

UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
“LIC. MAURICIO ANTONIO BARRIENTOS MURCIA”.



INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

“ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SU IMPACTO EN EL
ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE CALL CENTER, CASO HUGO
TECHNOLOGIES”

TRABAJO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR
KARLA RENEE AYALA AGUILAR
JOCELYN GERALDINE EVANGELISTA CASTRO

SAN SALVADOR, septiembre de 2022

UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
“LIC. MAURICIO ANTONIO BARRIENTOS MURCIA”.



UNIVERSIDAD EVANGÉLICA
DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

DRA. CRISTINA GLORIBEL JUÁREZ DE AMAYA
RECTORA

DRA. MIRNA MARIBEL GARCÍA DE GONZÁLEZ
VICERECTORA ACADÉMICA

DRA. NUVIA ESTRADA DE VELASCO
VICERECTORA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

ING. SONIA CANDELARIA RODRÍGUEZ DE MARTÍNEZ
SECRETARIA GENERAL

MTRO. JOSÉ VICENTE PÉREZ CUBÍAS
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

San Salvador, septiembre de 2022.

Contenido

AGRADECIMIENTOS	8
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
A. Situación Problemática	12
B. Enunciado del Problema	16
1. Problema General	16
2. Problema Específico	16
C. Objetivos	17
1. Objetivo general	17
2. Objetivos específicos	17
D. Justificación	17
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
A. Estado actual (del hecho o situación)	19
1. Factores estresantes	21
2. Factores a nivel institucional	22
a) Comunicación	22
b) Liderazgo	23
c) Identidad-pertenencia	23
d) Motivación	23
e) Evaluación	24
3. Tipos de estresores	25
4. Medidas preventivas hacia 3 fuentes de estrés	26
5. Efectos del estrés	27
6. Etapas del estrés	28
B. Hipótesis General	29
1. Hipótesis Específicas	29
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
A. Enfoque y tipo de investigación	30
B. Sujetos y objeto de estudio	30
1. Unidades de análisis	30
2. Variables e Indicadores	30
C. Técnicas, materiales e instrumentos	31
D. Procesamiento y análisis de la información	31

CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	32
A. Resultados	32
B. Etapa descriptiva	35
C. Discusión de Resultados	47
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
PLAN DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	53
FUENTE DE INFORMACIÓN CONSULTADAS	57
ANEXOS	58
ARTICULO: ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SU IMPACTO EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE CALL CENTER, CASO HUGO TECHNOLOGIES	64
RESUMEN	64
ABSTRACT	64
MÉTODO	65
RESULTADOS	65
BIBLIOGRAFÍA	66

INDICE DE GRAFICAS

Gráfica 1. Contrataciones	14
Gráfica 2. Histórico contrataciones	15
Gráfica 3. Género	32
Gráfica 4. ¿Trabajas desde casa?	33
Gráfica 5. Motivación	34
Gráfica 6. Carga Laboral	35
Gráfica 7. Ambiente	36
Gráfica 8. Metas	36
Gráfica 9. Nivel de estrés	38
Gráfica 10. Aprecio al agente	39
Gráfica 11. Nivel de satisfacción	40
Gráfica 12. Clima organizacional	41
Gráfica 13. Factores influyentes	42
Gráfica 14. Incapacidad	43
Gráfica 15. Razón de incapacidad	44
Gráfica 16. Frecuencia de incapacidades	45
Gráfica 17. Motivo de incapacidad	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama	13
Figura 2. Fases del estrés	28
Figura 3. Plan de taller	53
Figura 4. Aplicación y seguimiento delegado	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Zonas de cobertura	14
Tabla 2. Identificación de factores estresantes	21
Tabla 3. Sujeto y objeto de estudio	30
Tabla 4. Variables e Indicadores	31
Tabla 5. Edad	32
Tabla 6. Género	33
Tabla 7. Trabaja desde casa	34
Tabla 8. Motivación	35
Tabla 9. Carga Laboral	36
Tabla 10. Ambiente de trabajo	37
Tabla 11. Metas	38
Tabla 12. Nivel de estrés	39
Tabla 13. Tiempo de estrés	40
Tabla 14. Aprecio al agente	41
Tabla 15. Nivel de satisfacción	42
Tabla 16. Clima Organizacional	43
Tabla 17. Factores Influyentes	44
Tabla 18. Incapacidad	45
Tabla 19. Razón de Incapacidad	46
Tabla 20. Planteamiento de talleres	55

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios, a mis padres por haberme dado la vida, ejemplos y discernimiento para lograr culminar mis estudios.

Agradezco a mis hermanos, quienes me apoyaron moralmente en esta investigación.

Agradezco a la empresa Hugo Technologies por haber aceptado el realizar la investigación presente y así lograr culminar mi investigación.

Karla Ayala

Agradezco primeramente a Dios por culminar una de las etapas principales a nivel profesional bajo la cual me ha permitido tener un crecimiento personal y laboral

A mis padres y abuela por ser un pilar importante y quienes a lo largo de mi carrera han sido mi motivación.

Agradezco a cada docente, asesor por compartir sus conocimientos, consejos que ahora se vuelven una enseñanza de por vida.

Agradecer a Hugo Technologies por permitirnos realizar la presente investigación

Jocelyn Evangelista

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar las condiciones de trabajo y el impacto del estrés laboral de los empleados de Call Center de la empresa Hugo Technologies. Esta investigación parte de los inicios de Hugo, su expansión a lo largo de los años y los antecedentes de Call Center, se realizó una investigación de tipo cualitativa, la cual determinará los factores que impactan en el estrés laboral de los agentes. Se consideró una población de 75 agentes y una muestra de 63 agentes, quienes fueron sometidos a un cuestionario de doce preguntas para conocer el impacto que tiene el estrés en sus condiciones de trabajo, el tipo de técnica utilizada en el cuestionario fue la escala de "Likert", preguntas abiertas y cerradas.

La hipótesis acerca del impacto directo del estrés en los agentes de Call Center fue puesta a prueba gracias al cuestionario completado por estos mismos, se encontró información detallada de los niveles de estrés y cómo esto afecta a su motivación gracias a la recopilación de datos por medio de nuestra herramienta.

Concluyendo que los factores que más perciben los agentes de estrés son los intereses personales y la rotación de personal que contaron con un alto porcentaje, por lo cual se concluye que los agentes no pueden realizar su labor al cien por ciento y esto afecta los resultados y métricas de la empresa.

Palabras claves: *Call Center, Agentes y Estrés laboral*

INTRODUCCIÓN

El estrés es un tema que cada día adquiere mayor importancia, los altos índices de desempleo, la inestabilidad económica, los problemas familiares y la cantidad de trabajo, han hecho que las personas, en especial los trabajadores, sean afectadas aún más por los repentinos cambios, que los llevan a enfrentar situaciones constantes de tensión. *“Es por ello que resulta de suma importancia hacer referencia al “estrés laboral” como fenómeno que a lo largo de los últimos años ha despertado la necesidad de ser investigado y entendido por expertos en el tema como psicólogos, sociólogos, médicos e inclusive administradores, con el fin mejorar la calidad de vida de los trabajadores e individuos en general”.* (Maria Atalaya p.).

Según Fontana. D, (1992) el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo. Por lo que se puede decir que el estrés es de vital importancia en el área de atención al cliente en los Call Center ya que es un trabajo donde se pueden presentar situaciones en las que los agentes las pueden percibir como estresantes, por eso la investigación tiene como objetivo el determinar las condiciones de trabajo en la que se desenvuelven los agentes de Call Center de Hugo Technologies y cómo estos factores afectan en el estrés laboral, ya que en este medio los trabajadores se encuentran expuestos a diversos factores que promueven el estrés por lo que se tomara en cuenta a los agentes que realizan sus labores presencialmente y a los que las realizan desde su casa. Se ha decidido tomar en cuenta esta área dado que se obtienen nuevas oportunidades de negocio y empleo.

La siguiente investigación comprendió desde el enunciado del problema, una breve descripción de cómo se manifiesta el estrés en el ambiente laboral, luego como se desarrolla, además la respectiva justificación, en la cual se especifica la importancia, utilidad, así como los objetivos que se pretenden

alcanzar en la investigación, la fundamentación teórica en la cual se citan diversos autores conceptualizando su punto de vista en las fases del estrés.

Comprende a su vez de la descripción de funciones de los agentes, jornadas laborales, horarios entre otros, seguido de los factores estresantes que influyen, factores institucionales, tipos de estresores, medidas preventivas claves, efectos del estrés, las etapas de estrés, las hipótesis generales y específicas.

Asimismo, se aborda en el capítulo tres la metodología de la investigación, luego en el capítulo 4 se realizó el análisis de datos, finalizando con las recomendaciones y conclusiones.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A. Situación Problemática.

El estrés laboral es un problema que muchas personas padecen a lo largo de sus vidas ya que se vive en una época con cambios acelerados donde cada empleo exige mayor demanda o especializaciones por parte de las empresas y algunos, se ven afectados por esta enfermedad. La investigación sobre las condiciones de trabajo y el impacto en el estrés de los empleados es fundamental para cualquier empresa, ya que en su desarrollo se ha logrado conocer las causantes y cómo evitarlos. Con los constantes cambios que se viven día a día, las nuevas tecnologías y los puestos de trabajo que cada vez exigen más, cambios en los horarios laborales, el incremento de tareas y resultados entre otras situaciones que han surgido en los últimos años, son unos de los factores que han afectado a los trabajadores.

Según Fontana. D, (1992) “ El estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo” y Hernández, et al. (2012) indica que la era moderna, compuesta de grandes cambios sociales, económicos y culturales, ha afectado sin lugar a dudas el propio desarrollo del ser humano, da origen a una sociedad globalizada que necesita de organizaciones dinámicas que se adapten con velocidad a dichos cambios y que desarrollen en sus empleados comportamientos más flexibles y creativos, para que sean capaces de satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado que opera en un medio ambiente dinámico y altamente competitivo (p.10).

Con esto reconocemos que los trabajadores se estresan por las demandas de su entorno y de los propios conocimientos/recursos con los que la persona cuenta.

La empresa Hugo Technologies fundada en 2017 por Alejandro Argumedo CEO y socio fundador fue lanzada en la capital de El Salvador, Hugo App es una plataforma con una amplia gama de servicios desde comida hasta servicios de pago de facturas, mandaditos, mascotas, supermercado, etc.

Organigrama Hugo Technologies

*Actualización vigente

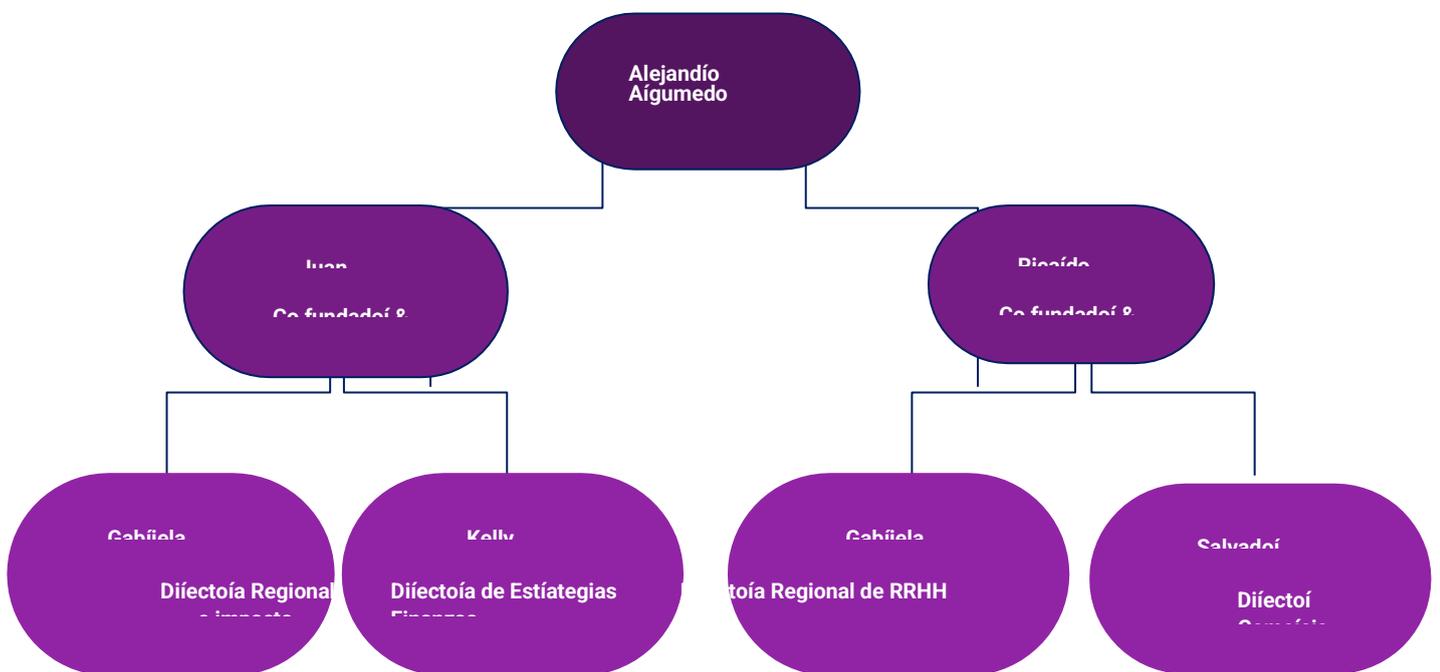


Figura 1. Fuente: Hugo Technologies, 2022

A lo largo de los años Hugo App se ha logrado posicionar en 8 países (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, República Dominicana, Jamaica, Venezuela y Trinidad y Tobago).

Zonas de cobertura					
El Salvador	Guatemala	Nicaragua	Honduras	Costa Rica	República Dominicana
San Salvador	Ciudad de Guatemala	Managua	Tegucigalpa	San José	Santo Domingo
San Miguel	Xela	León	Choluteca	Heredia	
Soyapango			La Ceiba	Escazú - Santa Ana	
Lourdes			Roatán		
Sonsonate			San Pedro Sula		
Santa Ana			El Progreso		

Tabla 1. Fuente: *Página Web Hugo Technologies, actualización al 2018*

Lo que ha impulsado a generar mayores fuentes de empleo y una de estas áreas es la de Call Center, ya que al contar con más de mil comercios afiliados se brinda soporte tanto a clientes como a los afiliados. Para el caso de El Salvador hasta al mes de febrero 2022 el área de Call Center contaba con 75 agentes representando el 36% del total de empleados en el equipo de El Salvador los cuales brindan soporte.

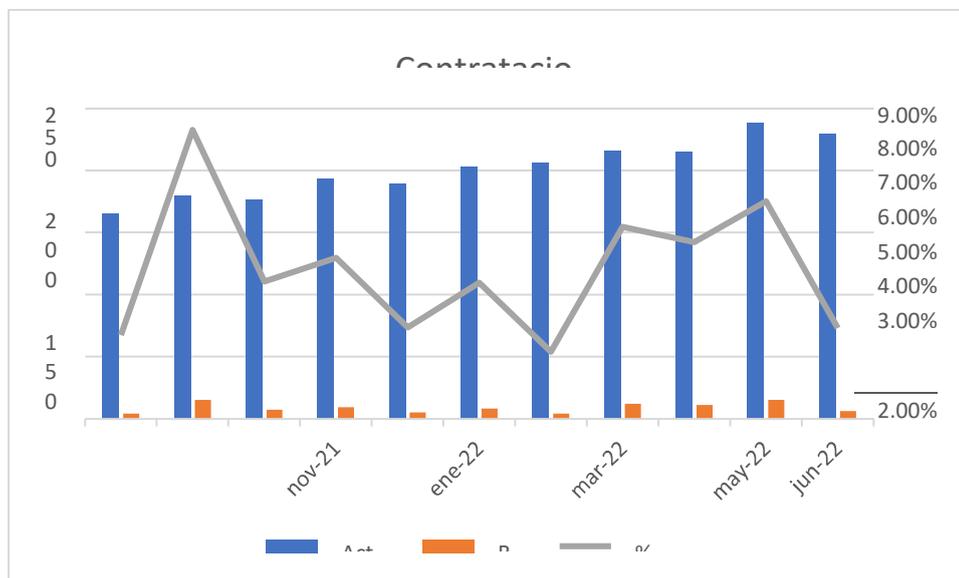
Histórico de contrataciones en el periodo Post Pandemia

Gráfica de personal contratado post pandemia vrs personal con desistimientos o bajas directas de la empresa Hugo

Mes	Activos	Bajas	% Rotación
ago-21	165	4	2.42%
sep-21	179	15	8.38%
oct-21	176	7	3.98%
nov-21	193	9	4.66%
dic-21	189	5	2.65%
ene-22	203	8	3.94%
feb-22	206	4	1.94%
mar-22	216	12	5.56%
abr-22	215	11	5.12%
may-22	238	15	6.30%
jun-22	229	6	2.62%

Gráfica 1. Fuente: Hugo Technologies, junio 2022

La empresa se fortalece en pandemia, por lo cual apertura oportunidades de crecimiento operacionales a nivel regional y empleos en incremento según históricos documentados.



Gráfica 2. Histórico contrataciones. Fuente: Hugo Technologies, junio 2022

Como empresa si bien ha tenido mayor crecimiento, se demuestra su inestabilidad a nivel de rotación del personal, afectando directamente al agente por ser este el principal receptor de estas rotaciones e inestabilidad laboral.

“La Organización Mundial de la Salud (2004), examina la naturaleza del estrés laboral, sus causas y efectos. El estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, expresándose también sobre la eficacia de las entidades para las que trabajan”

En este aspecto se puede entender que el estrés laboral afecta el desempeño de las actividades que realizan los empleados o puede este fenómeno presentar alteración en la salud ya sea mental, física, entre otros aspectos. En las empresas de Call Center que en los últimos años han sido un ámbito el cual ha tenido mucha demanda para muchas personas, este trabajo consta en brindar servicios a terceros lo que implica exigencia en cumplir metas, tener paciencia, energía, saber comunicarse con los clientes, entre otros requisitos.

Micheli(2006) menciona que las empresas de Call Center se han expandido cada día más en la industria, basándose en la búsqueda de satisfacer necesidades de empresas que soliciten sus servicios, mediante bienes y negocios de comunicación; también se centran en la constante innovación que les permite permanecer y consolidarse en el mercado, para aumentar el control de costos y desempeño de la fuerza de trabajo y, por último, proporcionan la posibilidad de empleo a jóvenes, estudiantes o egresados de universidades una puerta para personas que en ocasiones no posean experiencia laboral; además, la facilidad de aprendizaje que representa este tipo de empleo genera que los jóvenes se interesen más por esta modalidad. La exigencia del medio incrementa a medida que interactúan con clientes y se presentan salarios bajos, sumado esto a un sinnúmero de situaciones a las que se debe enfrentar cada sujeto.

B. Enunciado del Problema

1. Problema General

¿Qué impacto tienen las condiciones de trabajo en el estrés laboral de los agentes de Call Center en la empresa Hugo Technologies?

2. Problema Específico

¿Cuáles son las condiciones de trabajo que más inciden en el estrés laboral de los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies?

C. Objetivos

1. Objetivo general

Determinar las condiciones de trabajo de los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies y diferenciar cuál es el impacto que tiene el estrés laboral en los agentes en modalidad Home Office y modalidad presencial.

2. Objetivos específicos

- Identificar cuáles son las condiciones de trabajo que potencian el estrés laboral en el área de Call Center de la empresa Hugo Technologies.
- Identificar las formas de estrés laboral percibidas por los trabajadores de Call Center en la empresa Hugo Technologies.

D. Justificación

Según Stonner (1994) el estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o una exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos para enfrentarla, asimismo Davis y Newstrom (1991) consideran que se produce el estrés laboral en circunstancias en donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo, sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas. Cuando los empleados sufren de estrés en el trabajo, tienden a quejarse a atribuir sus errores a otros y mostrarse muy irritables.

La presente investigación tuvo como finalidad evaluar las condiciones de trabajo de los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies y de qué manera afecta el estrés y conocer cómo se presentan ya que es de vital importancia que las empresas puedan identificar los factores que influyen para mejorar su operación y de este modo evitar que se presente. Se evaluó desde una perspectiva una visión panorámica del estrés laboral en la empresa Hugo Technologies con el objetivo de destacar, aquellos aspectos que han parecido más relevantes y de aportar un pequeño avance en el tratamiento de los agentes de Call Center, que contribuya a la mejora de la competitividad de éstas y permita un mayor grado de desarrollo de las personas en la realización de su actividad laboral, esto con la ayuda de los resultados que se obtendrán por parte de los agentes de Call Center encuestados.

CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

A. Estado actual (del hecho o situación)

El estrés puede tener consecuencias positivas o negativas, según sea de naturaleza funcional o disfuncional, no obstante, las teorías e investigaciones han privilegiado el estudio del estrés como fenómeno negativo, es decir que tiene efectos y consecuencias indeseables para el individuo, la familia, el grupo, la organización y la sociedad.

La mayor parte del tiempo las personas pasan en interacción con algún tipo de organización, sea directa o indirectamente. Las organizaciones, entre otros factores, constituyen fuentes generadoras de estrés, en consecuencia, por un significado social, económico, psicológico y ético, deben preservar la salud mental de quienes trabajan para ellas.

Lee y Achforth (1993) indican que el agotamiento produce una serie de consecuencias de orden físico, emocional, interpersonal, de actitud y conductual. Se ha visto que el agotamiento emocional que va ligado a este tipo de situación se asocia con un menor compromiso profesional por parte de los empleados, así como la intención de abandonar la organización en la que trabajan.

Lo anterior nos indica que a mayor estrés el empleado reduce su productividad, no obstante, este puede presentar diversos motivos de estrés no específicamente laboral puesto que su entorno y vida cotidiana influye en este. El estrés es una situación inevitable, las empresas deberían adoptar políticas preventivas para reducir el efecto de los agentes estresantes que actúan sobre el personal.

Los agentes de Call Center son los que se encargan de brindar soporte, desde tomar/realizar llamadas a clientes, comercios afiliados y repartidores, además brindan soporte en chats, entre otras actividades de soporte. El salario con el que se cuenta como agente es un salario base + bonificaciones (individuales y grupales), beneficios en la plataforma y con posibilidades de crecimiento interno, los horarios son rotativos cada semana desde las 7:00am a las 10:00pm en día de semana y fines de semana de 7:00am a 00:00 pm contando con transporte al finalizar su jornada nocturna y con un día libre.

Tras la pandemia y hasta la fecha los agentes tienen la posibilidad de asistir a las oficinas a realizar sus labores o hacerlas desde la comodidad de su casa, cuentan con equipo (laptops, headset, mouse) que ha sido proporcionado por la empresa Hugo Technologies.

Se pueden identificar los factores que impactan al estrés laboral en los agentes de Call Center en la empresa Hugo Technologies.

1. Factores estresantes.

Dentro de los factores del estrés incluimos el análisis del clima organizacional en el cual encontramos diferentes aspectos de la organización que influyen en el estrés:

Identificación de los factores estresantes		MODALIDAD EN LA QUE SE APLICA
Categoría	Subcategoría	
Factores Organizacionales	Espacio físico	PRESENCIAL
	Instalaciones	PRESENCIAL
	Equipo de trabajo	PRESENCIAL/HOME OFFICE
Características Estructurales	Tamaño de la organización	PRESENCIAL/HOME OFFICE
	Estructura formal	PRESENCIAL/HOME OFFICE
Ambiente Social	Compañerismo	PRESENCIAL/HOME OFFICE
	Rivalidades entre departamentos	PRESENCIAL/HOME OFFICE
Característica personales	Personalidad	PRESENCIAL/HOME OFFICE
	Discriminación	PRESENCIAL/HOME OFFICE
	Intereses personales	PRESENCIAL/HOME OFFICE
	Seguridad	PRESENCIAL/HOME OFFICE
Comportamiento Organizacional	Productividad	PRESENCIAL/HOME OFFICE
	Rotación de personal	PRESENCIAL/HOME OFFICE
	Satisfacción	PRESENCIAL/HOME OFFICE

Tabla 2: identificación de factores estresantes. Fuente: (Guzmán, 2003)

- **Factores Organizacionales:** comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, la temperatura, el nivel de contaminación y entre otros mencionar que incide el trabajo en equipo.

- **Características estructurales:** como en la forma que se compone su organigrama, tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etc.
- **Ambiente social:** que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación efectiva, resoluciones ante procesos y acuerdos en común.
- **Características personales:** como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, creatividad, etc
- **Comportamiento organizacional:** compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, mejoras en procesos etc

Adicional se presentó factores a nivel institucional que influyen en las condiciones laborales y el estrés de los agentes, entre ellos cabe mencionar:

2. Factores a nivel institucional

a) Comunicación

Stephen Covey señaló la existencia de una correlación entre la confianza y la cooperación para caracterizar los niveles de comunicación. Una comunicación defensiva se caracteriza por la baja confianza y cooperación entre las personas, en ella hay una actitud auto protectora y a menudo un lenguaje legalista que califica las alternativas y estipula cláusulas para la huida en caso de que las cosas salgan mal. La comunicación respetuosa es propia de personas maduras, se respetan entre sí, pero quieren evitar la posibilidad de confrontaciones desagradables, de modo que se comunican con diplomacia, aunque no con empatía. Cuando hay alta confianza y cooperación, se logra la sinergia en el grupo gracias a la comunicación efectiva y se estimula la creatividad.

b) Liderazgo

El estilo de mando del líder es el que genera cierta atmósfera en la organización. Lo característico del líder es estimular, a los otros a que le sigan, su función específica es poner en movimiento, incitar a la acción.

El liderazgo en la organización es importante para lograr resultados en las empresas. Por ejemplo, el clima que genera el liderazgo incrementa la identidad de los trabajadores con la organización y esto motiva en el desempeño individual y organizacional.

c) Identidad-pertenencia.

La identidad como la conciencia definida de estar unidos, lleva a los individuos a sentir un interés por lo que sucede a los otros integrantes del grupo. El individuo siente que pertenece al grupo, que es parte de éste y que tiene un interés común en él. Hay una relación entre la identidad con un grupo y la participación en el mismo, pues una mayor identificación estimula la participación.

La participación en el proceso de análisis de decisiones da como resultado una mejor resistencia a los cambios, menor abandono de las funciones por parte de los integrantes del grupo y genera una mayor productividad entre ellos. Generando empleado integral que se involucra y brinda aportaciones de mejora.

d) Motivación

La motivación muestra lo que mueve a los trabajadores en su labor. Cuando tienen una gran motivación, se eleva el clima y se establecen relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de

agresividad, agitación, inconformidad, característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa. Por ejemplo, por salario, o condiciones de la empresa que no satisfacen a los empleados, decisiones internas, procesos etc.

e) Evaluación

Existen diferentes formas de realizar una evaluación de clima organizacional. Lo puede ejecutar el mismo departamento de talento humano de la organización, o un ente externo como un consultor de talento humano o una empresa experta en el tema. De igual forma la evaluación puede ser física o tecnología especializada en la materia.

El crecimiento acelerado de competencia empresarial en una era con rápido desarrollo tecnológico ha generado la necesidad de buscar opciones confiables para la medición del ambiente en la organización en un tiempo mínimo. La ventaja que se adquiere por medio del uso tecnológico (softwares), es la agilidad de manejo de datos y su proceso, la facilidad de archivar los datos con mayor seguridad, el análisis de datos y su desarrollo a través de un mínimo determinado de tiempo, la coordinación y edición para marcaje de progresos, el reporte con resultados exactos de la medición del clima organizacional de la empresa.

Es importante no perder este punto de vista de la evaluación, puesto que las organizaciones tienden a descuidar su clima organizacional y toman, por ejemplo, la rotación de personal como algo normal que se puede suplir en un corto tiempo; sin embargo, no realizan un estudio para definir los motivos o causas para generar una estabilidad en su organización.

Schwab y Pritchard (1950) citado en (Ivancevich JM. y Matteson, M, 1985), desarrollaron una tipología de estresores según su duración, que son:

3. Tipos de estresores

- a. **Situaciones breves de estrés.** Incluyen situaciones de estrés leves que se dan en forma normal y a diario, como el congestionamiento de tráfico, crítica en el trabajo, llamado de atención del jefe, etc., su duración puede ser segundos u horas y en su mayoría es manejable en el individuo y recuperarse rápidamente de sus efectos negativos.
- b. **Situaciones moderadas de estrés,** aquí se encuentran agrupados aquellos hechos que duran varias horas hasta día, como por ejemplo exceso de trabajo, el desconocimiento de funciones, aumento de responsabilidades, estos hechos pueden iniciar problemas físicos y predisposición a ciertas enfermedades sobre todo estomacales y cardíacas
- c. **Situaciones graves de estrés,** pueden ser consideradas como situaciones crónicas, en las cuales los estresores se presentan por tiempos más prolongados de semanas, mes o años, estas pueden ser ocasionadas por muerte de un ser querido, dificultades económicas, desempleo etc., pueden conducir a cambios corporales acompañadas de enfermedades. Según la teoría Hans Selye se debe a que el cuerpo humano no puede recuperar instantáneamente su capacidad de hacer frente al estrés, por el ser humano se siente física y mentalmente debilitado cuando trata de combatirlo (Selye 1976, Maher 1983).

De acuerdo con, Schwab y Pritchard definen tres tipos de situaciones entre ellos leves, moderadas, graves las cuales tienden a definirse por su tiempo de durabilidad desde días hasta años según el hecho o situación que a diario se presentan en una organización.

4. Medidas preventivas hacia 3 fuentes de estrés

❖ Organización

❖ El puesto

❖ Medio físico laboral

A continuación, se mencionan medidas alternas para su mejora:

- Medidas preventivas de organización:
 - Mejoras en horarios laborales
 - Demanda de trabajo acorde a capacidad del empleado
 - Dar autonomía que permitan planificar y realizar los procedimientos de trabajo
 - Volumen de trabajo no excesivo
 - Crear buen clima laboral
 - Evitar aislamientos de los trabajadores
 - Definición y claridad de las responsabilidades
 - Fomentar la promoción profesional
 - Mejorar canales de comunicación
 - Evitar la monotonía

- Medidas preventivas en el puesto:
 - Establecer tareas intermitentes con un contenido en el cual se permita poner en práctica sus habilidades y capacidades

- Medidas preventivas medio físico laboral:
 - Iluminación adecuada
 - Ausencia de ruidos que interfieran en la concentración
 - Confort térmico.

5. Efectos del estrés

Sobre los efectos desencadenados por los agentes estresantes se ha observado que hay respuestas sintomáticas de tipo fisiológico, psicológicos y de comportamiento. Por ejemplo, para Ivancevich y Matteson (1980) los efectos pueden ser: a) conductuales, que comprenden la satisfacción, el rendimiento, el ausentismo, la rotación, los accidentes y el abuso de sustancias; b) cognitivos, que comprenden: toma deficiente de decisiones, falta de concentración, negligencia; y) fisiológicos, que comprenden: hipertensión arterial, colesterol, cardiopatías. A su vez, estos efectos derivan en consecuencias tales como: enfermedades de adaptación (enfermedades cardiovasculares, artritis reumática, úlceras, alergias, dolores de cabeza, ansiedad, depresión, apatía, agotamiento nervioso).

Cooper (1983) indica que las consecuencias posibles del estrés pueden expresarse en fatiga física y mental, agotamiento nervioso, irritabilidad y tensión nerviosa, ansiedad, disminución del rendimiento, insatisfacción profesional, tensión nerviosa, hipertensión, baja productividad, pérdida de confianza en sí mismo, irritabilidad, pérdida de motivación y recrudecimiento de peleas domésticas.

Para Parker, D.F. y DeCotiis, T.A., citados por Robbins (1999), los síntomas fisiológicos son: dolores de cabeza, alta presión sanguínea y enfermedades del corazón. Los síntomas psicológicos son: ansiedad, depresión y disminución de

la satisfacción en el trabajo. Finalmente, los síntomas de comportamiento son: reducción de la productividad, ausentismo y rotación.

Lo antes mencionado, nos define que toda acción y/o causal de estrés el factor común de mayor impacto a nivel de los trabajadores es la salud ya que es una acumulación de emociones que con el tiempo desarrollan enfermedades temporales o mortales.

A continuación, se presentan las diferentes fases del estrés, sus síntomas y durabilidad.

6. Etapas del estrés



Figura 2: Fases del estrés. Fuente: (PilarGil, 01/06/2018)

a) La fase de alarma.

Es la primera fase que sentimos. Nuestro organismo empieza a liberar cortisol, adrenalina y otras hormonas que pueden provocar taquicardias e hiperventilación, mayor presión arterial y ansiedad. Esta fase generalmente dura poco tiempo.

b) La fase de resistencia.

Se da cuando la situación de estrés se prolonga en el tiempo, entonces nuestro organismo pasa a un estado de resistencia activa frente al estrés para evitar el agotamiento. Nuestro cuerpo se estabiliza y los síntomas se reducen.

c) La fase de agotamiento

Es la última fase y consiste en un agotamiento de los recursos fisiológicos de la persona. Nuestro estado de estrés ya es tan intenso que nuestro organismo no puede resistirse ante él, por lo que nuestro cuerpo se colapsa y entonces podemos sufrir serias afectaciones tanto físicas como emocionales, pudiendo llegar a desarrollar enfermedades mentales o físicas. (PilarGil, 01/06/2018)

B. Hipótesis General

Las condiciones de trabajo de los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies causan impacto directo en el estrés laboral.

1. Hipótesis Específicas

- El equipo de trabajo con el que se cuenta no permite realizar al máximo las labores de los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies.
- Los intereses personales afectan a los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies.
- La rotación de personal constante influye en el estrés laboral de los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies.
- Los horarios rotativos potencian el estrés laboral en los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies.
- Las instalaciones son un factor generador de estrés en los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

A. Enfoque y tipo de investigación

La investigación que se realizó fue de tipo cuantitativa con la que se obtuvo información por medio de un cuestionario con una muestra de la población total de forma estadística del personal de Call Center de la empresa Hugo Technologies, con el fin de conocer las condiciones de trabajo que poseen los agentes de Call Center.

El tipo de estudio que se realizó fue de diseño transversal ya que es un estudio que recopila información en tiempo determinado de uno o un grupo de personas con el fin de definir su influencia en las diversas características que definen lo que se quiere investigar. (Guardia, Freixa, Però y Turbany, 2008).

En total 12 preguntas de las cuales 10 fueron cerradas con el fin de conocer la frecuencia en que las variables son percibidas por los agentes de Call Center, asimismo se realizaron 2 preguntas abiertas para conocer la opinión de los agentes y profundizar su análisis.

B. Sujetos y objeto de estudio

1. Unidades de análisis.

- **Población**

La población de estudio fue enfocada en los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies. Con un total de 75 empleados distribuidos en diferentes jornadas laborales.

- **Muestra**

La recolección de datos se realizó con una población de 75 agentes y con una muestra de 63 , por medio de una encuesta durante el periodo de abril a junio del 2022.

Se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

- Fórmula para poblaciones finitas:

$$n = z^2 pq N / e^2 (N-1) + Z^2 pq$$

Donde:

- N=Tamaño de la población
- n= es el tamaño de la muestra que deseamos determinar o saber
- Z=Se presenta con Z el grado de confianza
- p= Probabilidad de éxito, o proporción esperada
- q= Probabilidad de fracaso
- e= Margen de error

Calculando:

- N= 75
- n= ¿
- Z= 95%
- p= 50%
- q= 50%
- e= 5%

$$1.95^2 \cdot \frac{(0.5)(0.5) \cdot 75}{0.05^2(75-1) + 1.95^2(0.5)(0.5)} = 62.78205...$$

Población	Población total	Tamaño de la muestra
Agentes de call center	75	63

Tabla 3: sujeto y objeto de estudio

2. Variables e Indicadores

Tema: Análisis de las condiciones de trabajo y su impacto en el estrés laboral de los empleados de Call Center, caso Hugo Technologies.							
Enunciado del problema: ¿Qué impacto tienen las condiciones de trabajo en el estrés laboral de los agentes de Call Center en la empresa Hugo Technologies?							
Objetivo general: Determinar las condiciones de trabajo de los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies.							
Hipótesis general: Las condiciones de trabajo de los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies se ven afectadas por el estrés laboral							
Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Unidades de análisis	Variables	Subvariables	Indicadores	Técnica a taller	Instrumento
Identificar cuáles son las condiciones de trabajo que potencian el estrés laboral en el área de Call Center de la empresa Hugo Technologies.	El equipo de trabajo con el que se cuenta no permite realizar al máximo las labores de los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies.	Analizar las condiciones de trabajo de los asesores de Hugo Technologies y cuál es el impacto que tiene en el estrés laboral.	Estrés laboral	Fuentes de presión	Carga de trabajo	Se encuentra tomando preguntas para identificar datos demográficos y sus hábitos en el trabajo	Cuestionario
	Los intereses personales afectan a los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies.			Relaciones Personales	Se valoran con una escala tipo "Likert" de cinco intervalos, siendo:		
Identificar las formas de estrés laboral percibidas por los trabajadores de Call Center en la empresa Hugo Technologies.	La rotación de personal constante influye en el estrés laboral de los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies.			Responsabilidad personal	1- casi siempre		
	Los horarios rotativos potencian el estrés laboral en los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies.			Clima Organizacional	2- usualmente		
	Las instalaciones son un factor generador de estrés en los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies			Satisfacción Laboral	3- a veces		
				Seguridad Laboral	4- rara vez		
				Compromiso Laboral	5- casi nunca		
					6- Al igual que preguntas abiertas y cerradas.		

Tabla 3: Variables e Indicadores.

C. Técnicas, materiales e instrumentos

1. Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información

El instrumento utilizado fue un cuestionario que se administró a los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies

D. Procesamiento y análisis de la información

Los datos que se obtuvieron siguieron los siguientes procedimientos:

1. Obtención de data
2. Tabulación
3. Análisis e interpretación
4. Verificación de hipótesis
5. Conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A. Resultados

Análisis Descriptivo

Teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y la metodología propuesta se presentan a continuación los resultados correspondientes a cada uno de los análisis estadísticos que se han realizado el estudio.

Datos Generales

Edad

Edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativas
18 - 25 años	21	33.30%
26 - 35 años	26	41.30%
36 - 55 años	16	25.40%
l'otal	63	100.00%

Tabla 5. Encuesta

Edad

63 respuestas

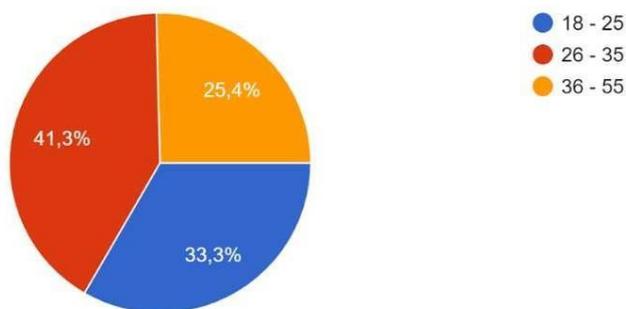


Gráfico 3

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

Conforme la figura 2 se observa que las edades de los agentes de Call Center fluctúan de 18 años a 55 años, donde el porcentaje mayor es de 26 años a 35 años con un 41.3%.

Sexo

Sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativas
Masculino	36	57.10%
Femenino	27	42.90%
l'otal	63	100.00%

Tabla 6. Encuesta

Sexo

63 responses

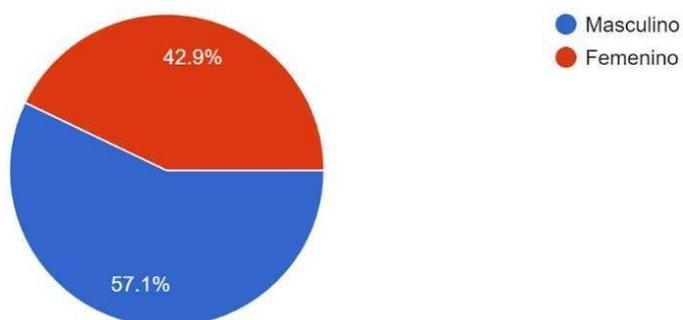


Gráfico 4

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

Como se observa en la figura 3, la mayor parte de agentes son de sexo masculino compuesto por el 57.1% y del sexo femenino se representa con un 42.9%.

¿Trabaja desde casa?

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	21	33.30%
No	42	66.70%
l'otal	63	100.00%

Tabla 7. Encuesta

Trabaja desde casa.
63 responses

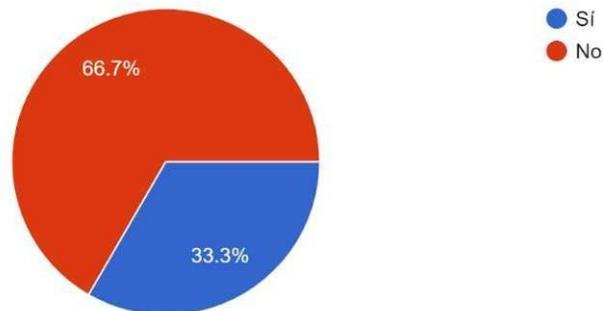


Gráfico 5

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

Como se observa en la figura 4, el mayor porcentaje de agentes de Call Center trabaja desde la oficina con un porcentaje de 66.7% y desde casa un 33.3%.

B. Etapa descriptiva

1. La labor que realizo me motiva a dar el cien por ciento de mi capacidad en diversas tareas.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	29	46.00%
No	34	54.00%
Total	63	100.00%

Tabla 8. Encuesta

63 respuestas

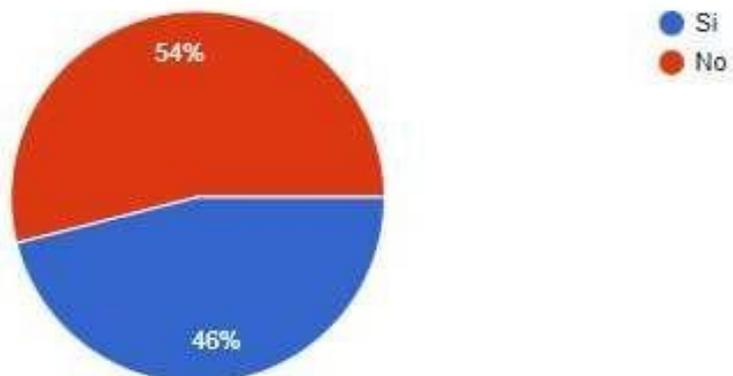


Gráfico 6

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

En la figura 5 es posible apreciar que un 54% de agentes de Call Center no se sienten motivados con las diversas tareas que realizan y un 46% sí.

2. Considero que mi carga laboral es equivalente al salario que recibo.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	28	44.40%
No	35	55.60%
total	63	100.00%

Tabla 9. Encuesta

63 respuestas

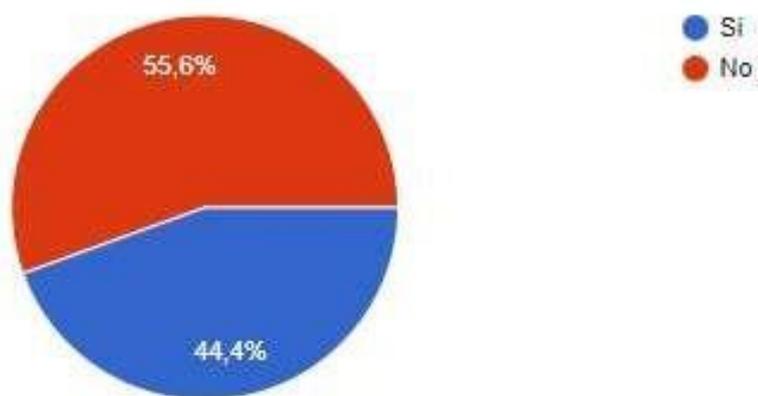


Gráfico 7.

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

En la figura 6 se observa que un porcentaje de 55.6% de los agentes de Call Center no considera que su carga laboral sea equivalente al salario que reciben y un 44.4% sí.

3. El ambiente en el que trabajo contiene espacios para relajarse y liberar estrés.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	39	61.90%
No	24	38.10%
l'otal	63	100.00%

Tabla 10. Encuesta

63 respuestas

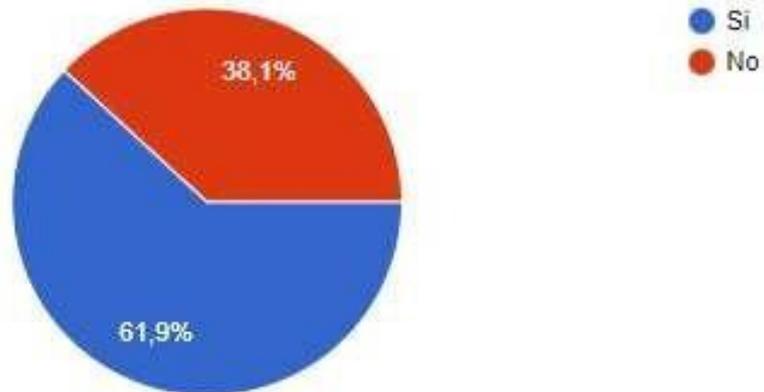


Gráfico 8

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

De acuerdo a la figura 7 se observa que un porcentaje de 61.9% considera que el ambiente en el que trabajan contiene espacios para relajarse y liberar estrés a diferencia de un 38. 1 % que considera que no.

4. Las metas impuestas son alcanzables durante mi horario laboral sin tener que invertir horas extra.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	4	6.35%
Pocas Veces	14	22.20%
Normalmente	22	34.90%
Casi Siempre	19	30.20%
Siempre	4	6.35%
l'otal	63	100.00%

Tabla 11. Encuesta

63 respuestas

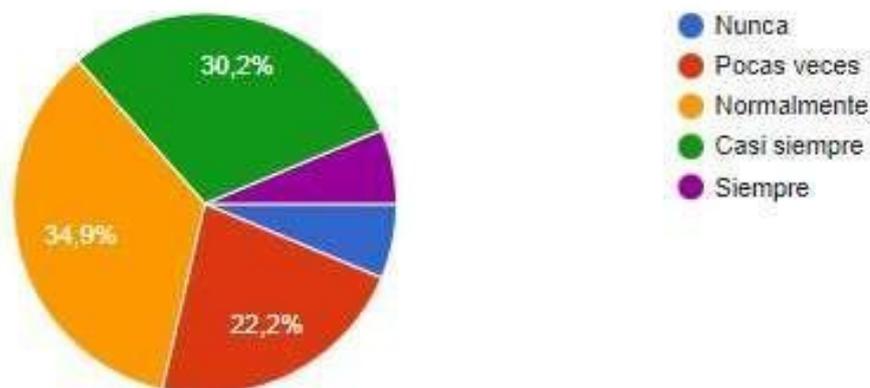


Gráfico 9

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

De acuerdo a los datos indicados en la figura 8 se evidencia que el porcentaje más alto es del 34.9% donde nos indica que los agentes de Call Center consideran que normalmente sus metas son alcanzables durante su horario laboral, un 30.2% considera que casi siempre, un 22.2% pocas veces. Cabe recalcar que en ambos extremos el porcentaje es igual a 6.3% que considera que nunca puede alcanzar sus metas y otro 6.3% que siempre considera que las puede alcanzar.

5. De acuerdo con su percepción, ¿Qué tanto estrés le provoca su posición laboral?

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nada	13	20.63%
Poco	6	9.52%
Normal	24	38.10%
Mucho	16	25.40%
Excesivo	4	6.35%
l'otal	63	100.00%

Tabla 12. Encuesta

63 respuestas

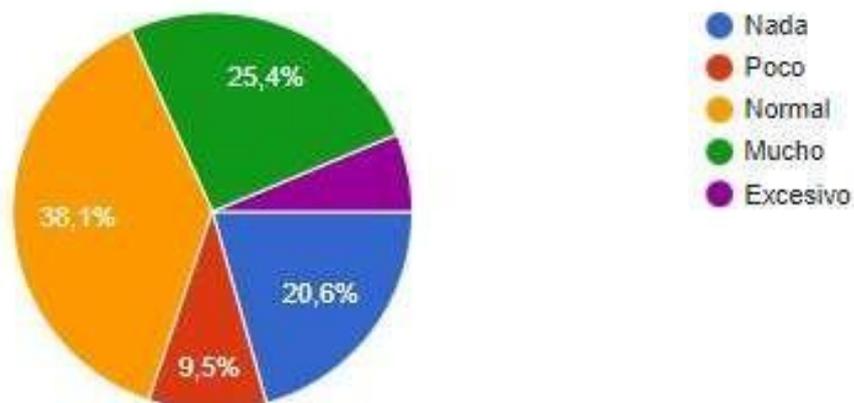


Gráfico 10

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

De acuerdo a los datos indicados en la figura 9 se evidencia que los agentes de Call Center consideran que normalmente su posición laboral les genera estrés con un porcentaje alto de 38.1%, un 25.4% considera que mucho, un 20.6% considera que nada, un 9.5% que poco y un 6.3% excesivo.

6. Si considera que ha sufrido estrés laboral, ¿por cuánto tiempo ha sido?

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Menos de un mes	19	30.20%
1-3 Meses	15	23.80%
4-6 Meses	20	31.70%
1 año	6	9.50%
Más de un año	3	4.80%
l'otal	63	100.00%

Tabla 13. Encuesta

63 respuestas

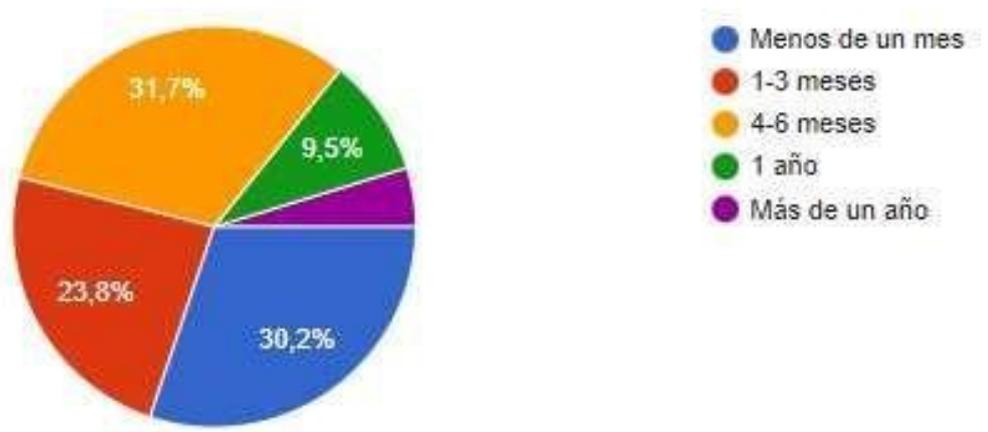


Gráfico 11

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

Como se observa en la figura 10 se evidencia que el porcentaje más alto es del 31.7% donde nos indica que los agentes de Call Center ha sufrido estrés de 1-3 meses.

7. La empresa demuestra el aprecio hacia el colaborador al priorizar su participación cuando hay plazas disponibles que les representen una mejora.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	18	28.57%
A veces	27	42.86%
Nunca	18	28.57%
total	63	100.00%

Tabla 14. Encuesta

63 respuestas

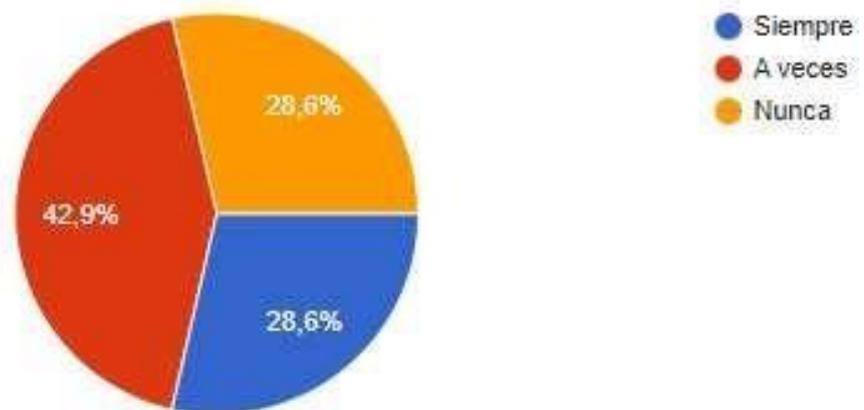


Gráfico 12

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

Los resultados en la figura 11 revelan que el 42.9% de los agentes de Call Center considera que a veces la empresa prioriza su participación cuando existan plazas disponibles que les represente una mejora.

8. En una respuesta concisa, explique el nivel de satisfacción con los beneficios que se reciben y cuáles desearía gozar. (Respuesta corta)

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mayor salario	14	22.22%
Mejores Métricas de bonos	4	6.35%
Más bonos	5	7.94%
Seguro privado	3	4.76%
Mejor equipo de trabajo	4	6.35%
Más días libres	4	6.35%
Satisfechos	7	11.11%
Contar con viáticos	2	3.17%
Beneficios en la aplicación	2	3.17%
Receptividad de parte de RRHH	1	1.59%
Sin respuesta	13	20.63%
Más oportunidad de crecimiento	2	3.17%
Insatisfecho	1	1.59%
Horarios estables	1	1.59%
Total	63	100.00%

Tabla 15. Encuesta

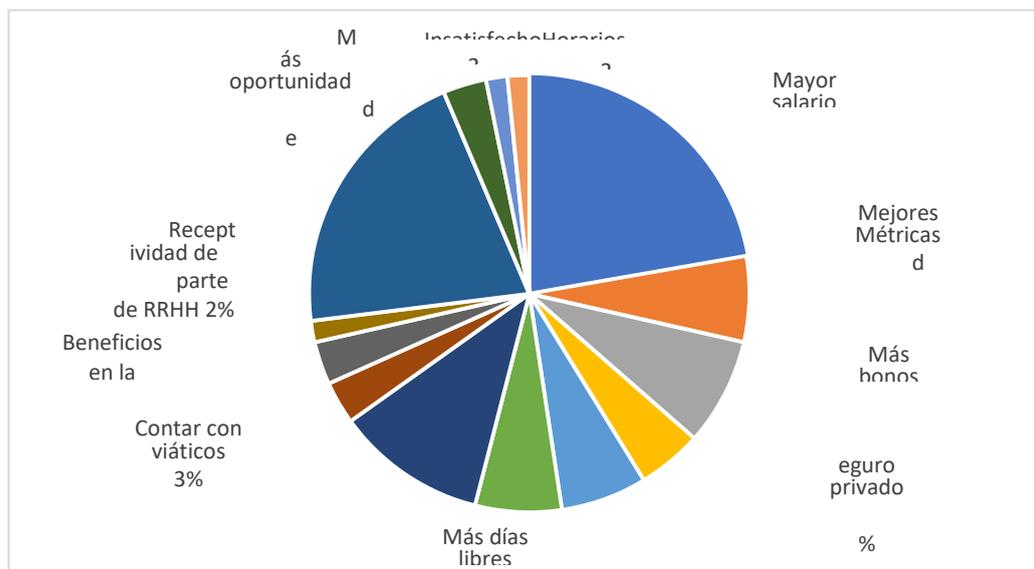


Gráfico 13

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

De acuerdo a lo que se puede observar en la figura 12 el beneficio que más solicitan los agentes de call center es un mayor salario con un porcentaje del

22%.

9. Califique el nivel de clima organizacional en el área laboral.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	4	6.35%
2	5	7.94%
3	2	3.17%
4	7	11.11%
5	7	11.11%
6	7	11.11%
7	8	12.70%
8	12	19%
9	7	11.11%
10	4	6.35%
Total	63	100.00%

Tabla 16. Encuesta

63 respuestas

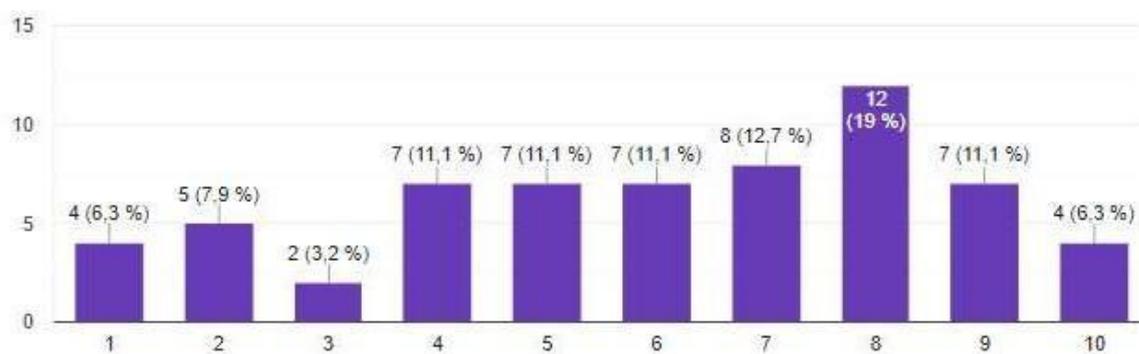


Gráfico 14

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

Como se observa en la figura 13 es evidente que el nivel más alto que consideran los agentes de clima organizacional en el trabajo es de un nivel 8 con un porcentaje del 19%.

10. Elija los factores que pueden afectar el rendimiento y la productividad de sus labores. Marque todas las opciones que apliquen.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Espacio físico	11	17.46%
Rivalidades de departamentos	10	15.87%
Intereses personales	16	25.40%
Rotación de personal	14	22.22%
Recursos materiales y equipo tecnológico	12	19.05%
Ítotal	63	100.00%

Tabla 17. Encuesta

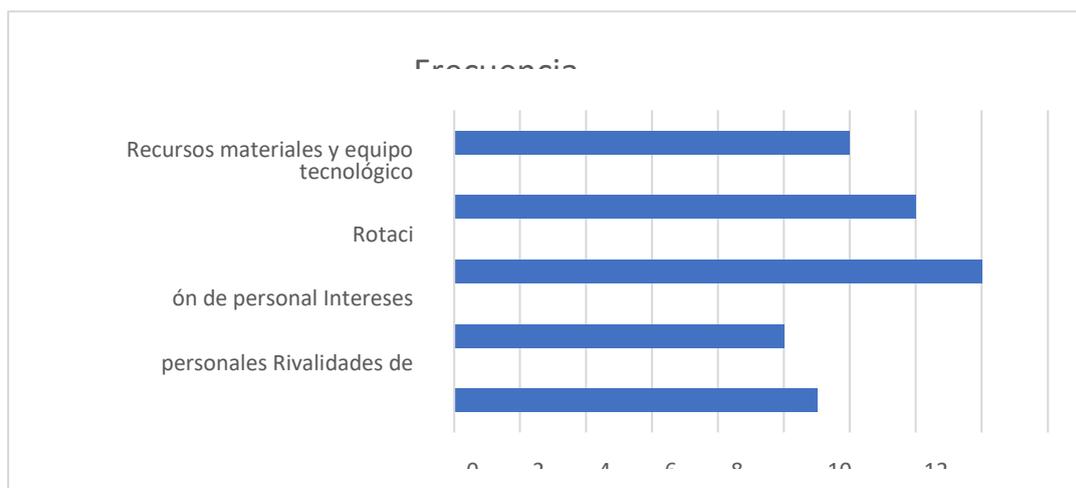


Gráfico 15

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

De acuerdo a los datos revelados en la figura 14 se observa que los factores que los agentes de call center consideran que les afectan mayormente en su rendimiento y productividad, son los intereses personales con un porcentaje del 25.4% y la rotación de personal con 22.22%.

11. Desde el momento de su contratación ¿Cuántas veces usted se ha incapacitado?

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	15	23.80%
1-3 Veces	18	28.60%
4-6 Veces	16	25.40%
6-9 Veces	10	15.90%
10 veces o más	4	6.30%
Total	63	100.00%

Tabla 18. Encuesta

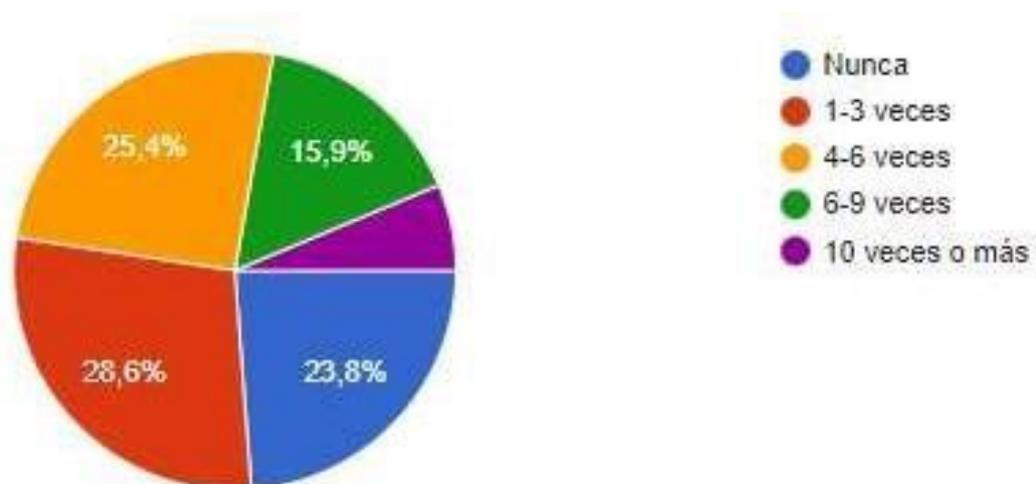


Gráfico 16

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

De acuerdo a la figura 15 se puede observar un porcentaje alto del 26.6% de agentes que se han incapacitado 1-3 veces a lo largo de su tiempo laborado en la empresa.

12. De haberse incapacitado por lo menos una vez, marque la razón de la incapacidad.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Migrañas	18	28.60%
Ansiedad	10	15.90%
Depresión	6	9.50%
Dolor de lumbago	20	31.70%
Otros	9	14.30%
l'otal	63	100.00%

Tabla 19. Encuesta

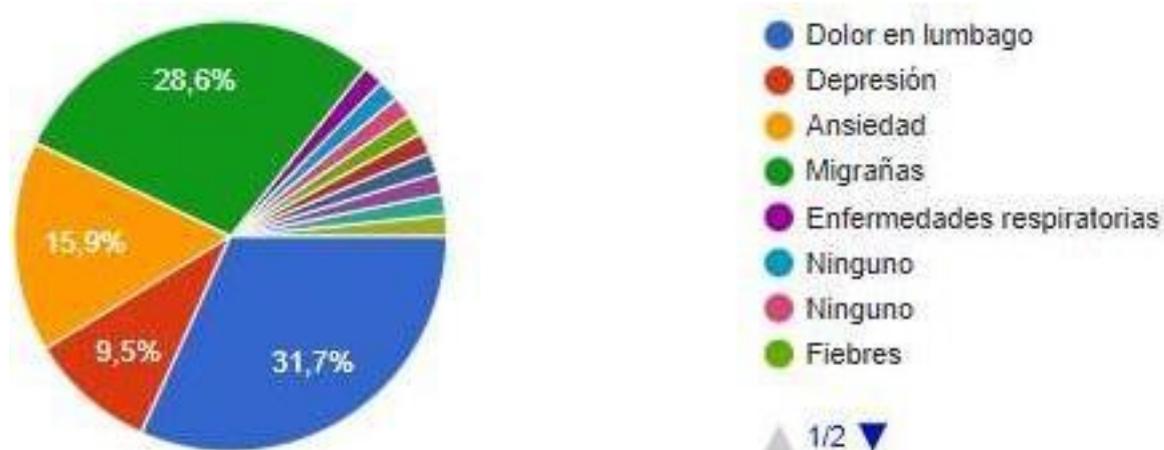


Gráfico 17

Fuentes: Cuestionario encuesta Hugo.

Se puede observar en la figura 16 que el mayor motivo por el cual se incapacitan los agentes de Call Center es por dolor de lumbago con un porcentaje alto de 31.7%.

C. Discusión de Resultados

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general conocer el impacto que tienen las condiciones de trabajo en el estrés laboral en los agentes de Call Center en la empresa Hugo Technologies. Adicional determinar los factores estresantes que más influyen en el estrés, la prueba utilizada fue la fórmula de población finita con un margen de error del 5%. Dentro de las categorías más influyentes fueron las características personales y el comportamiento organizacional dentro de ellas se destacaron los intereses personales y la rotación de personal.

Según Micheli, J. (2007) *“La cantidad de trabajo requerido es un aspecto crítico de las definiciones técnicas en un call center, debido a la existencia de “horas pico” y, por tanto, la fluctuación del tráfico telefónico. La administración del trabajo en esta industria desarrolla técnicas predictivas cada vez más precisas para conocer las necesidades de cargas de trabajo humano, sin embargo, es difícil evitar la subutilización o bien la escasez de teleoperadores. Ello obliga a la multifuncionalidad de los mismos, de modo de atender campañas simultáneamente, lo cual podría ser equivalente a una capacidad de producción flexible y simultáneamente en serie.”*

Por lo cual se relacionan los resultados de la investigación ya que nos indican que los agentes de Call Center de la empresa Hugo Technologies se muestran inconformes con su carga laboral y su salario lo cual los lleva a la desmotivación laboral ya que al contar con carga laboral excesiva se ven afectados por el estrés y los resultados nos demuestra un porcentaje alto que padecen de estrés normalmente en un periodo 4 a 6 meses afectando a la mayor parte de agentes el dolor de lumbago.

Davis y Newstrom (1991) *“Consideran que se produce el estrés laboral en circunstancias en donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo, sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas. Cuando los empleados sufren de estrés en el trabajo, tienden a quejarse a atribuir sus errores a otros y mostrarse muy irritables.”*

Como se mencionó anteriormente las características que se encontraron que fueron más conflictivas en los agentes de Call Center, suelen ser debido a la cantidad de llamadas que deben de realizar y la carga constante de ellas. También cuentan con pocas oportunidades de crecimiento. Así mismo existen factores mediadores como el poder alcanzar sus metas sin necesidad de tantas horas extras y espacios para poder relajarse.

Se determinó que los agentes se encuentran en su mayoría en la etapa de resistencia al encontrarse con un tiempo prolongado de su padecimiento y/o motivo de incapacidades.

Los agentes con normalidad logran alcanzar sus metas en el horario estipulado siendo representado con el 34.9%, sin embargo, es recomendable prestar suma importancia al 22.2% que indica que pocas veces es posible cumplirlas ya que se encuentra en las etapas del indicador de casi nunca haciendo un incremento desfavorable e improductivo lo cual se demuestra una sobrecarga laboral que estos tienen.

La percepción de la posición laboral que el agente nos indica encontrarse en la fase de alarma lo cual se observa su poca durabilidad, sin embargo, este al no ser controlado y no existir mejoras puede convertirse en mucho estrés laboral ocasionando un incremento del 63.5% que representaría lo normal para el agente cuando, nos encontramos con un 25.4% de incapacidades en los últimos 4 a 6 meses y prevaleciendo como mayor motivo el dolor de lumbago. Con lo anterior se determina que se encuentran en la fase de resistencia.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Luego de haberse discutido y analizado los resultados respecto a las hipótesis se pueden plantear las siguientes conclusiones:

Se determinó que las condiciones de trabajo de los agentes de Call Center tienen un efecto e impacto directo en el estrés laboral ya que pese a cumplir sus metas y métricas establecidas, los agentes se encuentran percibiendo reducción en las mejoras de sus condiciones personales con un 55.6% por sobrecargas laborales y bajo lo cual un 22% indica obtener mejoras en sus intereses personales con aumento de salario y/o mejoras en bonos con el 6%.

En su desarrollo:

Con un 38.1% los agentes indican que el equipo de trabajo con el que cuentan no permite realizar de manera ergonómica en un cien por ciento sus actividades, por lo que tienen malestares físicos que les llevan a recurrir a incapacidades por dolores de lumbago y migrañas siendo su frecuencia de entre 1 hasta 6 veces desde el momento de contratación.

-Como primer factor que influye en el estrés de los agentes se identifica que son los intereses personales encontrándose en la fase de alarma los cuales tienen poca durabilidad, pero es el que mayor porcentaje representa actualmente de acuerdo con la encuesta realizada.

-Como segundo factor que influye en el estrés de los agentes de call center Hugo Technologies es la rotación de personal siendo este percibido mensualmente y bajo la cual se ha documentado que históricamente desde agosto de 2012 se tiene un promedio del 11% de bajas mensuales. Lo cual no solo demuestra inestabilidad e insatisfacción sino un elevado costo monetario con el resto de las áreas involucradas y/o recursos, llámese RR. HH, reclutamiento, periodo de prueba remunerado etc.

De esta forma se concluye que los horarios rotativos no influyen en el estrés laboral de los agentes, representado por el 1.59% de los resultados obtenidos. Pese a ser una pregunta abierta este no tuvo mayor ponderación como factor

influyente en el estrés. Al igual que las instalaciones no es factor generador de estrés en los agentes, representado por el 61.9% que afirma contar con espacios para relajarse y liberar estrés.

RECOMENDACIONES

Habiendo analizado los resultados del estudio, se recomienda que, la empresa Hugo Technologies podría implementar en la medida de lo posible las recomendaciones siguientes:

- Se deberá mejorar el reconocimiento y sensación de aprecio y pertenencia para que las personas que se desempeñan como agentes, cuenten con oportunidades de crecimiento, para lo cual sería conveniente hacer del conocimiento de ellos de las diferentes convocatorias para nuevas plazas y ser considerados como posibles candidatos.
- Así mismo se recomienda realizar actividades o talleres que ayuden a fortalecer la convivencia y el vínculo entre los agentes de Call Center y la empresa y de esta forma mantener un buen clima laboral y disminuir el estrés laboral
- Sería conveniente que las demás áreas de la empresa realicen un estudio similar al presente, utilizando la herramienta que se ha construido, con la finalidad de consolidar y comprobar los resultados obtenidos en esta investigación, a fin de que toda la empresa este en una misma sintonía y se fortalezca lo cual le podría repercutir en una mejora de su productividad.
- Se recomienda la realización de talleres para el manejo de estrés, los cuales pueden estar incorporados al Plan de capacitación de la empresa y de los cuales se presenta una propuesta a continuación.

UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS



“PLAN DE MEJORA DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE CALL
CENTER, CASO HUGO TECHNOLOGIES”

TRABAJO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR
KARLA RENEE AYALA AGUILAR
JOCELYN GERALDINE EVANGELISTA CASTRO

SAN SALVADOR, SEPTIEMBRE DE 2022.

ÍNDICE

PLAN DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	53
ÁREAS INVOLUCRADAS	53
FORMAS DE APLICACIÓN	54
1- Aprendizaje de respiración diafragmática	54
2- Aprendizaje en movimientos para la tensión y relajación	54
3- Programación de talleres prácticos	55
4- Talleres	56
5- Encuentros deportivos	56

PLAN DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

La presente propuesta está basada en los hallazgos encontrados en el desarrollo del presente trabajo, Análisis de las condiciones de trabajo y su impacto en el estrés laboral de los empleados de call center, caso Hugo Technologies

Objetivo general: proporcionar a la empresa una herramienta que permita mejorar el clima laboral.

Objetivo específico: proveer a los empleados de herramientas para el manejo efectivo del estrés.

El clima laboral está dado en un gran porcentaje por el ambiente que se vive a nivel interpersonal. En Hugo Technologies es importante además de desarrollar a los empleados en las áreas técnicas, ampliar su formación dándoles capacitación en el ámbito personal porque en la medida que las persona se sientan bien consigo mismas van a trabajar mejor y hacer que su microentorno esté bien, dando como resultado un buen clima laboral.

Actualmente Hugo Technologies cuenta con talleres prácticos como inglés y excel, por lo cual vemos como oportunidad plantear a continuación.

ÁREAS INVOLUCRADAS

Se recomienda se incluya en estos talleres a todo nivel de jerarquía, para que todas se encuentren alineadas en el tema del manejo de estrés y su aplicación a fin de tener un desempeño de calidad como la empresa lo requiere.

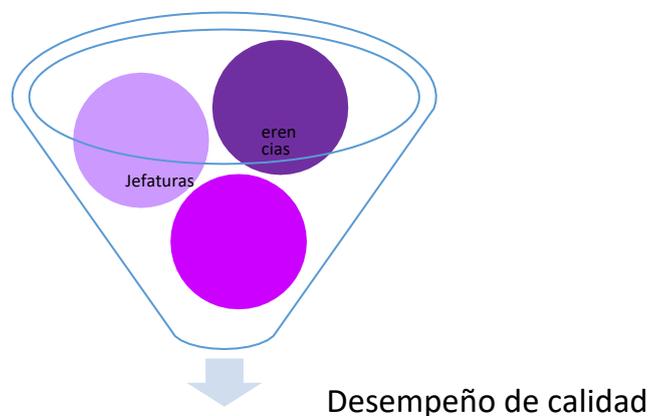


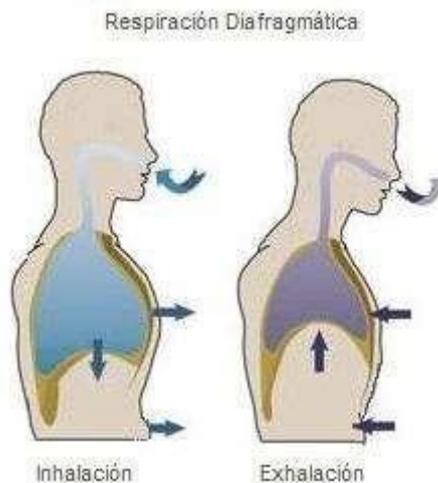
Figura 3. Plan de taller

FORMAS DE APLICACIÓN

Aplicar en todas las áreas de afrontamiento del estrés técnicas de relajación como, por ejemplo:

1- Aprendizaje de respiración diafragmática

La respiración diafragmática es una técnica de respiración, técnica de relajación y autocontrol, el practicar este tipo de ejercicios reduce la ansiedad, depresiones, irritabilidad, estrés y fatiga.



2- Aprendizaje en movimientos para la tensión y relajación

Estas son técnicas de relajación los cuales tienen efectos positivos en salud física, mental y emocional, los cuales son un buen recurso en situaciones de estrés.



3- Programación de talleres prácticos delegando a persona de RR.HH su aplicación y seguimiento.

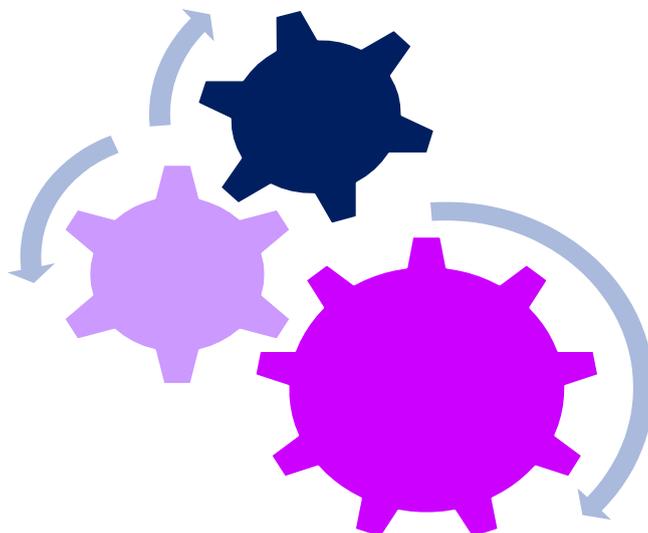


Figura 4. Aplicación y seguimiento delegado

FACTORES: Capacitación técnica, Programas prácticos

Plan de talleres y temarios

MÓDULO	TEMA	UNIDADES
1	Inteligencia y Emociones	La Inteligencia y las emociones.
2	Inteligencia Emocional Aplicada al Entorno Laboral	La inteligencia emocional, el liderazgo, los equipos de trabajo en las organizaciones de trabajo, La inteligencia emocional en los equipos de trabajo
3	Estrés, Ansiedad y Habilidades Sociales	El estrés laboral, El Burnout, Prevención y manejo de estrés laboral

Tabla 17. Planteamiento de talleres

- 4- Talleres impartidos por entidad externa, vía zoom en horarios hábiles y flexibles para abarcar en su mayoría a todos los agentes en sus diferentes jornadas, aplicable de 3 a 4 veces al año, (Alianzas estratégicas)

Insaforp • **ca** COMITÉ ASesor Ministerio del Trabajo EVENTO EXCLUSIVO FASE COEVALUACIÓN DEL CSE. APOYADO POR EL INSAFORP

Ante cada situación laboral y no laboral de tu talento, ¿cómo actuar? ¿cómo darle la imagen de la empresa? y necesitas que actúe de una manera efectiva, resuélvelo con el curso:

INTELIGENCIA EMOCIONAL

No necesitas que haya gritos, insultos o agresiones en la oficina para tomar el curso, de hecho los evitarías.

- 2 días viernes en horario de 7 A.M. a 4.00P.M. (8 h de sesión)
- 16 horas de formación profesional
- Incluye material de estudio
- Almuerzo y 2 Coffee Break

MODALIDAD PRESENCIAL
ACTIVIDAD DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD

MÁS INFORMACIÓN
WA+503 7385 6413

- 5- Encuentros deportivos, recreativos, familiares, talentos.

Este tipo de actividades aportan en diferentes ámbitos como: trabajo en equipo, creatividad, la unión familiar y seguridad a nivel personal. Son actividades que motivan y generan unión entre diferentes áreas y empresas.

FUENTE DE INFORMACIÓN CONSULTADAS

1. Federico Gan Bustos, J.T. (2012). *Clima Laboral. En F. G. Bustos, Clima Laboral*. Madrid:
2. Guárdia, J. F. (2008). *Análisis de datos en psicología. Delta*. Madrid:
https://books.google.es/books?id=KnvzOIV_k9IC&pg=PA8&dq=tipos+de+investigacion+transversal&hl=es&sa=X&ei=1kc8VdvZFOexsATMv4GIDQ&ved=0CFYQ6AEwCQ#v=onepage&q=tipos%20de%20investigacion%20transversal&f=false.
3. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O. M. (Noviembre 2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*. Madrid: 1.
4. Micheli, J. (2007). *Los call center y los nuevos trabajos del XXI*.
5. P, M. A. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*.
6. Sampieri, R. C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
7. Stonner, J. F. (1994). *Administración Edit*. En J. F. Stonner, *Administración Edit* (pág. 1). México: 1.

ANEXOS

Cronograma de actividades

Actividades	Enero		Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				
	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
Asesoría y revisión																															
Inicio de investigación y elaboración planteamiento del problema																															
Elaboración de la fundamentación teórica																															
Realización de la metodología de investigación																															
Entrega de anteproyecto																															
Elaboración de los instrumentos de recolección de datos																															
Recolección de datos																															
Análisis y discusión de resultados																															
Recibimiento de tesis con observaciones (de haberlas)																															
Entrega de tesis con observaciones superadas																															
Conclusiones y recomendaciones o propuesta																															
Fuentes de información consultada (debidamente citadas y referenciadas)																															
Artículo para revista																															
Revisión grupal final																															
Entrega de TESIS																															

Página 1

Actividad	Costo
Bienes	
Materiales de Oficina	\$ 40.00
Impresiones	\$ 72.00
Total de Bienes	\$ 112.00
Servicios	
Transporte (Viaticos)	\$ 60.00
Alimentos	\$ 45.00
Empastado, anillado, fotocopias	\$ 76.00
Total de Servicios	\$ 181.00
Total de Proyecto	\$ 293.00

Encuesta



UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR FACULIAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

Estimados colaboradores de Hugo Call Center, les extendemos un cordial saludo y les agradecemos de antemano su participación en esta encuesta. Este cuestionario tiene el propósito de llegar a conocer las condiciones de trabajo que repercuten sobre el estrés laboral.

Cabe aclarar que los datos compartidos serán manejados con la confidencialidad del caso.

DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO

Edad

18 - 25

26 - 35

36 - 55

Sexo

Masculino

Femenino

Trabajas desde casa

Sí

No

A Veces

Indicaciones: Favóí contestaí todas las píeguntas píesentadas a continuación. Los ítems que contienen un asteíisco son impiescindibles de íespondeí.

CUESIIONARIO

- 1. ¿La labor que realizo me motiva a dar el cien por ciento de mi capacidad en diversas tareas?**

Sí

No

- 2. ¿Considero que mi carga laboral es equivalente al salario que recibo?**

Sí

No

- 3. ¿El ambiente en el que trabajo contiene espacios para relajarse y liberar estrés?**

Sí

No

- 4. ¿Las metas impuestas son alcanzables durante mi horario laboral sin tener que invertir horas extras?**

Nunca

Pocas veces

Normalmente

Casi siempre

Siempre

5. De acuerdo con su percepción, ¿Qué tanto estrés le provoca su posición laboral?

- Nada
- Poco
- Normal
- Mucho
- Excesivo

6. Si considera que ha sufrido estrés laboral, ¿por cuánto tiempo ha sido?

- Menos de un mes
- 1-3 meses
- 4-6 meses
- 1 año
- Más de un año

7. La empresa demuestra el aprecio hacia el colaborador al priorizar su participación cuando hay plazas disponibles que les representen una mejora.

- Siempre
- A veces
- Nunca

8. En una íespuesta concisa, explique el nivel de satisfacción con los beneficios que se íeciben y cuales deseaía gozaí.

9. Califique el nivel de clima oírganizacional en el áiea laboíal.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nulo	<input type="radio"/>	Excelente									

10. Elija los factoeíes que pueden afectaí el íendimiento y la píoductividad de sus laboíes. Maíque todas las opciones que apliquen.

- Espacio físico
- Rivalidades entre departamentos
- Intereses personales
- Rotación de personal
- Recursos materiales y equipo tecnológico

11. Desde el momento de su contíatación, ¿cuántas veces usted se ha incapacitado?

- Nunca
- 1-3 veces
- 4-6 veces
- 6-9 veces
- 10 veces o más

12. De haberse incapacitado por lo menos una vez, máique la íazón de la incapacidad.

Dolor en lumbago

Depresión

Ansiedad

Migrañas

Otros _____

ARTICULO: ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SU IMPACTO EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE CALL CENTER, CASO HUGO TECHNOLOGIES.

25 de agosto del 2022.

Karla Renee Ayala Aguilar / Jocelyn Geraldine Evangelista Castro

RESUMEN

El estrés es un tema que cada día adquiere mayor importancia, los altos índices de desempleo, la inestabilidad económica, los problemas familiares y la cantidad de trabajo, han hecho que las personas, en especial los trabajadores, sean afectadas aún más por los repentinos cambios, que los llevan a enfrentar situaciones constantes de tensión. La investigación tuvo como objetivo analizar las condiciones de trabajo y el impacto del estrés laboral de los empleados de Call Center de la empresa Hugo Technologies.

Palabras claves: *Call Center, Agentes y Estrés laboral*

ABSTRACT

Stress is an issue that is becoming more important every day; high unemployment rates, economic instability, family problems and the amount of work, have made people, especially workers, even more affected by sudden changes, which lead them to face constant stressful situations. The objective of the research was to analyze the working conditions and the impact of work stress of Call Center employees of the company Hugo Technologies.

Key words: *Call Center, Agents and Work stress.*

El estrés laboral es un problema que muchas personas padecen a lo largo de sus vidas ya que se vive en una época con cambios acelerados donde cada empleo exige mayor demanda o especializaciones por parte de las empresas y algunos, se ven afectados por esta enfermedad. La investigación tuvo como objetivo el determinar las condiciones de trabajo en la que se desenvuelven los agentes de Call Center de Hugo Technologies y cómo estos factores afectan en el estrés laboral, ya que en este medio los trabajadores se encuentran expuestos a diversos factores que promueven el estrés por lo que se tomara en cuenta a los agentes que realizan sus labores presencialmente y a los que las realizan desde su casa. Se ha decidido tomar en cuenta esta área dado que se obtienen nuevas oportunidades de negocio y empleo.

El estrés laboral afecta el desempeño de las actividades que realizan los empleados o puede este fenómeno presentar alteración en la salud ya sea mental, física, entre otros

aspectos. En las empresas de Call Center que en los últimos años han sido un ámbito el

cual ha tenido mucha demanda para muchas personas, este trabajo consta en brindar servicios a terceros lo que implica exigencia en cumplir metas, tener paciencia, energía, saber comunicarse con los clientes, entre otros requisitos. Por lo que es importante conocer qué impacto tienen las condiciones de trabajo en el estrés laboral de los agentes de Call Center en la empresa Hugo Technologies.

MÉTODO

La investigación que se realizó fue de tipo cuantitativa con la que se obtuvo información por medio de un cuestionario con una muestra (63) de la población total (75) de forma estadística del personal de Call Center de la empresa Hugo Technologies, con el fin de conocer las condiciones de trabajo que poseen los agentes de Call Center. El tipo de técnica utilizada en el cuestionario fue la escala de "Likert", preguntas abiertas y cerradas.

RESULTADOS

las condiciones de trabajo de los agentes de Call Center resulta verdadero su impacto directamente en el estrés laboral ya que pese a cumplir sus metas establecidas y métricas estos se encuentran percibiendo desmejoras en sus intereses personales con un 55.6% por sobrecargas laborales y bajo lo cual un 22% indica poder obtener mejoras en sus intereses personales con aumento de salario y/o mejoras en bonos con el 6%. Como primer factor que influye en el estrés de los agentes se identifica que son los intereses personales encontrándose en la fase de alarma los cuales tienen poca durabilidad, pero es el que mayor % representa actualmente de acuerdo con la encuesta realizada. Se determinó que los agentes se encuentran en su mayoría en la etapa de resistencia al encontrarse con un tiempo prolongado de su padecimiento y/o motivo de incapacidades.

BIBLIOGRAFÍA

1. Federico Gan Bustos, J.T. (2012). *Clima Laboral*. En F. G. Bustos, *Clima Laboral*. Madrid:
2. Guárdia, J. F. (2008). *Análisis de datos en psicología*. Delta. Madrid:
https://books.google.es/books?id=KnvzO1V_k9IC&pg=PA8&dq=tipos+de+investigacion+transversal&hl=es&sa=X&ei=1kc8VdvZFOexsATMv4GIDQ&ved=0CFYQ6AEwCQ#v=onepage&q=tipos%20de%20investigacion%20transversal&f=false.
3. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O. M. (Noviembre 2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*. Madrid: 1.
4. Micheli, J. (2007). *Los call center y los nuevos trabajos del XXI*.
5. P, M. A. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*.
6. Sampieri, R. C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
7. Stonner, J. F. (1994). Administración Edit. En J. F. Stonner, *Administración Edit* (pág. 1). México: 1.



Universidad Evangélica
de El Salvador

INSTRUMENTO 5
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
ACTA DE RESOLUCIÓN DE
EVALUACIÓN DE INFORME FINAL



FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Este día 18 de Agosto de 2022, reunida la Comisión Evaluadora en el Campus de la Universidad Evangélica de El Salvador, para evaluar el Informe Final de Trabajo de investigación titulado: "ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SU IMPACTO EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE CALL CENTER, CASO HUGO TECHNOLOGIES", el cual ha sido presentado por los estudiantes:

	Nombre completo del estudiante	Firma
1	KARLA RENEE AYALA AGUILAR	
2	JOCELYN GERALDINE EVANGELISTA CASTRO	

Esta Comisión utilizando el instrumento para evaluación de informes finales que la Dirección de Investigación ha elaborado para tal fin (Instrumento 6 y 7) ha asignado las notas y promedio que a continuación se detallan.

Nombre de los miembros de la Comisión Evaluadora	Calificación estudiante 1		Calificación estudiante 2	
	Documento escrito	Presentación oral	Documento escrito	Presentación oral
Presidente	8.0	8.0	8.0	8.0
Secretario	8.9	7.6	8.9	8.1
Vocal	7.3	6.9	7.3	8.1
Promedio parcial	8.17	7.6	8.17	8.07
Promedio Global obtenido en número y letras	7.84 <i>Siete ochenta y cuatro</i>		8.12 <i>Ocho doce</i>	

Anexar los formularios llenos utilizados en la evaluación

Esta Comisión Evaluadora Acuerda Aprobado con observaciones y para constancia firmamos.

Nombre Presidente Bladimir Ily Henríquez Firma

Nombre Secretario Maña de los Angeles Palacios Firma

Nombre Vocal Judith Quetzada de Urquiza Firma

