboral, sin embargo si se ve afectado por la preocupación y el estrés.
- De acuerdo, estoy muy cansado con ello mi rendimiento ha bajado completamente.
- De acuerdo, la presión que se ejerce en el call es fuerte y de acuerdo al día si es bueno o es malo permite que manejes tus actividades, si influye.
- Totalmente en desacuerdo, por lo antes mencionado cumplo con mi trabajo y no me afecta lo que ocurra en él, mi objetivo es trabajar bien.
- Indiferente, siento que afecta pero no llega a ser algo que baje mi rendimiento laboral, trato de enfocarme y hacer bien mi trabajo.
- Indiferente, a pesar de ser gran cantidad de llamadas trato de responder de la mejor manera y dar el mejor servicio al socio, que espera una respuesta eficaz y oportuna.
- De acuerdo, no se posee un horario fijo de trabajo, se obliga a tener en la empresa reuniones o capacitaciones fuera del horario de trabajo. Por lo que me siento cansado y muchas veces se ve reflejado en el desempeño.
- De acuerdo, trato de manejar el estrés laboral rindiendo bien, sin embargo en algunas ocasiones no es posible, cuando más carga laboral tengo es cuando más tensionado me siento.
- De acuerdo, cuando estoy muy tensionado en el trabajo si reflejo en el rendimiento y en la productividad, no rindo de la mejor manera porque estoy preocupado.
- De acuerdo, definitivamente si, ya que el estrés lleva cansancio y otros factores de salud que en ocasiones no te permiten desarrollar con total éxito tus funciones.
- De acuerdo, porque estoy tensionada, preocupada de todos los pendientes y objetivos que tengo que cumplir y esto no me dejar

concentrar en lo que hago por lo que me ha llevado a bajar mi rendimiento.

Esta pregunta evalúa si el estrés laboral influye en el desempeño de los colaboradores, la mayoría de las personas evaluadas es decir el 70% de la muestra indica que el estrés laboral afecta en el desempeño de sus actividades.

El 30% de la población siendo la minoría indica que el desempeño de sus actividades no se encuentra afectado por el estrés laboral, rindiendo de la mejor manera a las labores asignadas.

Las personas que ven afectado su desempeño laboral por el estrés consideran que se debe a la presión y la responsabilidad, las jornadas laborales extendidas, porque esto les genera preocupación y cansancio que se ve reflejado en un bajo rendimiento en sus labores.

Las personas que se sienten cansadas y agotadas en sus actividades son las personas que presentan menor rendimiento en sus labores, mencionan que la preocupación que sienten no les lleva a responder de la mejor manera.

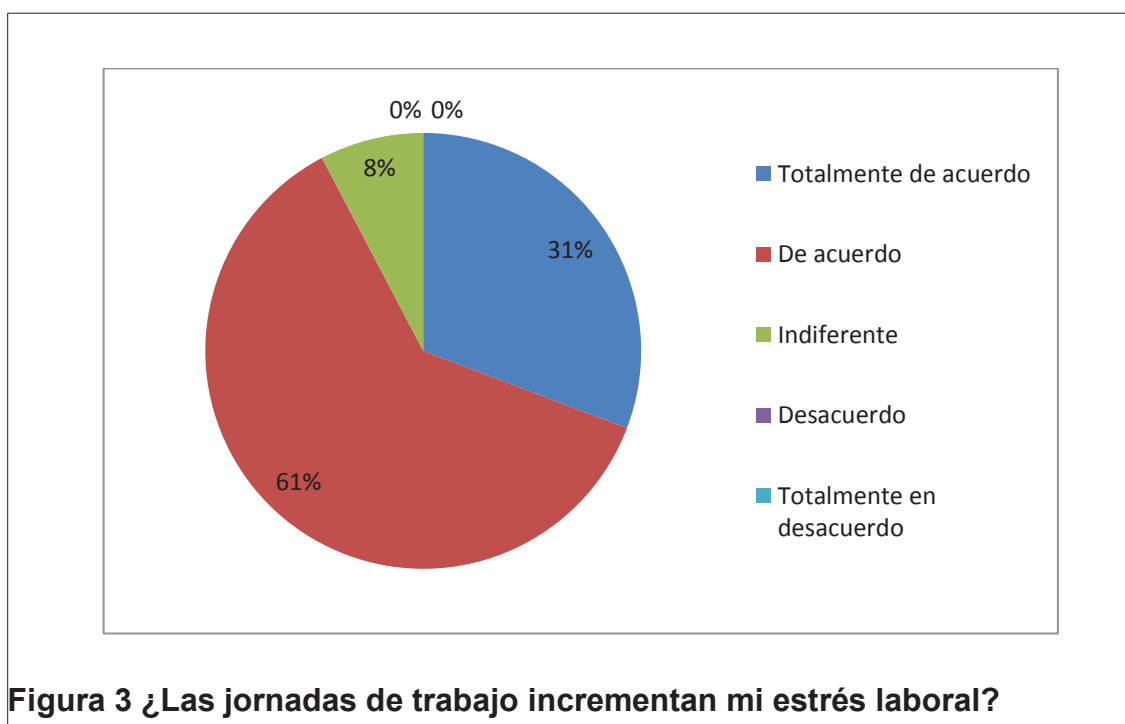
La mayoría de las personas evaluadas ven afectado su desempeño a causa del estrés laboral, que les causa cansancio, agotamiento y fatiga lo cual no les permite realizar con éxito sus funciones.

Como menciona Álvarez, M. (2007) el estrés laboral incrementa el ausentismo a nivel laboral, el nivel de productividad se ve disminuido por la falta de motivación que la persona presenta.

Existen personas que indican ignorar el estrés para que este no afecte en su desempeño, así como mantener una actitud positiva en la que el objetivo es cumplir con las labores diarias y hacer que el estrés no afecte en sus funciones.

De acuerdo a Álvarez.M, (2007), ver de manera positiva el estrés laboral lleva a las personas a mejorar su rendimiento, el estrés positivo (eustrés) se da cuando la persona considera que la demanda es inferior a la capacidad de la persona.

Las personas en horario nocturno presentan mejor rendimiento laboral debido a que la presión, la carga laboral y las jornadas de trabajo son menos complicadas que en horario diurno.



- Totalmente de acuerdo, en el área en que nos encontramos es una jornada laboral extensa, causan que tengamos estrés, ya que en nuestro puesto estamos continuamente con llamadas y llega un momento en el día que nos encontramos ya agotados y no podemos rendir con una jornada extensa.
- De acuerdo, más que estrés laboral es el cansancio mental que tenemos, ya que laboralmente estamos preparados y capacitados para hacer nuestro trabajo de la mejor manera.

- Totalmente de acuerdo, las jornadas extendidas me generan estrés laboral porque tengo que llegar a mi casa a atender a mi familia y muchas veces es imposible llegar temprano. Además de que llego con la preocupación del trabajo.
- Totalmente de acuerdo, se han aumentado las horas laborales mensuales, esto me da mayor cansancio y preocupación porque tengo que cumplir con el objetivo propuesto diario.
- Indiferente, son horarios que se manejan con horas extras pagadas, es un ingreso para mí.
- De acuerdo, fuera de mi jornada laboral de 7 horas la cual no incluye mi hora de almuerzo, hay días en que trabajamos 10 horas, el cual se vuelve agotador pero no estresante. Toda sobrecarga laboral ocasiona malestar al empleado.
- De acuerdo, son jornadas largas en las que no se tiene mucho tiempo para relajarse, al trabajar en horarios extendidos y con gran presión me siento cansada y preocupada.
- Totalmente de acuerdo, si se siente un poco de presión cuando se incrementa la jornada, ya que a veces uno tiene cosas que hacer personales y otra que si se siente mucha presión.
- De acuerdo, la jornada puede llegar a durar hasta 12 horas en un día si contamos con las reuniones que se deben asistir de forma obligatoria, esto me genera cansancio y me siento agotado en mi trabajo.
- De acuerdo, son jornadas extremadamente largas en ocasiones llegan a sobrepasar las 10 horas y es muy cansado especialmente en fechas de corte, esto me tensiona porque a más de todos los requerimientos que ya soluciono en mi jornada tengo que solucionar en tiempo extra.
- De acuerdo, tenemos jornadas largas en ocasiones estas no tienen descanso y trabajamos de corrido, esto si me tensiona más que nada por el cansancio que tengo.

- De acuerdo, cuando esas jornadas son incrementadas con tiempo extra o soporte si ocasiona estrés.
- De acuerdo, cuando tenemos jornadas extendidas, estoy muy cansada porque a veces son más de diez horas que trabajamos, esto me produce mucho estrés y tensión.

Las personas encuestadas mencionan en su gran mayoría que las jornadas extendidas influyen en el estrés laboral de los colaboradores, el 92% de la población indica estar de acuerdo con el enunciado y se ven afectadas en su estrés laboral por las jornadas de trabajo que manejan de más de seis horas diarias, el 8% de la muestra siendo la minoría menciona no preocuparle las jornadas de trabajo extendidas porque considera que es un dinero extra para la misma.

La principal consecuencia que consideran los colaboradores al tener horarios de trabajo prolongados es el cansancio que presentan, se repite constantemente las frases de estar cansadas, agotadas, preocupadas y de no tener tiempo para su vida personal.

Dentro de las personas evaluadas que presentan estrés laboral por las jornadas de trabajo prolongadas indican que al trabajar mayor número de horas su carga laboral aumenta ocasionando en ellas mayor cansancio, preocupación y agotamiento.

Mamani, (2007) en su estudio expone que las jornadas de trabajo extendidas exigen al colaborador más allá de sus posibilidades, esto se refiere al cansancio que la persona tiene y a la carga mental que la persona presenta cuando se queda más allá de su horario de trabajo, con gran cantidad de requerimientos.

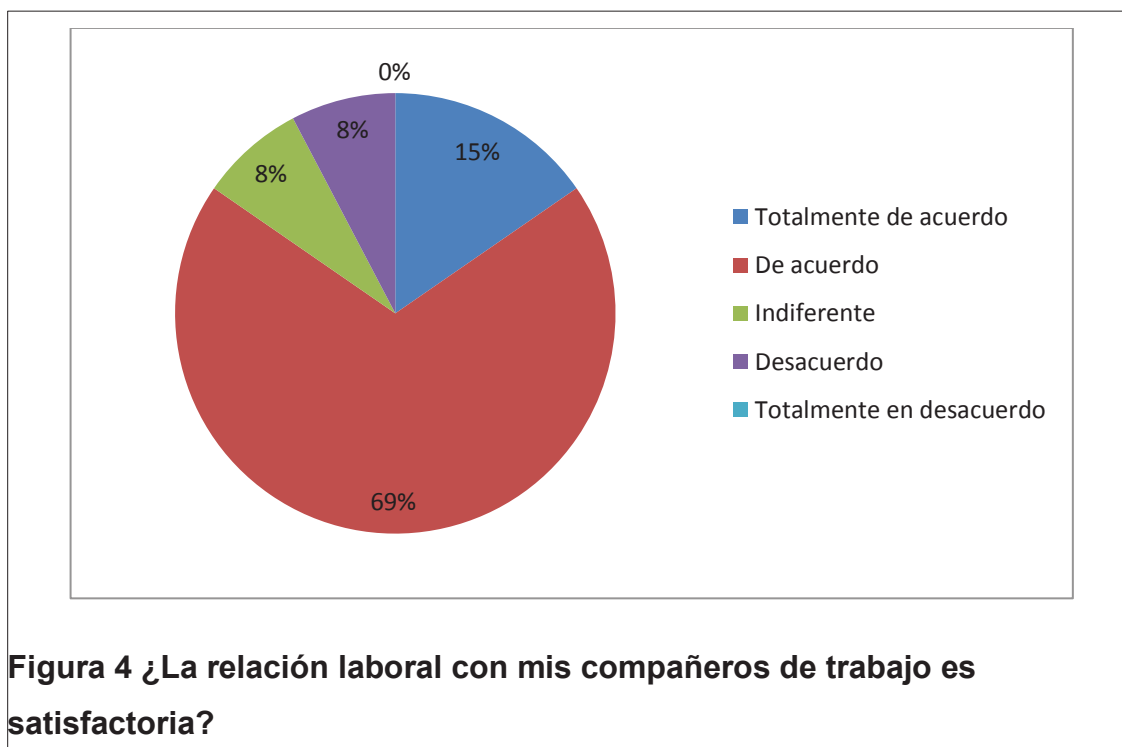
Las jornadas laborales extendidas influyen en la vida personal del colaborador evaluado, tomando en cuenta que la persona pone en riesgo los roles que

desempeña en el aspecto familiar, poniendo de lado los mismos para cumplir con la jornada propuesta por la organización.

La jornada máxima de trabajo permitida para la legislación Ecuatoriana es de 8 horas diarias, según el artículo 47 del Código del Trabajo, en donde menciona que la jornada será de ocho horas diarias y que no exceda de las cuarenta horas semanales, en la encuesta realizada a los colaboradores se ve reflejado que en la organización no se cumple con esta disposición en el área de call center, generando malestar en los mismos por las jornadas extendidas. (Código del Trabajo, 2010, p.24)

Las jornadas laborales extendidas con más de ocho horas diarias en un trabajo que demanda de la persona, genera agotamiento y cansancio bajando el rendimiento en las mismas.

El horario diurno de los call center se caracteriza por tener gran actividad de llamadas entrantes, las personas tienen que responder a los requerimientos de forma breve, al tener gran cantidad de requerimientos las personas se muestran cansadas lo que influye en el estrés laboral de los colaboradores.



- De acuerdo, nos llevamos bien, no tenemos mucho tiempo para socializar por el estilo de trabajo, con gran cantidad de trabajo y llamadas.
- De acuerdo, si existe colaboración y apoyo entre los compañeros del área y hace que la relación interpersonal mejore.
- De acuerdo, bueno trabajamos más horas porque la empresa nos necesita claro eso agota demasiado pero tenemos que hacerlo, la relación entre compañeros es buena aunque no con todos pero hay que saber manejarlo.
- En desacuerdo, hay falta de compañerismo y solidaridad, cada uno se enfrasca en su trabajo y en muchas ocasiones otras personas pueden estar en problemas, necesitar ayuda y a los compañeros no les importa.
- De acuerdo, somos un equipo que tiene muchos años trabajando aquí, fuera de la empresa nos conocemos y manejamos buenas relaciones.
- De acuerdo, vulgarmente diría que nadie es moneda de oro para caer bien a todos, en lo personal no tengo problemas en relacionarme con mis compañeros.
- De acuerdo, porque tratamos de que el ambiente laboral no sea tan pesado, en momentos que se puede compartir alguna broma o ayuda entre sí.
- Totalmente de acuerdo, el equipo trata de tener la mejor relación entre sí, si se necesita apoyo se brinda el mismo.
- Indiferente, como hay personas que te apoyan en diferentes requerimientos, también hay los que engrandecen los pequeños problemas y no te apoyan en nada.
- De acuerdo, tengo una buena relación con mis compañeros, muchas veces no tenemos tiempo en el día a día para interactuar, sin embargo el poco tiempo que lo hacemos podemos tener un buen momentos compartiendo experiencias.

- De acuerdo, Tenemos una buena relación con todos los compañeros en general, aunque por la cantidad de llamadas que manejamos no podemos estar mucho tiempo relacionándonos.
- Totalmente de acuerdo, todos nos llevamos bien, el tiempo que podemos compartir es para intercambiar experiencias y cosas buenas.
- De acuerdo, mantenemos una buena relación entre todos a pesar de que no tenemos mucho tiempo para interactuar, sin embargo el poco tiempo que pasamos es ameno.

En esta pregunta el 84% de los evaluados siendo la mayoría menciona tener relaciones laborales satisfactorias con sus compañeros de trabajo, el 69% de los encuestados están de acuerdo con el enunciado, considerando que la relación con sus compañeros de trabajo es satisfactoria, el 15% consideran estar totalmente de acuerdo con la afirmación y el 16% de los evaluados siendo la minoría, se muestran indiferente o en total desacuerdo con la afirmación indicando que la relación con sus compañeros de trabajo no llega a ser satisfactoria.

La frase que más se repite en cuanto a las relaciones laborales positivas con los compañeros es que mantienen una buena relación, sin embargo el tiempo de compartir es escaso, se llevan bien pero no tienen mucho tiempo para socializar, existe poco tiempo para interactuar pero buena relación con los compañeros.

Las buenas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, ayuda en la disminución del estrés laboral y en el mejor rendimiento en los colaboradores, las personas necesitan pertenecer a un grupo social y mantener buenas relaciones interpersonales lo que genera buen clima laboral en el área y en la organización.

En un grupo de trabajo con gran demanda laboral como es el caso de los teleoperadores es muy común que no exista tiempo de compartir, ya que los tiempos de descanso son escasos, sin embargo existen momentos cortos en el que las personas pueden socializar y es el momento de tener buenas relaciones interpersonales.

Las frases que se mencionaron en cuanto a que las relaciones con los compañeros de trabajo no son satisfactorias, es que existe falta de compañerismo y solidaridad porque la gente está enfrascada en su trabajo, existe gente que se apoya entre sí y otras que hacen más grandes los problemas.

De acuerdo con lo que menciona Gutiérrez, R y Ángeles, Y. (2012) las relaciones interpersonales pueden generar un clima satisfactorio de trabajo así como una fuente de estrés importante, el estrés laboral respecto a las relaciones interpersonales se dan principalmente cuando existe una mala relación con los compañeros de trabajo.

La mayoría de personas evaluadas considera tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo; este sentimiento se da cuando tienen apoyo por parte de los mismos, cuando sienten cooperación y colaboración, las buenas relaciones interpersonales generan buen clima laboral y buen lugar para trabajar.

El colaborador puede percibir malas relaciones cuando existe una mala cooperación en el equipo de trabajo, falta de confianza y apoyo, conflictos personales o laborales entre los compañeros.

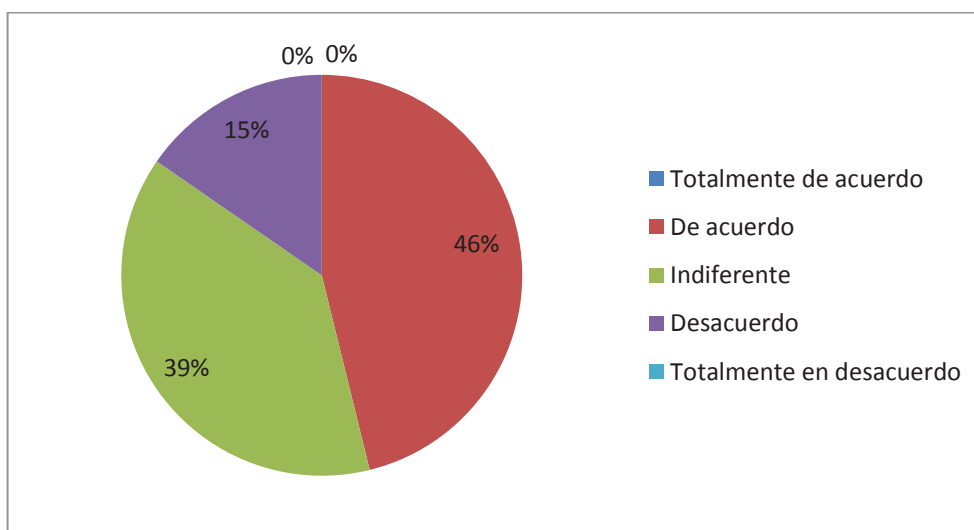


Figura 5 ¿Mi jefe fomenta las relaciones humanas con el equipo de trabajo?

La mayoría de las personas evaluadas es decir el 46% indica que el jefe fomenta las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo en la mayoría de ocasiones o frecuentemente, el 39% de la población se muestra indiferente al enunciado, mencionando que el jefe fomenta las relaciones interpersonales, sin embargo no se da en todas las ocasiones, el 15% la minoría de la población indica que el jefe no fomenta las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo.

El 15% se encuentran en desacuerdo con el enunciado, estas personas consideran que el jefe no es la persona que fomenta las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo.

El 39% de las personas se muestran indiferentes a la afirmación, considerando que el jefe en ocasiones fomenta las relaciones interpersonales y en ocasiones no es la persona que lo hace.

El 46% de las personas están de acuerdo con el enunciado, estas personas consideran que el jefe es la persona que fomenta las relaciones humanas e interpersonales con el equipo de trabajo.

Los evaluados tienen una línea de supervisión máxima, pero al ser una cantidad numerosa de colaboradores en el área de call center, existen líneas de supervisión medias para bajar la información, en este caso se tomo en cuenta la línea de supervisión directa a la que los colaboradores reportan.

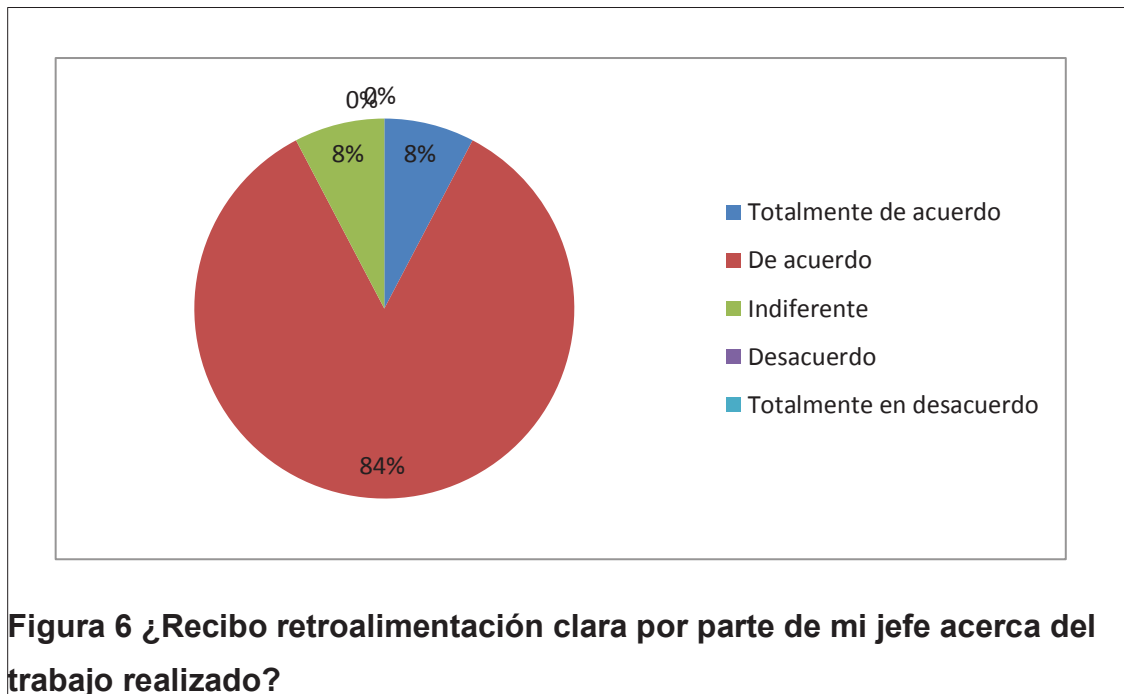
De acuerdo a lo que menciona Chiavenato (2004) el liderazgo es fundamental para que la persona cumpla con los objetivos de la organización, el líder influye de distintas maneras en los colaboradores.

Existen varios tipos de liderazgo y en cada uno de ellos distintas formas de actuar frente a la gente que tienen a su cargo, en este caso existe mayor cantidad de personas que consideran estar en desacuerdo o indiferentes a que su línea de supervisión fomente las relaciones interpersonales, cuando las personas mantienen relaciones interpersonales y humanas con el equipo de trabajo que no son satisfactorias, puede ocasionar menor productividad en sus labores.

Existe otro grupo de personas que considera que la influencia del líder es positiva en cuanto al manejo de las relaciones humanas e interpersonales con el equipo de trabajo, las relaciones positivas en un ambiente laboral, mejoran el clima y la productividad de las personas.

Es importante que el jefe sea un factor importante para fomentar las relaciones interpersonales en las personas, cuando un grupo tiene este estilo de liderazgo, que fomenta las relaciones interpersonales y la comunicación se caracterizan por tener una buena productividad, responsabilidad y compromiso laboral, incluso cuando el líder no se encuentra presente.

La minoría de personas considera que el líder no fomenta las relaciones interpersonales en el grupo de trabajo, siendo satisfactorias las relaciones interpersonales en el área.



- De acuerdo, Siempre que existe algún error en algún proceso me notifica sobre el mismo y corrige informándome como se debe realizar.
- De acuerdo, por medio de capacitación visual y documentos o soportes físicos de la información que tenga una falencia determinada.
- Totalmente de acuerdo, creo que a veces se nos olvida algo, pero si es bueno que nos aclaren algunos procesos, además si es bueno la retroalimentación.
- Indiferente, de forma verbal, pero no se cumple lo que se acordó en la charla, se habla de cómo se resolverá el error y se habla de dar apoyo por parte de la línea de supervisión, pero eso no ocurre, queda en palabras.
- De acuerdo, si en cuanto al trabajo, procesos y aspecto personal la cosa ha sido clara conmigo.

- De acuerdo, con hojas de monitoreos de las grabaciones que se realizan periódicamente sobre mi forma de servir al cliente en donde me hacen dar cuenta de mis altas y bajas.
- De acuerdo, haciendo acercamientos de forma verbal, cuando tengo algún error primero se trata con una retroalimentación verbal, sin embargo también se utilizan memos.
- De acuerdo, si se recibe retroalimentación cada semana, entonces si estoy de acuerdo.
- De acuerdo, de la línea de supervisión directa, se recibe retroalimentación de tal forma que uno entiende el error, revisando el proceso y los pasos a seguir, sin embargo, el inconveniente es de nivel de gerencia ya que no informan o consultan a los ejecutivos antes de lanzar un nuevo proceso.
- De acuerdo, se recibe retroalimentación verbal por parte de nuestra línea de supervisión, especialmente cuando es época de evaluación de desempeño, nos reunimos para conversar sobre lo que se ha hecho en el semestre.
- De acuerdo, La retroalimentación se maneja de manera verbal, la línea de supervisión indica los errores que estamos cometiendo y cómo manejarlos, esto se realiza en el momento que se realiza el error por lo que considero que su acción es oportuna.
- De acuerdo, La retroalimentación es de forma verbal indicando los errores que se ha cometido y las acciones de mejora que se debe tomar.
- De acuerdo, La retroalimentación se realiza de forma verbal, explicando los errores que hemos cometido, se determina como mejorarlos y se da seguimiento en lo que hemos fallado.

El 92%, la mayoría de las personas mencionan recibir retroalimentación clara por parte de su línea de supervisión. La frase más común en las respuestas de los evaluados es que la retroalimentación se realiza de forma verbal, notificando el error y lo que se debe realizar para enmendarlo.

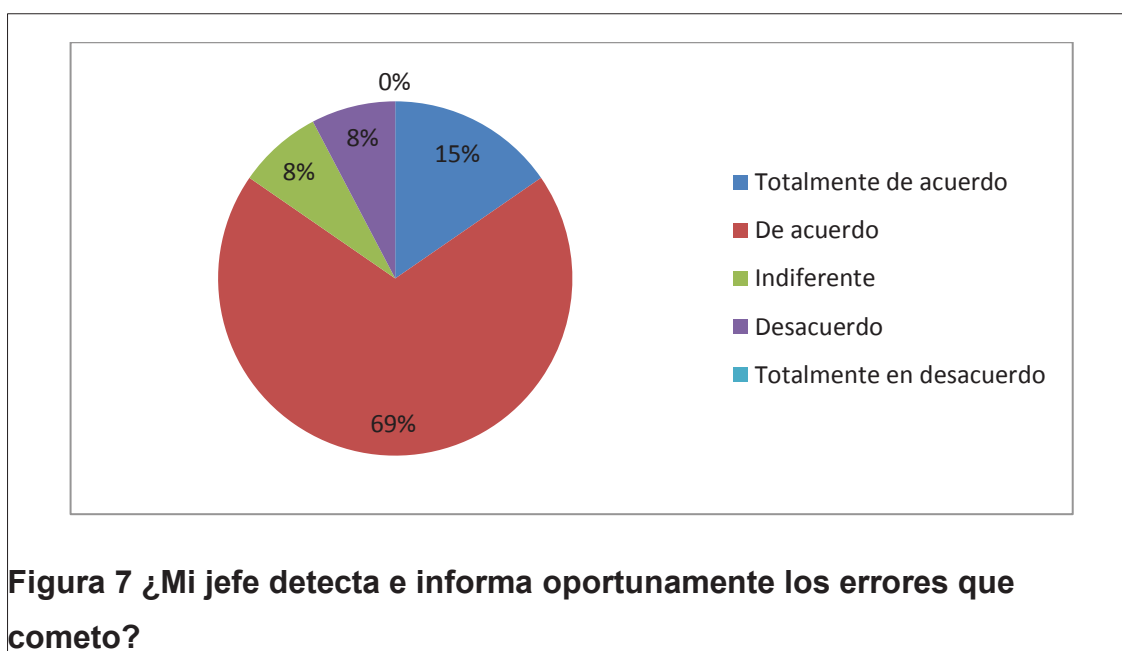
El 8%, la minoría de los evaluados indica que recibe retroalimentación clara por parte de su línea de supervisión pero que sin embargo no se cumple lo que se acordó en la charla, no siente el apoyo por parte de la misma.

La retroalimentación clara por parte de la línea de supervisión disminuye el estrés en los colaboradores es importante que se mantenga una evaluación de desempeño formal en los colaboradores, tanto a nivel individual como grupal.)

Dentro de la evaluación de desempeño existe una fase en la que se realiza la entrevista de evaluación y la retroalimentación al colaborador, la retroalimentación es importante para que la persona conozca los errores que está cometiendo, se pueda crear un nuevo plan de desempeño y que el evaluado pueda mejorar sus resultados en el siguiente periodo.

Cuando una persona se encuentra afectada por estrés laboral es muy común que baje su rendimiento y su desempeño, es por esto que las organizaciones tienen un plan de evaluación de desempeño de dos veces al año, para medir los objetivos cumplidos por la persona.

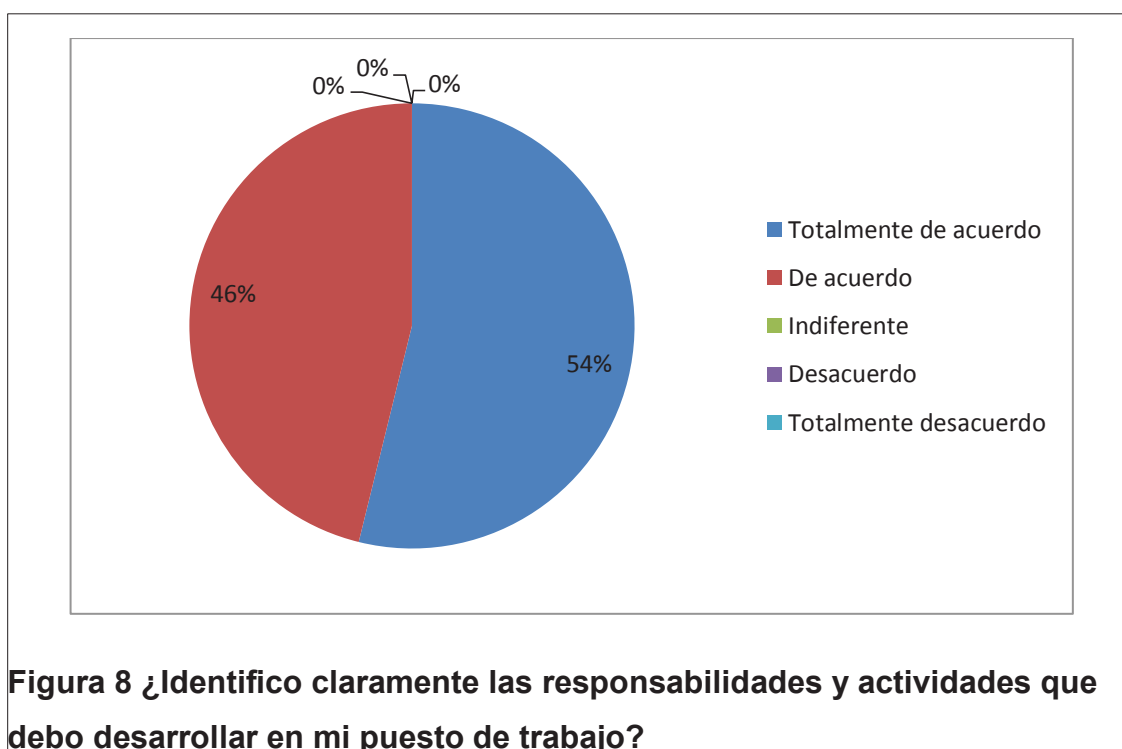
Las personas evaluadas coinciden con recibir retroalimentación clara y oportuna por parte de su línea de supervisión inmediata con el objetivo de corregir los errores satisfactoriamente.



El 84% de los evaluados, la mayoría de la población, mencionan estar de acuerdo con el enunciado, el jefe detecta oportunamente los errores que comete y se los corrige.

El 16% de la población, la minoría, se encuentran indiferentes o en desacuerdo con el enunciado de que el jefe detecta oportunamente los errores que comete. La información de los errores a los colaboradores se relaciona con la retroalimentación oportuna que la persona reciba, con una retroalimentación clara y en el momento adecuado el colaborador junto con la línea de supervisión toma acciones de mejora para su desempeño.

La mayoría de los evaluados consideran que los errores se corrigen de manera adecuada y en el momento oportuno para tener mejores resultados en la organización, esto permite al colaborador tener un mejor rendimiento en sus labores, conociendo las fallas que ha cometido.

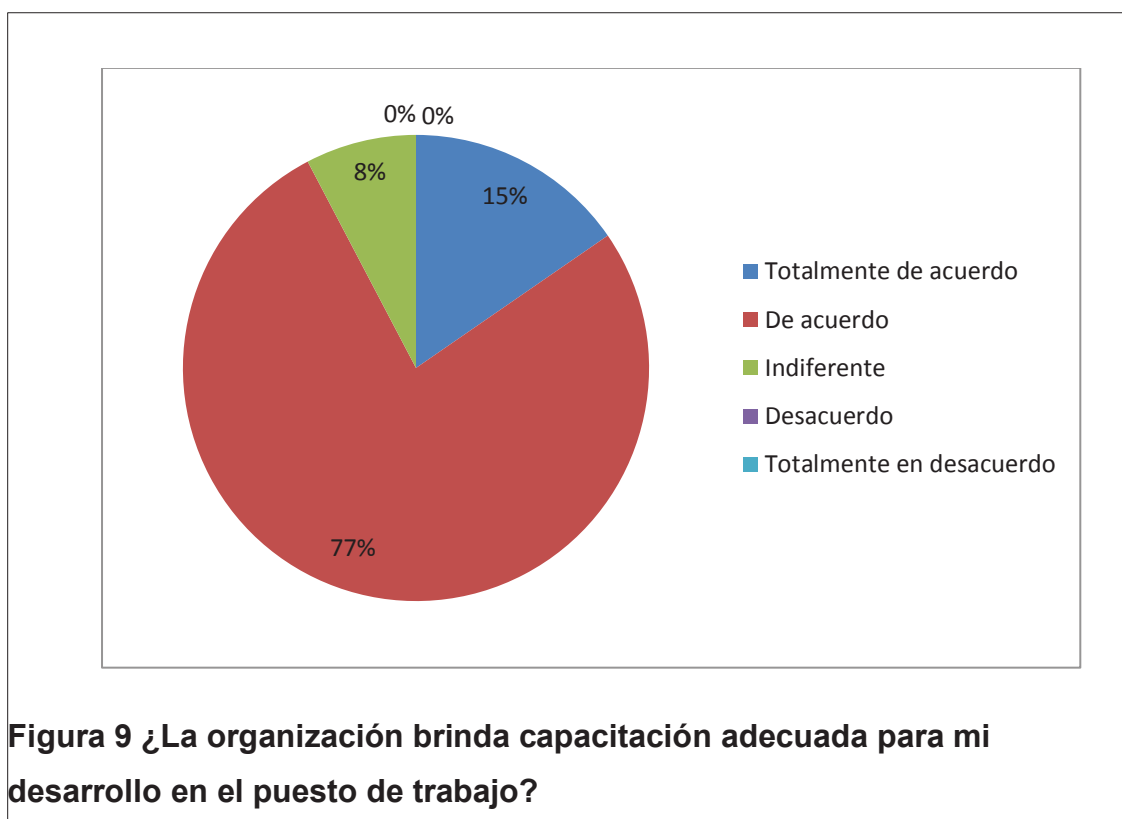


El 100% de las personas evaluadas identifican claramente las responsabilidades y actividades que deben desarrollar en el puesto de trabajo,

conocen claramente sus funciones y los procesos que deben seguir para realizar sus labores.

La ambigüedad del rol se refiere al no conocer las responsabilidades y actividades que la persona debe realizar en su trabajo, esto genera ansiedad y frustración en la persona, de manera que no sabe si el aporte que está dando en la organización es la adecuada.

Los evaluados no presentan ambigüedad del rol, conociendo claramente los procesos, las funciones, los reglamentos internos y la información que se debe manejar para su puesto de trabajo.

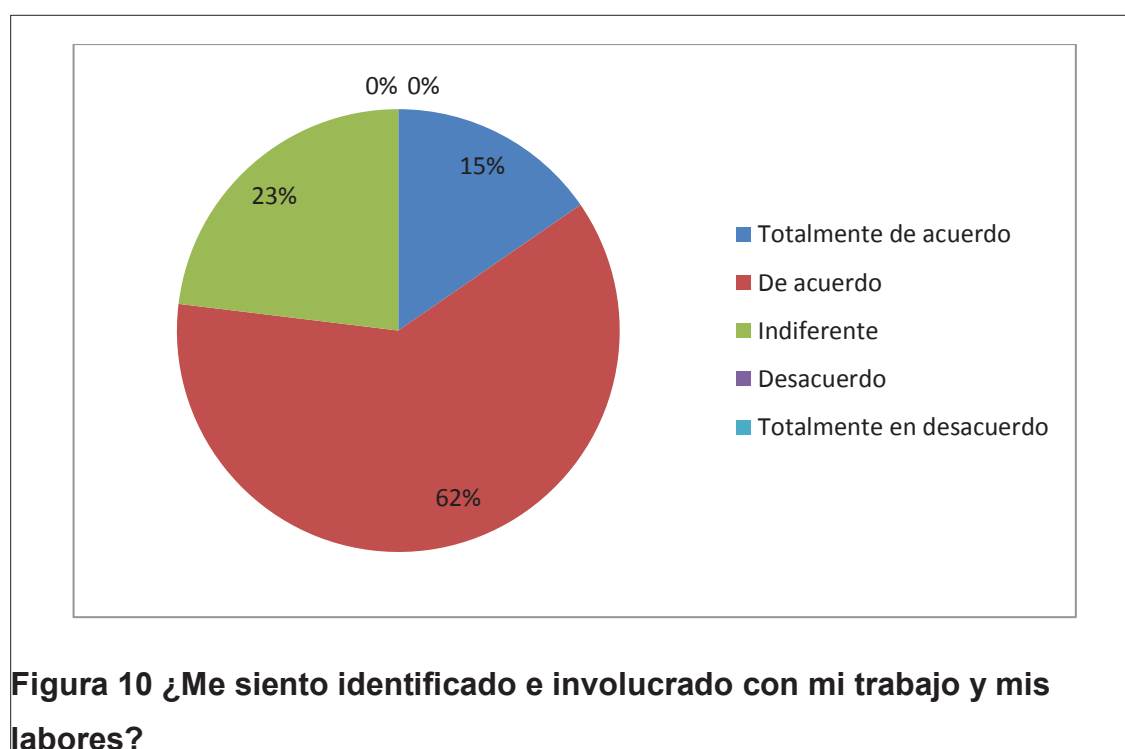


El 92% de las personas evaluadas, la mayoría de la población, mencionan estar de acuerdo con que reciben capacitación adecuada para el desarrollo en su puesto de trabajo, la capacitación va de la mano con el conocimiento de las

funciones y actividades que una persona debe realizar diariamente, el no conocer las funciones que tiene que realizar, genera un fuerte estrés laboral, debido a que no conocen si están cumpliendo su trabajo una forma adecuada, sin embargo las personas del área conocen claramente sus funciones, tienen capacitaciones adecuadas, por lo que el presente factor no es un generador de estrés para la muestra.

El 8% de la población se encuentra indiferente al enunciado, siendo la minoría de la población y una participación muy poco significativa.

Las personas evaluadas conocen sus funciones y actividades a realizar en su puesto de trabajo, mediante las capacitaciones que la organización brinda para los colaboradores.

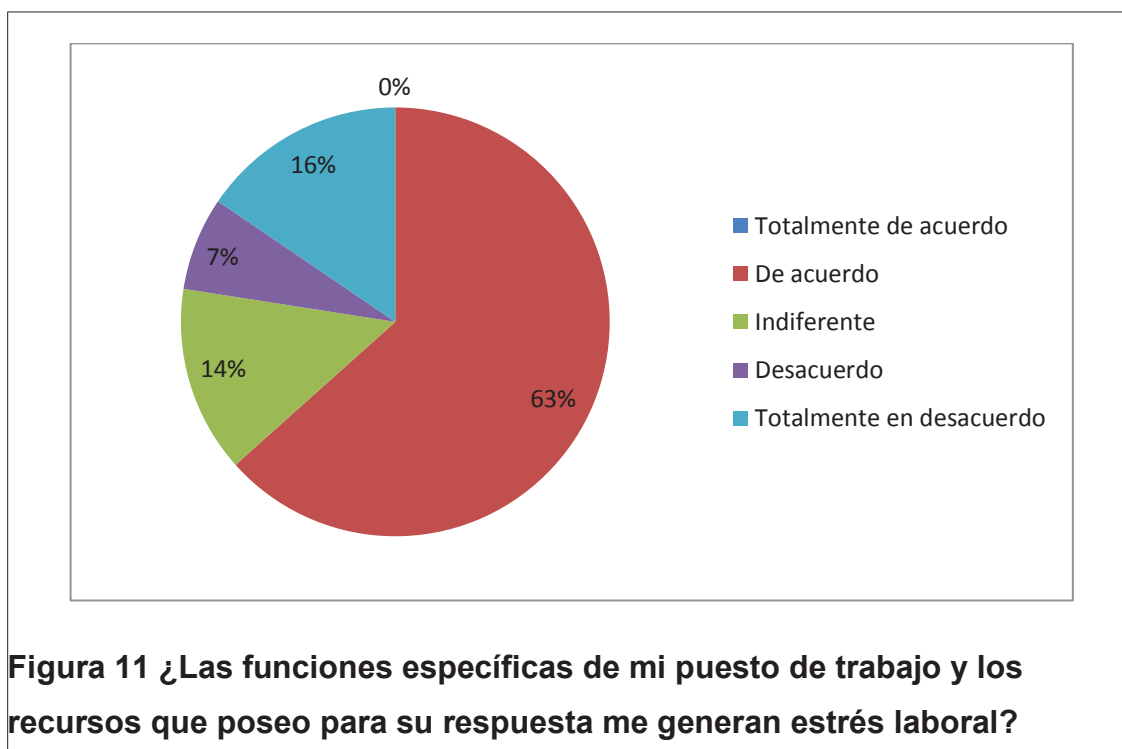


El 77% de las personas, la mayoría de la población, evaluadas se encuentran identificados e involucrados con su trabajo y labores, el involucramiento con lo que las personas se dedican genera satisfacción laboral en el individuo.

Como menciona Robbins y Judge (2009) el involucramiento en el trabajo se refiere al grado con el que la persona se siente identificada con el mismo, cuando una persona está involucrada con su trabajo siente interés por la labor que realiza y sabe que es importante para la organización.

El 23% de la población se muestra indiferente al enunciado respecto a sentirse involucrados e identificados con el trabajo y sus labores.

El sentirse involucrados en el trabajo como es el caso de la mayoría de los colaboradores evaluados lleva a tener satisfacción laboral y compromiso con sus labores y la organización.



- Indiferente, creo que los recursos que tenemos para trabajar son los adecuados para responder de manera correcta.
- En desacuerdo, todas las herramientas son las adecuadas para el servicio que brindamos y las funciones están claras del puesto para intentar superar el estrés.

- Totalmente de acuerdo, por tanta presión y cantidad de trabajo necesitamos muchas herramientas para dar respuesta, los recursos son buenos pero creo que podrían ser mejores para tener un nivel de respuesta más rápido. Las herramientas deberían ser más rápidas y con mayor información.
- De acuerdo, las herramientas no son las adecuadas para realizar rápidamente mis funciones, muchas veces necesito más información y en corto tiempo para no preguntar a mi inmediato superior.
- De acuerdo, lo que el cliente exige de mi me genera estrés porque los otros departamentos no tienen el mismo tiempo de respuesta y responsabilidad.
- Totalmente en desacuerdo, porque mi objetivo es cumplir mi labor diaria y mi personalidad y carácter me permiten decir que el estrés es algo psicológico, sea dentro o fuera de mi lugar de trabajo.
- De acuerdo, los recursos que poseo para dar respuesta a los requerimientos son los adecuados, tengo las herramientas adecuadas, sin embargo se utiliza demasiada información para los requerimientos y esto me genera preocupación.
- De acuerdo, si porque muchas veces no se puede solucionar un problema en línea, se direccionan a otras áreas y el socio muchas veces no lo entiende.
- De acuerdo, Para ciertas funciones los recursos son adecuados, sin embargo el proceso que uno debe seguir es el que causa malestar ya que son ineficientes.
- De acuerdo, creo que los recursos que poseemos para dar respuestas a los clientes son las adecuadas, sin embargo deberíamos tener mayor empoderamiento para poder dar solución en algunos casos y no escalar a líneas de supervisión.
- De acuerdo, tenemos todos los recursos para responder en nuestro trabajo pero los tiempos de respuesta a veces son muy cortos en determinados requerimientos y esto me tensiona por el temor de no cumplir con lo solicitado por el cliente.

- De acuerdo, si, y generan estrés debido a que la información que manejamos es extensa y cambia en la mayoría de veces, existen procesos que se generan de diferente manera a la inicialmente indicada, existe mucha burocracia interna la cual no permite brindar en ocasiones una solución eficiente, y debemos mantener una lista de trabajos pendientes y en seguimiento esperando respuestas de otras personas o departamentos y terminas el día con muchas cosas en la cabeza.
- Indiferente, Pienso que en ocasiones los recursos son adecuados y en otras ocasiones no, nos faltaría información para dar una rápida solución.

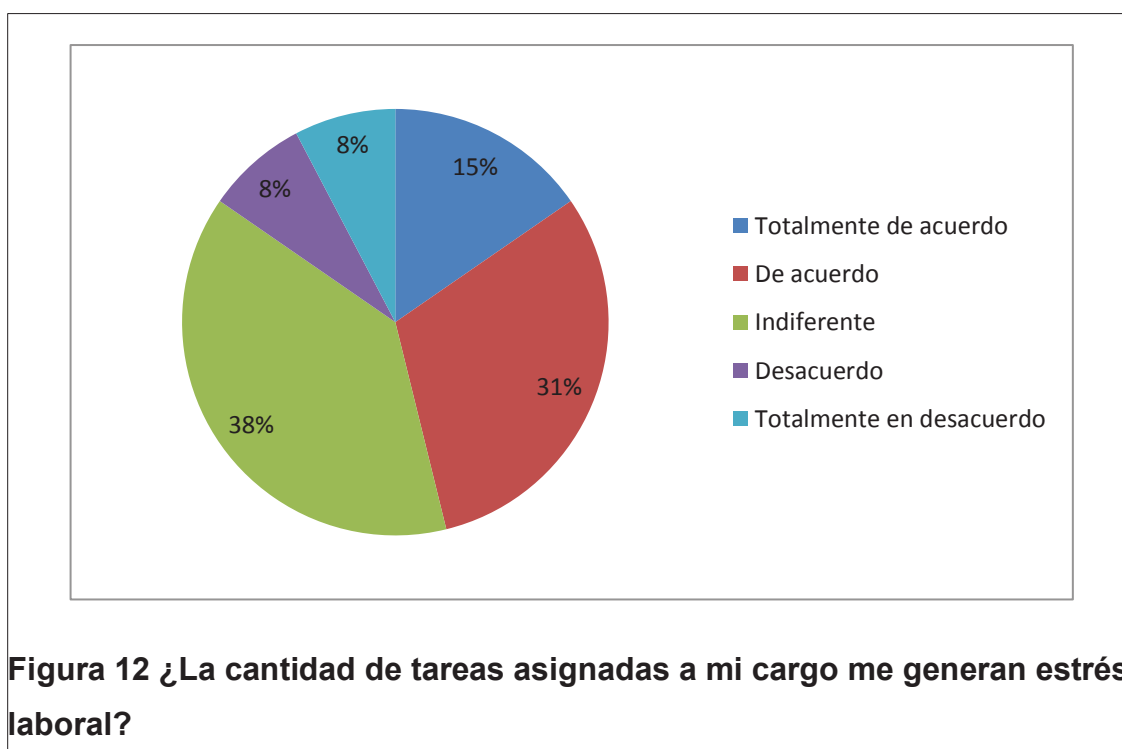
El 63% de las personas evaluadas, la mayoría, mencionan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con el enunciado, indicando que las funciones específicas al puesto de trabajo y los recursos para su respuesta les generan estrés laboral, mencionan que a pesar de tener en muchas ocasiones las herramientas adecuadas, no se puede dar una rápida respuesta a los socios debido a que se debe escalar la información en algunas ocasiones y esto aumenta el tiempo de respuesta; generando malestar en el cliente. De igual manera el direccionar a otras áreas disminuye su productividad y aumenta su tiempo de respuesta, por lo que consideran que deberían acceder a mayor información, de tal forma que puedan tener empoderamiento para dar solución a distintos casos y así no escalar, ni remitir a otras áreas de la organización.

El 37% de los evaluados, la minoría, se presentan indiferentes, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo ante el enunciado, mencionando que las funciones específicas a su puesto de trabajo y los recursos que poseen para el tiempo de respuesta no son generadores de estrés laboral.

Esta pregunta se refiere a la demanda de la tarea en donde según Robbins y Judge (2009) las personas responden a sus actividades diarias y a las tareas con los recursos que poseen, estos recursos en muchas ocasiones no son los

suficientes lo que podría generar estrés laboral mientras que cuando la persona siente que los recursos son los suficientes y adecuados para su trabajo le genera una grado de satisfacción en su trabajo.

Los resultados de los que consideran que las funciones de su puesto y los recursos que poseen para responder al mismo les genera estrés, atribuyen al poco tiempo de respuesta que poseen para atender los requerimientos de los clientes y porque se necesita mayor información acerca del socio para no escalar a los requerimientos a líneas medias.



- Indiferente, en este caso estoy de acuerdo y desacuerdo, ya que sabemos el tipo de trabajo que debemos realizar, pero en ocasiones es demasiada la carga laboral por la falta de personal.
- Indiferente, estoy acostumbrado a manejar distintas funciones, no hay complicación.

- Totalmente de acuerdo, tenemos mucha carga laboral y poco tiempo para responder, esto preocupa porque tenemos que atender a todos los requerimientos con un buen nivel de servicio.
- Totalmente de acuerdo, por la falta de personal, es más carga para las demás personas.
- En desacuerdo, no por cantidad si no por el tiempo en el que deben ser resueltas.
- Totalmente en desacuerdo, por lo antes mencionado, cumplo con mi trabajo y no me afecta lo que ocurra en él, mi objetivo es trabajar bien.
- Indiferente, tengo gran cantidad de requerimientos pero trato de que no afecte en lo que hago.
- Indiferente, más que la cantidad de tareas es el tiempo en el que se tiene que resolver los requerimientos.
- Indiferente, La carga de trabajo es bastante pero no creo que eso me genere el estrés laboral, es más por el ambiente, se siente la falta de apoyo en ciertas personas y la falta de compañerismo.
- De acuerdo, La carga laboral en el call center es fuerte, dado que se manejan más de 150 llamadas diarias por ejecutivo, esto ocasiona que tengamos gran presión y mucho trabajo diario.
- De acuerdo, tengo muchas tareas diarias para responder, esto tensiona porque enseguida que cuelgas una llamada entra la otra, muchas veces no tienes tiempo de descanso aunque existan menos requerimientos por la noche
- De acuerdo, todos los días mi lista de trabajo me recuerda la carga laboral que tengo y conocer que empiezo otra jornada para afrontar muchos requerimientos nuevos generan este estrés, pero la experiencia juega un papel muy importante y creo que el manejo de las situaciones y el conocimiento de procesos y otras cosas hacen más liviano este estrés.
- De acuerdo, es mucha carga laboral y poco tiempo de respuesta para atender a los requerimientos, esto me ocasiona estrés por la preocupación y tensión de cumplir con las metas.

El 46% de las personas evaluadas mencionan estar de acuerdo con que la cantidad de tareas asignadas al cargo le genera estrés laboral, indicando que tienen gran carga laboral y poco tiempo de respuesta para los clientes, las personas atribuyen la carga laboral excesiva a la falta de personal con la que cuenta la organización e indican tener muchas llamadas diarias que les genera estrés laboral por atender requerimientos tras requerimientos.

De acuerdo con Maslach y Jackson, (2009) en donde indican que la carga laboral excesiva y el estrés es muy común en personas que tienen cargos de atención al cliente, como las personas de call center como es el caso de la muestra, en donde tienen que atender requerimientos y en un tiempo muy corto.

El 38% de la población se encuentra indiferente respecto al enunciado, indicando que la carga laboral es fuerte, con excesivos requerimientos y poco tiempo de respuesta, pero que sin embargo esto no lleva a afectar a su estrés laboral porque lo manejan de una manera adecuada.

El 16% de la muestra evaluada considera que la carga laboral en el call center, no es un factor que les genere estrés, las personas mencionan realizar su trabajo de manera adecuada para que esto no llegue a afectarlos.

La carga laboral excesiva se debe a varios requerimientos y llamadas entrantes y un tiempo corto de respuesta, las tareas de los teleoperadores se caracterizan por ser repetitivas y monótonas causando así cansancio y agotamiento en la persona que lo realiza, en este caso no llega a afectar a la mayoría de la población.

1. Describa otros factores que le generan estrés laboral en su puesto de trabajo y exprese el porqué.

- A manera personal otros motivos que causen estrés laboral es la falta de humanismo que puede existir hacia nosotros, hay ocasiones que toman

decisiones extremas en el área sin importar la reacción de las personas si no que se las debe cumplir. También es la falta de oportunidades de mejora, ya que tal vez se pueden dejar de las percepciones y juzgar injustamente a alguien, porque tal vez en algún momento cometió errores y no se da la oportunidad de demostrar su potencial.

- El malestar de los clientes o la manera de generar un requerimiento, la demora en la respuesta de otras áreas al momento de generar una determinada respuesta.
- El temor de no tener tu puesto fijo ya que ha existido varios despidos sin previo acercamiento de las líneas de supervisión.
- Otros aspectos que generan estrés laboral para mí personalmente, el cometer un error y no saber que esperar o que pueda pasar, las cosas están más exigentes y eso exige de mí todo el tiempo.
- Prefiero mantener mi posición de que no conozco el estrés laboral, pero como todo ser humano, cuando hay sobrecarga no he pasado más que de un dolor de cabeza.
- Pienso que la mayor fuente de estrés es la presión que tenemos, tengo que atender gran número de requerimientos en un tiempo muy corto por socio.
- Generan estrés los soportes que se dan, ya que puede ser de media hora pero ya es más tiempo del establecido y es la molestia creo de todos.
- De pronto que si, cuando en todo ámbito debe existir reglas y disciplina pero se podría ser un poco más flexibles y cuantas cosas.
- La falta de compañerismo entre el grupo pienso que me genera estrés laboral porque sé que si tengo algún problema laboral no podría contar con mucha gente de mi lugar de trabajo.
- La carga laboral, el tiempo de respuesta de los requerimientos y las jornadas extendidas son los principales factores de estrés laboral en el call center, este es un sentir de la mayoría de la gente porque cuando se conversa de trabajo existe ese sentimiento.
- La carga laboral es la principal fuente de estrés laboral.

- Las llamadas en espera son tensionantes porque hay gente que está esperando por una respuesta y no puedes darle una solución por algún motivo o las llamadas en espera que son todas las llamadas que entran y por la cantidad de personal no se puede atender a todas.

Las personas evaluadas indican tener diversos factores que influyen su estrés laboral y en el desempeño de sus actividades, un factor importante generador de estrés se refiere a las relaciones interpersonales, entendiéndose como la falta de humanismo por parte de la línea de supervisión sin hacerles partícipes de las decisiones y cambios del área, así como la falta de oportunidades para el crecimiento laboral, dentro de este factor tomamos en cuenta las relaciones con los compañeros y el trato con los socios que para algunas personas es generador de estrés laboral.

El tiempo de respuesta a los reclamos, la carga laboral y las jornadas diarias de trabajo se presentan con los principales factores que influyen en el estrés laboral de los colaboradores, como se ha mencionado el tiempo de respuesta a los requerimientos de los socios genera estrés laboral en las personas por la presión y tensión que tienen por los mismos.

La jornada de trabajo extendida y la carga laboral excesiva en los colaboradores indica un grado de tensión, cansancio y agotamiento en los mismos, afectando en su estrés laboral y en muchas ocasiones en el desempeño de las personas.

6.2 Entrevista de Salida

1. Explique los motivos que lo llevan a retirarse de la organización.

- Me retiré de la empresa porque había mucha presión, mucho trabajo, los horarios no se respetaban y el salario no justificada lo que uno hacía y el tiempo que se quedaba.

- Renuncié porque me no me sentía bien en la organización, sentía que no había estudiado para atender llamadas con gente muchas veces alterada, la presión era fuerte y los horarios matadores.
- Los motivos que me llevaron a retirarme de la organización es porque me llamaron de otra empresa y era una mejor oferta laboral, con mejor salario, mejores condiciones laborales y no era un call center en donde tenía tanta presión.
- Renuncié de la organización porque había demasiada carga laboral, me tenía que quedar más tiempo del de mi jornada para cumplir con los objetivos propuestos, cuando llegaba a mi casa lo hacía cansado, no tenía tiempo para estar con mi familia, para realizar la tesis y la paga era muy baja para todo lo que se tenía que hacer y el tiempo que tenía que quedarme, muchas veces trabajábamos diez horas cuando lo normal es seis horas.

Existen varios factores por lo que las personas se han retirado de la organización, entre los principales son la presión que sentían en el trabajo que realizaban, la carga laboral excesiva, las jornadas laborales excesivas, el salario no adecuado para las funciones que realizaban y el tiempo en el que lo hacían.

Se repiten con frecuencia las frases de que la carga laboral era excesiva y de que las jornadas laborales eran excesivas produciéndoles cansancio y agotamiento sin rendir de la manera más adecuada.

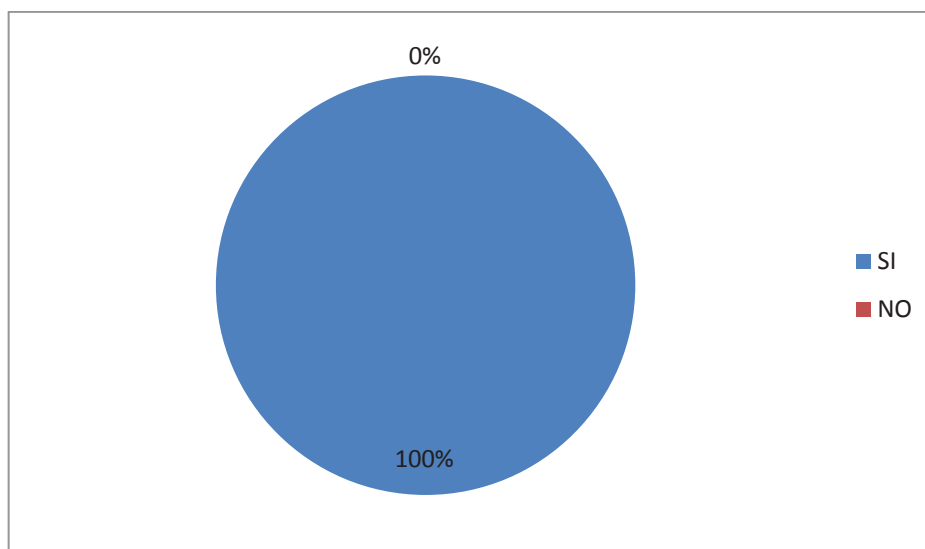


Figura 13 ¿Considera que el trabajo que tenía le ocasionaba estrés laboral? ¿Por qué?

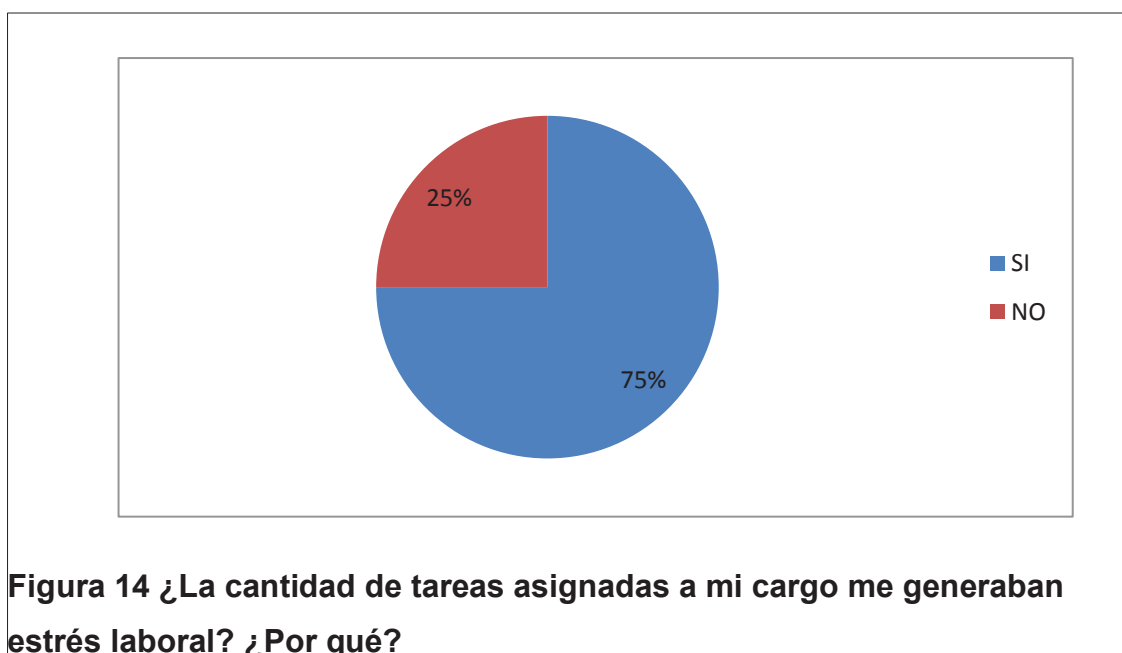
- Sí, me ocasionaba estrés laboral porque todo se maneja con tiempos, no existe descanso, entran muchas llamadas al mismo tiempo y tienes que contestar, se realiza soporte y horas extras que si bien es cierto son pagadas pero no deja de generarte cansancio y estrés por supuesto.
- Sí, se atiende gente que tiene problemas, que está molesto y muchas veces te llegan a tratar mal, los horarios no se respetaban en ocasiones pasábamos sin descanso y sólo salíamos a comer.
- Si, definitivamente el call center en la organización es el área que yo pensaría que la gente tiene mayor estrés laboral, tenemos muchas horas de trabajo, la carga laboral es enorme, entran requerimientos tras requerimientos y tienes que estar pendiente de no equivocarte, esa es una gran presión para nosotros, se maneja mucha información y muchas veces es demasiada a la vez. Principalmente en fechas de corte teníamos jornadas extendidas aproximadamente de doce horas en muchos casos, hasta sin comer durante ese tiempo, esto me ocasionaba que esté pendiente en otros aspectos más que en mi trabajo, es por esto que no podía rendir de una buena forma. Pienso que estas serían las

principales razones por las que me sentía estresada en la empresa y el área.

- Sí, demasiado estrés laboral, tenía mucha carga laboral, en ocasiones no tenía ni tiempo para un descanso, las llamadas que entran al call es una tras otra y cada una con un requerimiento, queja y persona diferente, esto lleva a sentir angustia y preocupación al sentir que no se va a cumplir con todo y de la misma forma cansancio mental por tanta presión.

El 100% de las personas entrevistadas consideran haber tenido estrés laboral en el área en la que se desempeñaron, las principales causas de estrés laboral en estas personas fueron las jornadas laborales extendidas, la carga laboral y la sensación de cansancio en las mismas, que no les permitía realizar sus labores de la manera más adecuada.

Las jornadas laborales extendidas generan en la persona cansancio, debido al tiempo que trabajan y al estilo de funciones que realizan, en donde la mayoría de atención es a quejas y reclamos de clientes, el cansancio y las jornadas laborales prolongadas son unos de los principales factores de estrés laboral en las personas evaluadas.



- Si, son muchos requerimientos que deben ser resueltos en un tiempo corto, se tiene mucha presión para poder dar respuesta a todos y que el cliente se sienta a gusto con la atención.
- No, a mi la carga laboral no me generaba estrés laboral, me generaba el trato de la gente y el no tener tiempo ni para respirar, me sentía muy cansada, las jornadas en ocasiones llegaban a ser extremadamente largas.
- Si, la cantidad de trabajo es impresionante y esto aumentaba en las fechas de corte, tantas tareas y tanta cantidad de trabajo me ocasionaban preocupación y por ende que no trabaje de la mejor manera. Por la carga laboral y la cantidad de requerimientos salía más tarde, llegaba más temprano y esto me provocaba enojo, insatisfacción, no era feliz con lo que hacía y bajo rendimiento.
- Sí, hay mucha carga laboral, tienes varios requerimientos que resolver y poco tiempo para solventar, la gente es impaciente quiere que se le resuelva en un segundo y a veces hay que escalar los casos para dar respuesta, al día nos llegan aproximadamente 200 llamadas y todas son con quejas y problemas, pienso que recibir 200 llamadas es gran carga y cuando el contenido de la llamada tiene esa connotación negativa es mucho más estresante.

La mayoría de las personas evaluadas considera que la cantidad de tareas asignadas a su cargo les genera estrés laboral, debido a que tienen gran cantidad de requerimientos y el tiempo de respuesta para los mismos es muy corto, causando en ellos tensión y estrés laboral.

Una persona encuestada considera que la cantidad de tareas asignadas no es la principal causa de estrés laboral, considera que el factor que le ocasiona estrés laboral es el trato de muchos clientes y las jornadas laborales extendidas que generaban cansancio y estrés laboral.

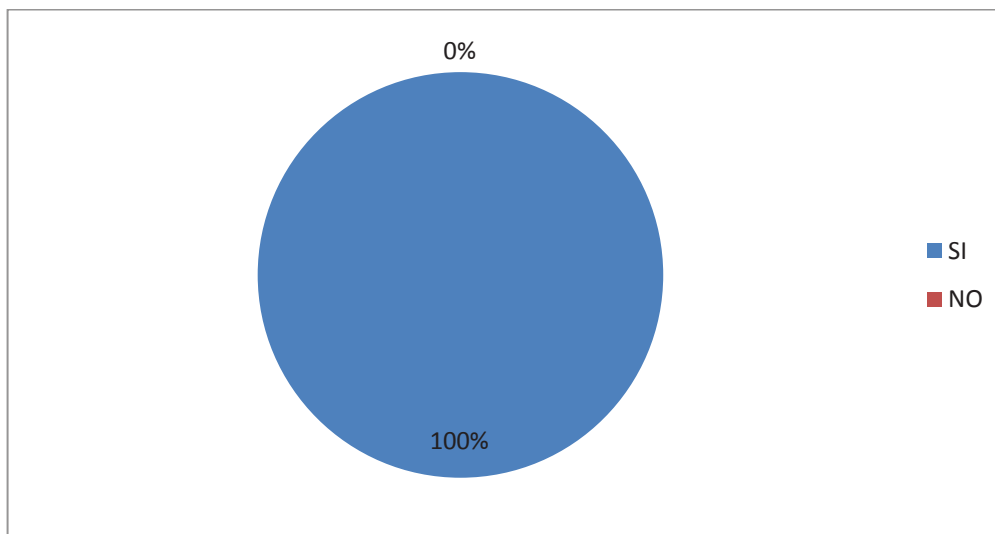
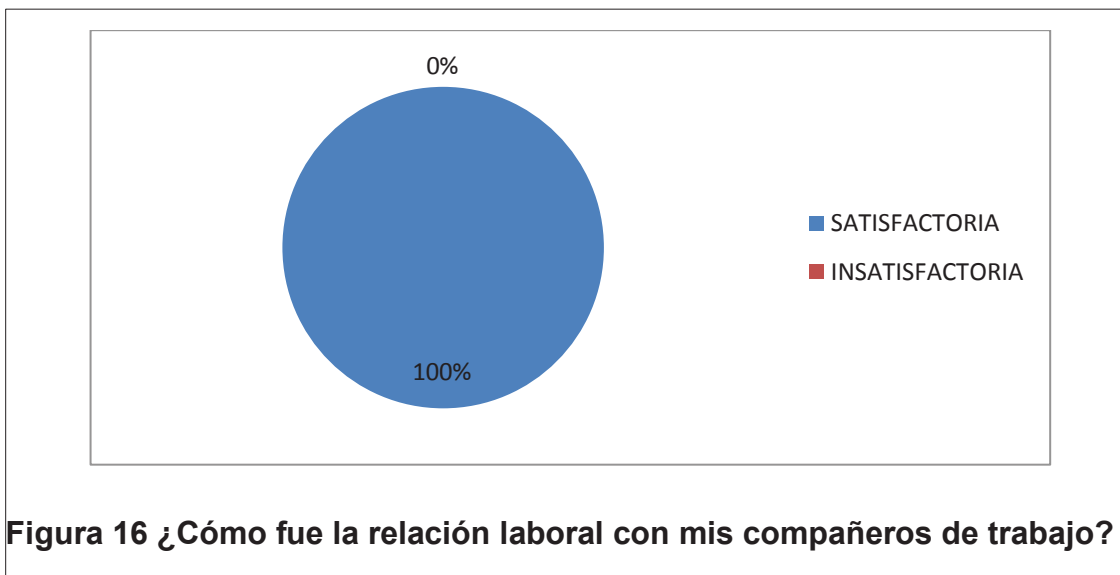


Figura 15 ¿Las jornadas de trabajo me generaban estrés laboral? ¿Por qué?

- Si, como ya lo he mencionado los horarios no son respetados si tienes que quedarte, tienes que hacerlo y no importa si tienes cosas que hacer o no, esto también te causa cansancio y a veces por el agotamiento no se puede tener un buen rendimiento.
- Si, como lo comento, se trabaja sin descanso y por muchas horas seguidas.
- Si, eran jornadas largas por la cantidad de requerimientos, incluso cuando acababa mi jornada de trabajo que de por si era larga, me tocaba dar soporte principalmente en tiempo de corte, esto me generaba cansancio, preocupación, porque tenía que ir a ver a mi familia. Las largas jornadas y preocupación nos genera no tan buen ambiente porque la gente estaba estresada.
- Si, definitivamente, no se trabaja las seis horas diarias que se deberían trabajar, el trabajo es muy monótono y repetitivo, a veces se pueden trabajar hasta 12 horas seguidas por lo que salía muy cansado y me ocasionada estrés.

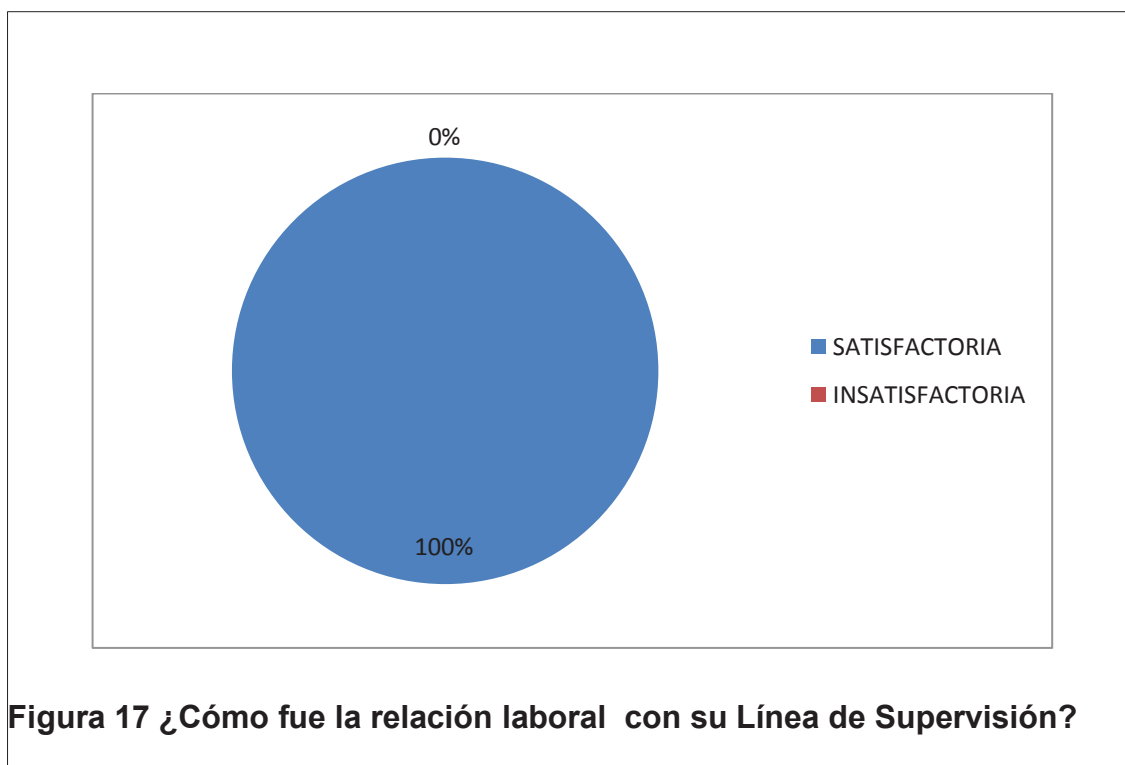
El 100% de las personas evaluadas considera que las jornadas laborales le generan estrés laboral, al ser jornadas extendidas, sin descanso en muchas ocasiones, mencionan que realizan durante muchas horas tareas repetitivas y monótonas en las cuales se puede generar estrés laboral, debido al cansancio que las mismas poseen.



- Fue una buena relación, las personas nos dedicamos a nuestro trabajo.
- La relación fue satisfactoria, nunca tuve problemas con nadie, creo que no tienes tiempo ni para socializar mucho ni para tener conflictos, el tiempo que tienes es máximo en la hora del almuerzo.
- En general fue buena, por el mismo estrés que manejábamos pienso que en ocasiones sólo hablamos de eso, pero en general era buena, no teníamos ni diferencias ni discusiones entre las personas del equipo.
- Creo que la relación laboral en general es buena, la gente pasa la mayor parte de tiempo dedicado a su trabajo y no hay mucho tiempo para relacionar sin embargo a veces se siente la falta de apoyo pero creo que es por la misma presión y estrés que tenemos.

El 100% de las personas evaluadas considera que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo es satisfactoria, en donde a pesar de tener poco tiempo para socializar se mantenía una buena relación, las

buenas relaciones interpersonales generan un clima laboral satisfactorio y disminuye el estrés laboral en los colaboradores.



- Fue buena, nos indican los errores que estamos cometiendo y se ayuda a corregir.
- Buena, no tuve ningún inconveniente con mi línea de supervisión manejan bien la comunicación nos indican que hacer y si tenemos errores nos indican y nos ayudan a mejorarlos.
- La relación con la línea de supervisión fue buena, no había tanta retroalimentación por parte de ellos creo que eso faltó, la retroalimentación había en cosas diarias, como atrasos o de la gestión diaria, pero las cosas más profundas me enteraba en la evaluación de desempeño.
- La relación fue buena, netamente laboral, el jefe se preocupa de tu productividad más no de tu vida personal o por lo que puedas estar pasando. Dan retroalimentación cuando haces algo mal para que puedas corregirlo.

El 100% de la población considera que la relación laboral con su línea de supervisión fue satisfactoria, debido a que los mismos proporcionan retroalimentación en el momento adecuado y de forma clara, indicando los errores que las personas cometen para poder corregirlos.

Una retroalimentación clara y oportuna genera un mejor ambiente laboral y conocimiento de los procesos y funciones, teniendo un mejor desempeño laboral por parte de los colaboradores.



- Sí, tenía problemas de salud, que en algunas ocasiones me llevaron a ausentarme de la organización, pienso que por el nivel de tensión las defensas disminuyen a causa del estrés, pero es más probable contagiarse por ser un lugar cerrado.
- Sí, creo que por el estrés laboral del call center, se bajan las defensas y se es más propenso a cualquier tipo de enfermedad, tenía constantes gripes.

- Sí, no tuve enfermedades significativas mientras estuve trabajando en la organización, tuve las enfermedades comunes, como gripe y a veces agotamiento y en algunas ocasiones falte a la empresa.
- Sí, las enfermedades más que por el nivel de estrés considero que se dan porque el espacio es pequeño y todos nos podemos contagiar con mayor facilidad.

La mayoría de la población considera que las enfermedades que en algún momento tuvieron durante su estadía en el área, se deben al espacio físico que presentan, al ser un espacio pequeño y cerrado se tiene mayor facilidad para tener algún tipo de contagio y el nivel de estrés disminuye las defensas en las personas haciéndolos más propensos a contagios.

6.3 Entrevistas a línea de Supervisión

6.3.1 Personas desvinculadas

En la siguiente entrevista se tratará acerca del desempeño de los colaboradores que se desvincularon de la organización, información proporcionada por quién era su línea de supervisión.

1. ¿Cómo evalúa el desempeño del colaborador?

Evaluado 1: Era una persona en general buena en su trabajo, en algunas ocasiones era amonestada por incumplimiento del proceso, era puntual, se dedicaba a cumplir con su trabajo y salía a la hora que tenía que salir.

Evaluado 2: Era una persona que tenía amonestaciones constantes por incumplimiento del proceso y atrasos frecuentes en el área sin previo aviso.

Evaluado 3: Era una persona que cumplía con lo que tenía que hacer, nada más allá, pero en general un buen rendimiento.

Evaluado 4: Era una persona que llegó a tener varias amonestaciones principalmente por incumplimiento del proceso.

2. ¿Cuáles son los principales factores que afectaban a su desempeño?

Evaluado 1: Considero que le faltaba un poco de concentración, conocía los procesos, sin embargo no transmitía al cliente y eso le ocasionaba tener llamados de atención.

Evaluado 2: Considero que no supo manejar la presión que conlleva el trabajo en atención al cliente telefónico, además no sentía motivación con lo que hacía, por esa razón no podía entregar lo mejor de sí.

Evaluado 3: Es una persona que cumplía con su trabajo y no tenía problema.

Evaluado 4: Pienso que no estaba a gusto con las funciones que realizaba y no se adaptó a la presión y exigencia de productividad del área, lo que le llevó a estresarse y no rendir de la mejor manera.

La mayoría de las personas evaluadas constan con amonestaciones por incumplimiento del proceso, en donde a pesar de conocer el mismo, les faltaba transmitir a los clientes; la línea de supervisión menciona que los factores que pudieron haber llevado a los colaboradores a no tener un excelente rendimiento es por la constante presión y no saber manejarla, esto pudo haber ocasionado en las personas un estrés laboral y por ende influir en el desempeño de las mismas.

6.3.2 Personas en la organización

En la siguiente entrevista se tratará acerca del desempeño de los colaboradores que se encuentran laborando en la organización, información proporcionada por su línea de supervisión.

1. ¿Cómo evalúa el desempeño del colaborador?

Evaluado 1: Esta persona con una evaluación del 60% se debe a que no cumple con los procesos establecidos, registra indisciplina en el área, se le llama la atención por su conducta y por procesos no cumplidos, registra varios casos de impuntualidad y faltas al reglamento interno.

Evaluado 2: Esta persona con una evaluación del 95% no tiene problemas con la puntualidad, registra pocas amonestaciones por incumplimiento del proceso, hace bien la gestión, cumple todo lo que se les solicita a los chicos.

Evaluado 3: Esta persona con una evaluación el 95%, tiene pocas amonestaciones por incumplimiento del proceso, asiste con puntualidad a las reuniones asignadas al área y a sus labores, cumple con el reglamento interno.

Evaluado 4: Esta persona con una evaluación del 95% cumple bien los procesos, no tiene problemas de puntualidad, es back up del oficial senior y la función la desempeña correctamente.

Evaluado 5: Esta persona con una evaluación del 95%, cumple con indicadores del área, cumple con productividad, cumplimiento del reglamento interno, registra pocas amonestaciones por incumplimiento del proceso, no registra atrasos.

Evaluado 6: Esta persona con una calificación del 99%, tiene una felicitación de un cliente por la atención recibida, cumple con los procesos, no tiene atrasos.

Evaluado 7: Esta persona con una evaluación del 90% no cumple procesos, registra amonestaciones por incumplimiento del mismo, no tiene buena actitud, no tiene el dominio completo de las funciones, no cumple con productividad.

Evaluado 8: Esta persona con una evaluación del 95%, no registra casos de impuntualidad, registra amonestaciones por incumplimiento del proceso.

Evaluado 9: Esta persona con una evaluación del 90%, registra amonestaciones por incumplimiento del proceso, no cumple en productividad y no registra casos de impuntualidad.

Evaluado 10: Esta persona con una evaluación del 90%, registra varios casos de ausentismo injustificados, no domina los procesos, registra casos de incumplimiento en el reglamento interno.

Evaluado 11: Esta persona con una evaluación del 99%, tiene conocimiento absoluto de los procesos, buena actitud y es back up del oficial senior.

Evaluado 12: Esta persona con una evaluación del 95%, cumple con los procesos, no registra casos de impuntualidad o incumplimiento al reglamento interno.

Evaluado 13: Esta persona con una evaluación del 99%, cumple con tiempos y atención, no registra amonestaciones por incumplimiento de los procesos, no registra casos de impuntualidad y falta al reglamento interno.

2. ¿Cuáles son los factores internos que afectan en el desempeño de los colaboradores?

Los factores que pueden afectar en el desempeño de los colaboradores son que por los tiempos de respuesta que deben dar y por la cantidad de llamadas que reciben a diario y la carga laboral que tienen, no manejan de manera adecuada su presión y las responsabilidades que poseen, ocasionando que omitan ciertos procesos y esto lleve a amonestaciones a los colaboradores. Es un trabajo muy agotador con jornadas extendidas, esto también puede ocasionar cansancio en las personas y que se puedan olvidar de ciertos procesos que deben informar a los clientes.

La mayoría de los colaboradores registran amonestaciones en su evaluación de desempeño por incumplimiento de los procesos establecidos por la organización, este es la principal causa de observación en el rendimiento de los colaboradores.

Existen colaboradores que tienen un mejor rendimiento, sin registrar amonestaciones por el incumplimiento del proceso, puntualidad o falta al reglamento interno; la mayoría de las personas que registran un mejor rendimiento y desempeño son aquellos que trabajan en horario nocturno, teniendo menor cantidad de requerimientos y presión por parte de los clientes y líneas de supervisión.

7. Discusión y Conclusiones

La importancia de los criterios de inclusión y exclusión se han visto reflejados a lo largo de la investigación, debido a que al basarnos en los mismos parámetros para todos los encuestados, nos permite obtener información precisa, veraz y sin que esta sea dispersa.

La información recolectada en la presente investigación, indica claramente la importancia de que dicho estudio se realice con personas con una estabilidad y permanencia en la empresa, debido a que nos han proporcionado información relevante y apropiada para el mismo.

La situación familiar es fundamental en la presente investigación, a lo largo de las entrevistas se ha podido evidenciar como las jornadas y los horarios de trabajo prolongados pueden afectar a las personas en cuanto a su entorno familiar, evidenciándose en hombres y mujeres debido a que hoy en día las responsabilidades del hogar son compartidas, sin embargo en las encuestas realizadas a mujeres se puede evidenciar de mejor manera dicho criterio, ya que son las personas que siempre están pendientes del hogar y sus tareas en mayor grado.

Los resultados obtenidos no se han visto influenciados por situaciones externas, como la distinción por estudios, salud o maternidad, lo que permite tener información precisa sin que esta sea sesgada.

En cuanto a los factores que influyen en el estrés laboral de los colaboradores y cómo éste incide en el desempeño de los mismos, se encontró que el principal factor de riesgo son los horarios de trabajo y las jornadas laborales extendidas, causando agotamiento y cansancio en las personas, de tal manera que se vea reflejado en el desempeño de los colaboradores, con un bajo rendimiento en su evaluación de desempeño, de la población evaluada la mayoría registra en su evaluación de desempeño amonestaciones, por incumplimiento del proceso, éstas se refieren a que el colaborador no cumple en su totalidad con el proceso determinado por la organización, omitiendo ciertos pasos que son importantes en la solución de los reclamos y requerimientos de los socios.

Las personas encuestadas que se encuentran en la organización mencionan que el estrés laboral que poseen se debe a la presión que el cargo tiene y al tiempo de respuesta que manejan para responder a los requerimientos de los clientes. Este cargo tiene como función específica atender varias llamadas telefónicas de clientes con solicitudes o reclamos en un tiempo corto de respuesta, coincidiendo con las personas desvinculadas de la organización, en donde mencionan que las jornadas laborales excesivas y la presión son fuertes generadores de estrés en el área.

La presión en el lugar de trabajo es un factor importante que puede generar estrés en las personas, principalmente en áreas de servicio al cliente en donde existe contacto con terceros y una gran cantidad de funciones por realizar, cuando una persona tiene este nivel de tensión y estrés, tiende a estar preocupada, dirige su atención a eso y por ende su desempeño se ve afectado por la pérdida de concentración.

De igual forma las personas encuestadas mencionan que el estrés laboral influye en el desempeño de sus actividades, corroborando con la línea de supervisión en donde afirma que algunos de los colaboradores tienen constantes amonestaciones por incumplimiento de procesos, lo cual se debería a una falta de concentración a causa del estrés laboral, coincidiendo con Álvarez, M. (2007), en donde menciona que una persona con estrés laboral tiene la atención dispersa, le cuesta concentrarse, tomar decisiones, por lo que su desempeño se ve afectado.

En esta investigación se ha podido comprobar que a causa del estrés laboral por los factores antes mencionados, el desempeño de los colaboradores se ve afectado, las personas a pesar de conocer los procedimientos y las reglas que deben seguir, las incumplen, causando llamados de atención y amonestaciones que se ven reflejadas en las evaluaciones de desempeño.

En los resultados de esta muestra, se encontró que las jornadas laborales extendidas y no cumplir con el horario de trabajo establecido y propuesto por la ley es un fuerte generador de estrés en los colaboradores de la organización, debido a que sienten un alto nivel de agotamiento y cansancio que no les permite rendir de la mejor manera, coincidiendo con Mamani, A, Obando, R, Uribe, A. (2007) en donde menciona que las jornadas extendidas de trabajo generan estrés laboral porque exige al colaborador más allá de lo que el mismo puede dar, a pesar de que las horas extraordinarias y suplementarias son reconocidas como la ley lo establece, sin embargo esta situación en los colaboradores no les permite realizar sus funciones de manera óptima en muchas ocasiones.

El estrés laboral que presenta la muestra se ve acentuado en las personas en horario diurno en donde presentan mayor cantidad de requerimientos, con tiempos de respuesta cortos y mayor presión por parte de la línea de supervisión, no así con las personas que laboran en horario nocturno, en donde sus funciones y requerimientos son en menor proporción que en la mañana,

coincidiendo con Morales.G. Uribe.V, 2010, en donde menciona que las personas con horarios diurnos en el área de call center poseen un índice alto de estrés debido a la carga laboral excesiva y las jornadas de trabajo prolongadas.

Un hallazgo de este estudio, es el que se refiere al papel que juega el estrés laboral en la salud de las personas, las personas evaluadas mencionan que el alto nivel de estrés del área en estudio, baja las defensas a los colaboradores, haciéndolos más propensos a enfermedades, acompañados de estar en un lugar cerrado y aumentando la probabilidad de contagio entre los compañeros del área, lo que coincide con Álvarez, M. 2007, en donde señala que el estrés laboral se caracteriza por ser un causante de problemas de salud a nivel del mundo, debido a que cuando una persona tiene estrés y una gran demanda laboral desencadena en problemas fisiológicos y por ende en ausentismo.

El ausentismo en la organización llega a un 8,75% siendo el máximo permitido de un 9% para la organización (información proporcionada por Carlos Xavier Macías Rugel, Consultor de Gestión Humana) las causas de este ausentismo se deben a problemas de salud ocasionados por una baja de defensas, debido al estrés laboral que presentan los colaboradores, coincidiendo con Gutiérrez, R y Ángeles, Y, 2012 en donde menciona que el estrés laboral tiene implicaciones en el individuo a nivel fisiológico que se refiere a problemas de salud.

Un hallazgo importante en esta investigación es el índice de rotación que presenta el área, con un 30% anual, siendo el máximo permitido el 12% para la organización (información proporcionada por Carlos Xavier Macías Rugel, Consultor de Gestión Humana) , las personas desvinculadas de la organización encuentran como motivo a retirarse de la misma, por la gran presión que existe, la carga laboral, jornadas laborales extendidas, lo que les lleva a buscar nuevas ofertas de trabajo, de esta manera se coincide con Stephen. W y Cooper. L, 2008, en donde menciona que la rotación de personal se da por que

la persona no se siente a gusto en la organización o por una enfermedad que le obliga a salir de la misma.

Una información relevante en la investigación es que el tipo de estrés que se puede evidenciar, es el Distrés, que se refiere a un estrés negativo, debido a que por consecuencia de este, se ve afectada la productividad de las personas, esto se da por que el colaborador no sabe manejar el estrés y este ocasiona daños en el mismo, coincidiendo con Stephen.W y Cooper.L, 2008, en donde menciona que el estrés malo causa problemas y daños al ser humano, que pueden ser físicos o emocionales.

Como hemos podido ver en la presente investigación, las consecuencias de un estrés negativo pueden presentarse de distintas maneras, en el caso de este estudio, la persona se siente desmotivada, presenta ausentismo y baja su productividad, lo cual también presenta pérdidas económicas para la organización.

El proceso de investigación cumple con los objetivos propuestos, en donde el objetivo central es analizar los factores internos que influyen en el estrés laboral y en el desempeño de los colaboradores del área, obteniendo como resultado que el principal factor que influye en el estrés laboral, son los horarios de trabajo y las jornadas laborales extendidas, el mismo que afecta en el desempeño de los colaboradores a causa del cansancio y agotamiento que presentan, viendo reflejado en el ausentismo y la rotación del personal en el área en estudio de la organización.

Dentro de la investigación se pudo evidenciar que las relaciones interpersonales, el estilo de dirección y la carga laboral no son factores significativos que influyen en el estrés del trabajo de la organización, mencionan tener una buena relación con sus compañeros de trabajo, de tal manera que se coincide con Gutiérrez, R y Ángeles, Y, 2012, en donde menciona que cuando existen relaciones interpersonales positivas se crea un

buen clima en el área y en la organización y cuando no existe una mala relación entre compañeros de trabajo, no llega a ser un potencial factor de estrés.

De la misma forma, las personas evaluadas mencionan que el jefe les brinda retroalimentación oportuna, detecta sus errores y fomenta las relaciones con el equipo, de tal manera que el estilo de liderazgo no llegaría a ser un factor generador de estrés, por la buena relación que mantienen y por el apoyo por parte de los mismos.

Las personas conocen correctamente sus funciones y responsabilidades, por lo que la ambigüedad del rol no sería un factor potencial generador de estrés en este estudio, de la misma manera las personas se sienten involucradas con sus labores y reciben constante capacitación por parte de la organización.

Los alcances de este estudio son importantes, debido a que mediante el mismo se pudo comprobar la presencia de estrés laboral en el área, su influencia en el desempeño y los factores que causan el mismo. Los resultados se obtuvieron mediante herramientas que proporcionan la información necesaria para la investigación, las limitaciones del estudio fue no poder aplicar todas las herramientas, como el grupo focal, en donde se podría ver los factores que influyen en el estrés laboral, en un grupo de personas confrontadas, sin embargo la información proporcionada por las personas evaluadas fue de gran importancia para el proceso de investigación.

Los resultados de la presente investigación son relevantes, ya que las áreas de atención al cliente en nuestro país y el mundo atraviesan por una situación similar, en donde las personas que tienen mayor contacto con terceros y reclamos son más propensos a tener estrés laboral, por la presión que las mismas poseen y por ende que su rendimiento y salud se vean afectados, por lo tanto son susceptibles a compartir los mismos problemas de estrés en el trabajo.

Cómo es evidente, el estrés llega a ser un problema importante en las organizaciones del país y del mundo, cuando existe la presencia de éste, encontramos gente desmotivada, preocupada, no comprometida con la organización, personas ausentes de su lugar de trabajo y con un desempeño disminuido, lo cual es un problema tanto para el colaborador como para la organización y el área en la que labora.

Es fundamental que estudios como este permitan a la organización establecer estrategias de abordaje para manejar el estrés laboral en los colaboradores de las áreas más propensas a estrés laboral y en general a todas las áreas de la organización.

En el caso de este estudio observamos que el principal factor de riesgo para el estrés laboral se debe a los horarios de trabajo y a las jornadas prolongadas que deben cumplir, debido a que en un área de atención al cliente telefónico, la jornada permitida es de ocho horas diarias, no cumpliéndose por la gran cantidad de requerimientos y la falta de personal que presenta la organización.

Es fundamental para la organización reducir la intensidad del estresor presente en el lugar de trabajo, mediante el rediseño del mismo, esto se puede lograr identificando las tareas, la cantidad de requerimientos que tienen las personas y su capacidad de respuesta, así como también aumentar el nivel de autorización y empoderamiento en sus colaboradores de tal forma que existan menos clientes insatisfechos y que el nivel de estrés disminuya, de esta manera se puede lograr un balance entre la persona y la organización.

Este tipo de medida, permitirán a las personas desenvolverse en un ambiente con un nivel de estrés más bajo, debido a que existirá mayor cantidad de personal. La carga laboral, así como las horas de trabajo serán disminuidas, cumpliendo con los estándares de trabajo y la ley permitidos para el área en mención, encontraremos personas motivadas, con un menor nivel de cansancio y agotamiento y por ende con un mejor desempeño y actitud.

Esta medida tomada por la organización también se podría ver reflejada en la disminución del índice de ausentismo, disminuyendo el mismo debido a que cuando una persona se encuentra en óptimas condiciones tanto a nivel laboral como emocional es menos probable que su salud se vea afectada.

También se podría ver reflejado el índice de rotación de personal de los colaboradores, debido a que con personas más estables y motivadas, se mantendrán en la organización y adquirirán un compromiso con la misma, disminuyendo las salidas por no sentirse a gusto en la organización y en sus funciones.

En principio, este tipo de intervenciones permitirá que los trabajadores de esta área se desenvuelvan en un lugar de trabajo adecuado, con menos presión, en donde se asegure la salud y la seguridad emocional de las personas, con menor nivel de estrés laboral y por ende con menor índice de ausentismo y rotación del personal, se verá colaboradores con un mejor desempeño, personas más comprometidas y satisfechas con sus labores y la organización.

El estrés laboral es muy común en las organizaciones de nuestro país, debido al ritmo y al estilo de vida que se maneja, es por eso que es muy importante realizar estudios acerca de este tema, investigar sus causas y las consecuencias que trae tanto para la persona como para el lugar en el que trabaja, de tal manera que se pueda tomar acciones de mejora, para tener organizaciones con ambientes laborales positivos y gente altamente productiva.

El estudio del estrés laboral y cómo éste afecta en el desempeño de los colaboradores en las organizaciones, genera un aporte importante en las mismas debido a que se puede determinar con mayor precisión y claridad las razones y factores que generan esta molestia en los colaboradores e incluso pérdidas económicas para la organización, por la disminución de nivel de productividad. De esta manera se puede generar planes de mejora y desarrollo

tanto para la empresa como para las personas que laboran en la misma y tener un mejor clima para sus empleados y mayor rentabilidad para la empresa.

REFERENCIAS

- Aldrete, M. Moreno, M. Beltrán, C. Balcázar, N. (2003). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primaria de Guadalajara. *Investigación en Salud*, 5 (1), 11-16. Recuperado el 26 de Febrero del 2014 de <http://www.cucs.udg.mx/iiso/files/File/501%20Sindrome%20de%20burnout%20en%20maestros%20de%20educacion%20basica%20nivel%20primaria%20de%20Guad.pdf>
- Álvarez, M. (2007). Barrera del desempeño laboral. *Revista Ciencia y Cuidado*, 4(4), 63-71. Recuperado el 12 de Octubre de 2013 de http://scholar.google.es/scholar?q=barrera+del+desempe%C3%B1o+la+boral&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- Appiani, F. (2011). Call Centers: construcción de vínculos en un ambiente hostil. In III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología (p. 14). Recuperado el 13 de Octubre de 2013 <http://saludypsicologia.com/wp-content/uploads/2012/02/02-Psicolog%C3%ADa-del-Trabajo.pdf#page=14>
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Recuperado el 8 de Octubre del 2013 http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf
- Bello, K. (2009). *Factores de riesgo psicosociales asociados a estrés laboral y autopercepción de salud en profesionales de enfermería que trabajan en unidades de paciente crítico de Valdivia*. Recuperado el 19 de Octubre de 2009 de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2009/fmb446f/doc/fmb446f.pdf>.
- Booth, M. y Pérez, S. (2008). El estrés ocupacional en personas que desempeñan cargos medios y altos en instituciones del sector financiero de la ciudad de Valdivia. Recuperado el 1 de noviembre de 2012 de, <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2008/feb725e/doc/feb725e.pdf>

- Caraballo-Arias, Y. A., & Gomez, G. B. (2012). Identificación y evaluación de factores psicosociales laborales en un centro de atención de llamadas.. Revista de la Facultad de Medicina, 35(2), 21-27. Recuperado el 13 de Octubre del 2013 http://www.mundocupacional.com/descargas/articulos/Factores_psicosociales_laborales_centro_llamadas.pdf
- Chiavenato, I. (2004). Administración. (3ra ed.) Colombia: Mc Graw Hill.
- Código del Trabajo. (2010). De las jornadas y descansos. Ecuador: Edijur.
- Cólica, P. (2009). El síndrome de estrés en los call center. Córdoba:Brujas.
- De Guerrero, M. (2009). Estrés laboral en directivos de entidad bancaria. Recuperado el 1 de Abril de 2013 de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/67/TDE-2011-09-15T15:21:56Z-1551/Publico/acosta_neuska.pdf.
- Ecured. (2014). Desempeño laboral. Recuperado el 4 de Febrero del 2014 de http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral
- EKOS. (2013), Satisfacción laboral. Recuperado el 28 de Enero del 2014 de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idart=2607&c=1>
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. (1ª Ed). Madrid:Morata.
- Franco, D. Fuentes, S. (2005). *Factores que inciden en el estrés laboral en el personal de enfermería del hospital nacional san Rafael*. Recuperado el 19 de Octubre de 2012, de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/158.72-F825f/158.72-F825f.pdf>
- González, E. Gutierrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de industria electrónica. Recuperado el 19 de Octubre del 2012 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80538203>
- Gutierrez, R. Ángeles, Y. (2012). Estrés Organizacional. (1ed). México: Trillas.
- INECPedia. (2010). Enemdu. Recuperado el 28 de Enero del 2014 de <http://www.ecuadorencifras.com:8080/inecpedia/index.php/ENEMDU>.

- León Rubio J.M., Avargues Navarro M.L.(2007). *Evaluación del estrés laboral del personal universitario*. Recuperado el 19 de Octubre, de http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/medicina/v18n4/pdf/02_12.pdf
- Mamani. A, Obando. R, Uribe. A et al. (2007). Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia. Recuperado 12 de Octubre de 2013 de http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?pid=S1816-77132007000100007&script=sci_arttext.
- Miño, P. Pico,S. Arequipa,B.(2006). Factores laborales que causan estrés en las profesionales de enfermería del área de Neonatología del Hospital Carlos Andrade Marín Recuperado el 08 de Noviembre de 2012 de, <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=Ink&exprSearch=573226&indexSearch=ID>
- Mondy, R. y Noe. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9na ed.). México: Pearson.
- Monte,G. (2002). Influencia del síndrome de quemarse por el trabajo sobre la salud percibida en una muestra de teleoperadores. Recuperado el 12 de Octubre del 2013 de http://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/01_SQT/2002_Medicina_del_Trabajo.pdf.
- Morales.G, Uribe.V, (2010) La industria del call center y sus condiciones laborales. Recuperado el 02/02/2013 de www.dt.gob.cl/1601/articles-98924_recurso_1.pdf
- Neisa, C. Colorado,P. (2010). Factores de riesgo psicosociales asociados al cargo de teleoperador, Recuperado el 12 de Octubre de 2013 de http://elbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen10_numero2/articulo_3.pdf.
- Pineda, E., Alvarado, E. (2008). *Metodología de la Investigación*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.

- Robbins, S., Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13era ed.) México: Pearson.
- Rodríguez, C. Lorenzo, O. Herrera, L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos, proceso general y criterios de calidad. *Revista Internacional de ciencias sociales y humanidades*, 5 (2), 133-154. Recuperado el 6 de Marzo de 2014 de <https://docs.google.com/a/udlanet.ec/viewer?url=http://www.redalyc.org/pdf/654/65415209.pdf&embedded=true&pli=1>
- Sauter.S, Murphy.L, Hurrell.J y Lev.L. (S.f). Factores psicosociales y de organización. Recuperado el 25 de Enero de 2013 de http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf
- Stephen.W y Cooper.L. (2008). *Manejo del estrés en el trabajo*. (1ª ed.). México: Manual Moderno.
- Velázquez, M. (s.f). *Impacto laboral del estrés*. (1ª ed.). España: lettera publicaciones.
- Viza, A., Sara, B., & Blanco Vargas, H. T. (2010). Estrés laboral y factores asociados al personal de enfermería de la Unidad de Terapia Intensiva del complejo hospitalario Miraflores, *Gestión* 2006. Recuperado el 08 de Noviembre de 2012, de <http://bibliotecadigital.umsa.bo:8080/rddu/bitstream/123456789/1197/1/T-PG594.pdf>

ANEXOS

9. Anexos

9.1 Formato de Encuesta

Edad:

Género:

Estado Civil:

Encuesta

1. Considero que tengo estrés laboral.
 - a. Totalmente en desacuerdo.
 - b. En desacuerdo.
 - c. Indiferente.
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo.
 - Si escogió “D” o “E” continúe con la siguiente pregunta.

2. El estrés laboral afecta en mi desempeño diario de actividades.
 - a. Totalmente en desacuerdo.
 - b. En desacuerdo.
 - c. Indiferente.
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo.
 - Si contesta “D” o “E”. ¿Por qué?

3. Las jornadas de trabajo incrementan mi estrés laboral.
 - a. Totalmente en desacuerdo.
 - b. En desacuerdo.
 - c. Indiferente.
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo.

- Si contesta "D" o "E". ¿Por qué?

4. La relación laboral con mis compañeros de trabajo es satisfactoria.

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo.
- c. Indiferente.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

5. Mi jefe fomenta las relaciones humanas con el equipo de trabajo.

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo.
- c. Indiferente.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

6. Recibo retroalimentación clara por parte de mi jefe acerca del trabajo realizado.

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo.
- c. Indiferente.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

7. Mi jefe detecta e informa oportunamente los errores que cometo.

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo.
- c. Indiferente.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

8. Identifico claramente las responsabilidades y actividades que debo desarrollar en mi puesto de trabajo.

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo.
- c. Indiferente.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

9. La organización brinda capacitación adecuada para mi desarrollo en el puesto de trabajo.

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo.
- c. Indiferente.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

10. Me siento identificado e involucrado con mi trabajo y mis labores.

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo.
- c. Indiferente.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

11. Las funciones específicas de mi puesto de trabajo y los recursos que poseo para su respuesta me generan estrés laboral.

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo.
- c. Indiferente.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

- Si contesta "D" o "E". ¿Por qué?

12. La cantidad de tareas diarias asignadas a mi cargo me genera estrés laboral.

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo.
- c. Indiferente.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

- Si contesta "D" o "E". ¿Por qué?

13. Describa otros factores que le generan estrés laboral en su puesto de trabajo y exprese el porqué.

9.2 Entrevista de Salida

Nombre del Colaborador:

Último cargo que desempeño:

1. Explique los motivos que lo llevaron a retirarse de la Organización.
2. ¿Considera que el trabajo que tenía le ocasionaba estrés laboral? ¿Por qué?
3. ¿La cantidad de tareas asignadas a mi cargo me generaban estrés laboral? ¿Por qué?
4. ¿Las jornadas de trabajo me generaban estrés laboral? ¿Por qué?
5. ¿Cómo fue la relación laboral con mis compañeros de trabajo?
6. ¿Cómo fue la relación laboral con su Línea de Supervisión?
7. ¿Durante el tiempo que permaneció en la organización tuvo problemas de salud a causa del estrés laboral?

9.3 Entrevista línea de supervisión

9.3.1 Personas desvinculadas

1. ¿Cómo evalúa el desempeño del colaborador?
2. ¿Cuáles son los principales factores que afectaban a su desempeño?

9.3.2 Personas en la organización

1. ¿Cómo evalúa el desempeño del colaborador?
2. ¿Cuáles son los factores internos que afectan en el desempeño de los colaboradores?

9.4 Consentimiento informado



Consentimiento de participación en un estudio

Yo _____ he sido invitado/a a participar en el estudio denominado Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.

Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que estable la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Firma

Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.

9.5 Autorización



Quito, 04 de febrero de 2013

A QUIEN INTERESE:

Por la presente, autorizo a la Srta. Ximena Paola Dávila Guerrero, portadora de la Cédula de Identidad 172182142-7, estudiante de la Universidad de las Américas, Carrera de Psicología Organizacional para que pueda trabajar en esta Institución, en la investigación sobre "Factores internos que influyen en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center". En el periodo de 10 meses.



Atentamente,

Daniel Montalvo Figueroa
Apoderado Especial



Consentimiento de participación en un estudio

Yo ROBERTO MORILLO he sido invitado/a a participar en el estudio denominado Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.

Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que establece la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Firma

08-03-2014

Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.



Consentimiento de participación en un estudio

Yo Mauricio García he sido invitado/a a participar en el estudio denominado Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.

Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que estable la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.


Firma

07-mo-20-2014
Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.



Consentimiento de participación en un estudio

Yo Paola Jara he sido invitado/a a participar en el estudio denominado Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.

Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que estable la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Paola Jara
Firma

07 de Marzo 2014
Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.



Consentimiento de participación en un estudio

Yo Gabriela Herrera he sido invitado/a a participar en el estudio denominado Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.

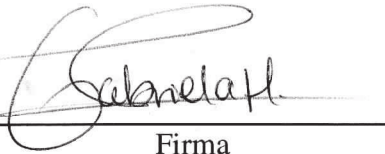
Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que estable la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.


Firma

07/03/2014.
Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.



Consentimiento de participación en un estudio

Yo Rene Encolada he sido invitado/a a participar en el estudio denominado Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.

Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que estable la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Firma

7 de Mayo / 2014
Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.



Consentimiento de participación en un estudio

Yo Ximena Paola he sido invitado/a a participar en el estudio denominado Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.

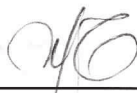
Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que estable la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.


Firma

07-03-2013

Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.



Consentimiento de participación en un estudio

Yo Diego Valderrazo he sido invitado/a a participar en el estudio denominado Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.

Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que estable la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.


Firma

07-III-14.
Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.



Consentimiento de participación en un estudio

Yo Madame Flores he sido invitado/a a participar en el estudio denominado Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.

Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que establece la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Madame Flores
Firma

07-03-2014
Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.



Consentimiento de participación en un estudio

Yo Vanesa Almeida he sido invitado/a a participar en el estudio denominado

Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.

Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que estable la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Firma

Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.



Consentimiento de participación en un estudio

Yo Guillermo Yeroxi he sido invitado/a a participar en el estudio denominado Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.

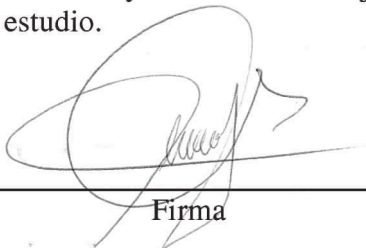
Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que estable la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.


Firma

07-03-2014

Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.



Consentimiento de participación en un estudio

Yo Alba Velazquez Torresco Ferrer he sido invitado/a a participar en el estudio denominado Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.


Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que estable la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.


Firma

07-03-2014
Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.



Consentimiento de participación en un estudio

Yo Carla Topia he sido invitado/a a participar en el estudio denominado Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.

Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que estable la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.


Firma

07/03/2014
Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.



Consentimiento de participación en un estudio

Yo Victor A. Vallejo Lamilla he sido invitado/a a participar en el estudio denominado Factores internos que inciden en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center.

Este es un proyecto de investigación que se realiza con la finalidad de obtener el título de Psicólogo/a Organizacional en la Universidad de Las Américas.

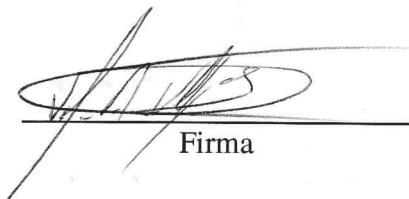
Este estudio tiene como objetivo Analizar los factores internos (horarios de trabajo, relaciones interpersonales y estilo de dirección) que influyen en el estrés laboral y desempeño de sus colaboradores en el área de Call Center.

Comprendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, estoy en conocimiento que la información que yo entregue será **confidencial**.

Conozco que los resultados generados del estudio no incluirán ningún tipo de información que me identifique y que estos serán de dominio público, según lo que estable la Ley Orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético del investigador/a reportar a los profesionales competentes, situaciones donde estén en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído y entiendo esta hoja de consentimiento y estoy de acuerdo en participar en este estudio.


Firma

07-03-2014
Fecha

Si tiene alguna pregunta puede comunicarse con Ximena Paola Dávila Guerrero al tel. 022427262 o ponerse en contacto con la carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, tel. 3981000 ext. 220.