



Facultad de Humanidades
Escuela de Ciencias Psicológicas
Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social

Principales repercusiones del estrés en ex empleados de *call centers*

(Tesis de Licenciatura)

Arely Cristina Rodríguez Torres

Central, junio 2020

Principales repercusiones del estrés en ex empleados de *call centers*

(Tesis de Licenciatura)

Arely Cristina Rodriguez Torres

Lcda. Karen Virginia Dubón Alvarado (Asesora)

M.A. Laura Eunice Mejia Tuche (Revisor)

Central, junio 2020

Autoridades Universidad Panamericana

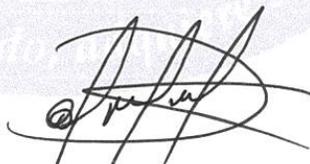
| | |
|----------------------------|---|
| Rector | M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus |
| Vicerrectora Académica | Dra. Alba Aracely Rodríguez de González |
| Vicerrector Administrativo | M.A. César Augusto Custodio Cobar |
| Secretaria General | EMBA Adolfo Noguera |

Autoridades Facultad de Humanidades

| | |
|------------|-------------------------------|
| Decano | M.A. Elizabeth Herrera de Tan |
| Vicedecano | M.Sc. Ana Muñoz de Vásquez |

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes diciembre año 2019.

En virtud de que la presente Tesis con el tema: **“Principales repercusiones del estrés en ex empleados de call centers”**. Presentada por el (la) estudiante: **Arely Cristina Rodriguez Torres** previo a optar al grado Académico Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Licda. Karen Virginia Dubón Alvarado
Asesor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mayo de 2020.

*En virtud de que la presente Tesis con el tema: **“Principales repercusiones del estrés en ex empleados de call centers”**. Presentada por el (la) estudiante: **Arely Cristina Rodriguez Torres** previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

Ma. Laura Eunice Mejia Tuche
Revisor



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala, mayo 2020. -----

En virtud que la presente Tesis con el tema "**Principales repercusiones del estrés en ex empleados de call centers**" presentado por el (la) estudiante **Arely Cristina Rodriguez Torres**, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, esta Decanatura extiende **Dictamen de Aprobación** previo a optar grado académico de Licenciatura en Psicología Clínica y Consejera Social, para que el (la) estudiante proceda a la entrega oficial en Facultad.


M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Decano
Facultad de Humanidades



PBX: 1779
Diagonal 34, 31-43 zona 16.
Guatemala C.A.

Nota: *Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.*

Contenido

| | |
|---------------------------------------|----|
| Resumen | i |
| Introducción | ii |
| | |
| Capítulo 1 Marco Referencial | |
| 1.1. Antecedentes | 1 |
| 1.2. Planteamiento del problema | 3 |
| 1.3. Justificación del estudio | 5 |
| 1.4. Pregunta de investigación | 6 |
| 1.5. Objetivos | 6 |
| 1.6 Alcances y límites | 6 |
| | |
| Capítulo 2 Marco Teórico | |
| 2.1 <i>Call centers</i> | 8 |
| 2.2 Adulter emergente | 13 |
| 2.3 Estrés | 15 |
| | |
| Capítulo 3 Marco Metodológico | |
| 3.1. Método | 26 |
| 3.2. Tipo de investigación | 24 |
| 3.3. Niveles de investigación | 25 |
| 3.4. Pregunta de investigación | 25 |
| 3.5. Hipótesis | 25 |
| 3.6 Variables | 25 |
| 3.7. Muestreo | 26 |
| 3.8. Sujetos de la investigación | 26 |
| 3.9. Instrumentos de la investigación | 26 |
| 3.10. Procedimiento | 27 |

Capítulo 4 Presentación y Discusión de resultados

| | |
|---------------------------------|----|
| 4.1. Presentación de resultados | 29 |
| 4.2. Discusión de resultados | 50 |

| | |
|---------------------|----|
| Conclusiones | 53 |
|---------------------|----|

| | |
|------------------------|----|
| Recomendaciones | 54 |
|------------------------|----|

| | |
|---------------|----|
| Anexos | 57 |
|---------------|----|

Lista de imágenes

| | |
|---|----|
| Imagen No. 1 Ejemplo de estructura organizacional de un call center | 11 |
| Imagen No. 2 Funcionamiento de un BPO | 12 |
| Imagen No. 3 Relación estrés – respuesta | 15 |
| Imagen No. 4 Curva de rendimiento | 19 |

Lista de gráficas

| | |
|---|----|
| Gráfica No. 1 Molestias musculares | 30 |
| Gráfica No. 2 Problemas en el ámbito sexual | 30 |
| Gráfica No. 3 Dolores de cabeza o migrañas | 31 |
| Gráfica No. 4 Imposibilidad de relajarse | 32 |
| Gráfica No. 5 Dificultad para dormir | 32 |
| Gráfica No. 6 Dolor o ardor estomacal antes o después de comer | 33 |
| Gráfica No. 7 Pérdida o aumento de peso | 33 |
| Gráfica No. 8 Estado de ánimo irritado | 34 |
| Gráfica No. 9 Sentimiento de tensión | 35 |
| Gráfica No. 10 Preocupaciones excesivas | 36 |
| Gráfica No. 11 Dificultad para concentrarse | 36 |
| Gráfica No. 12 Perdida de interés por las actividades que antes le gustaban | 37 |
| Gráfica No.13 Hábitos alimenticios | 38 |
| Gráfica No. 14 Aumento en la ingesta de alcohol, tabaco, drogas, etc. | 38 |

| | |
|--|----|
| Gráfica No. 15 Evitación de responsabilidades | 39 |
| Gráfica No. 16 Desorganización en la vida personal, laboral o estudiantil | 39 |
| Gráfica No. 17 Aislamiento social | 40 |
| Gráfica No. 18 Conflicto con familiares, amigos o pareja | 41 |
| Gráfica No. 19 Actividad laboral agradable | 42 |
| Gráfica No. 20 Apoyo de altos mandos | 43 |
| Gráfica No. 21 Tensión, enfermedades físicas y alteraciones emocionales | 43 |
| Gráfica No. 22 Carga laboral | 44 |
| Gráfica No. 23 Métricas alcanzables | 45 |
| Gráfica No. 24 Satisfacción salarial | 46 |
| Gráfica No. 25 Reconocimientos | 47 |
| Gráfica No. 26 Actividades de interés después o antes, de la jornada laboral | 48 |
| Gráfica No. 27 Horario laboral agradable | 48 |
| Gráfica No. 28 Problemas de cambio de horario | 49 |
| Gráfica No. 29 Razones principales de renuncia | 50 |

Resumen

¿Puede el estrés hacer que una persona renuncie a su trabajo, a pesar de que éste sea bien remunerado económicamente? El objetivo principal de la investigación responde a la interrogante y se logró llegar a la conclusión de que efectivamente una persona sí puede tomar la decisión de retirarse de su lugar de trabajo debido al estrés.

En esta investigación se ha podido comprobar que sin importar el lugar de trabajo, la prioridad siempre la tendrá la persona misma y su vida personal. Si el ambiente laboral es demasiado tóxico, monótono y mentalmente agotador, una persona puede llegar a tomar la decisión de retirarse y buscar algo en lo que se sienta verdaderamente satisfecha, motivada y feliz.

El estrés laboral influye en los empleados de diferentes formas, y no todos los tipos de estrés son iguales o se manifiestan de la misma manera en las personas, por ello mismo; se trabajó con instrumentos de investigación propios de la investigadora, ya que de esta manera se lograría tener información específica sobre el tema de interés. Estos instrumentos de investigación ayudaron a confirmar que efectivamente, el estrés laboral es la razón principal por la que estos participantes decidieron renunciar de sus empleos. Así como también la presencia de sentimientos de tensión y signos característicos de ansiedad.

Para la investigación se contó con la colaboración de personas que trabajaron en un ambiente estresante, lleno de cambios y rutinas, se evaluó a cada uno de los participantes para obtener resultados estadísticos y un contacto real con lo que vivió cada persona, gracias a esta metodología se combinaron técnicas que resultaron ser efectivas en la recolección de datos y de esta forma se logró llegar a la respuesta de la idea principal del estudio.

Introducción

El cerebro humano es un órgano maravilloso, tiene la capacidad de adaptarse ante cualquier clima, circunstancia y ambiente, esta capacidad de adaptación es parte esencial para la supervivencia. Sin embargo, en la actualidad se vive en una época en la que las exigencias de la rutina diaria son superiores a lo normal, es entonces cuando el cuerpo humano comienza a desarrollar alteraciones tanto físicas como mentales debido a los muchos estímulos exteriores que provocan que el individuo se sienta estresado.

Entonces, ¿qué pasa cuando se vive en un ambiente estresante diario?, ¿qué pasa si ese ambiente estresante diario es su lugar de trabajo? El cerebro se empieza a adaptar a vivir en un estado de tensión y alerta constantes, lo cual provoca que los niveles de estrés suban. Estos niveles elevados de estrés causan daños, en ocasiones irreversibles en la salud de quienes lo padecen. La realidad guatemalteca es que las personas optan por trabajar en áreas que no les interesan o que no son de su agrado debido a la necesidad y responsabilidad económica que tienen con ellos y con sus familias.

El estudio nació de una experiencia propia de la investigadora, en donde su salud fue comprometida debido a los niveles de estrés y tensión que manejaba diariamente en su lugar de trabajo, debido a esta experiencia la investigadora decidió renunciar para encontrar un trabajo que le permitiera cuidar de su salud tanto emocional como física, de ahí el tema de la investigación.

El estrés laboral es un tema del cual aún no se tiene un entendimiento completo, a pesar de que se escucha a muchos empleados decir que lo padecen, los conceptos no están bien manejados. Una mala atención a las emociones puede repercutir en un sinnúmero de enfermedades físicas, perjudiciales para la persona y aquellos allegados a ellos. Con la investigación se pretendió conocer las razones por las que un agente de *call center* toma la decisión de renunciar y si esta decisión es tomada por el estrés que se puede llegar a experimentar en este tipo de empleo.

Capítulo 1

Marco Referencial

1.1. Antecedentes

Los *call centers* han traído beneficios y ayuda a muchos guatemaltecos, pero también; por otro lado entregan una población estresada, impaciente e irritada. Investigadores de la Universidad Estatal de Pensilvania y de la Universidad de Búfalo (2019), estudiaron los hábitos de bebida en los trabajadores que lidian con clientes, lo titularon (¿del inglés, *When Are Fakers Also Drinkers? A Self-Control View of Emotional Labor and Alcohol Consumption Among U.S. Service Workers*) ¿Los bebedores también son falsos? Una visión de autocontrol del trabajo emocional y el consumo de alcohol entre los trabajadores de los servicios de EE. UU.

Como parte del estudio sobre hábitos de bebida, se analizaron los datos de entrevistas que los institutos nacionales de Salud de Estados Unidos hicieron a tres mil participantes para la Encuesta Nacional de Estrés y Salud en el Trabajo y llegaron a la conclusión que:

Fingir sonrisas o suprimir emociones con los clientes está relacionado con beber a causa del estrés del trabajo y sentimientos negativos. No es solo el hecho de sentirse mal lo que los lleva a la bebida, sino que mientras más suprimen las emociones negativas menos control tienen sobre sus hábitos de bebida después del trabajo. (p. 12)

La doctora en psicología Miriam Benavente de las Pozas, de la Universidad Complutense de Madrid en su investigación para el grado de doctora, estudió a 296 personas todos empleados de *call center* y los evaluó por edad, género, lateralidad, tiempo de laborar en ese lugar, nivel académico y jornada, en este estudio la doctora Pozas pretendía: “Evaluar la capacidad de los individuos que trabajan en los *call center*, para percibir velocidades, así como su capacidad de autocontrol por medio de un ejercicio de anticipación dinámica, para utilizar la VA (velocidad de anticipación) como indicador del estrés.” (Pozas, 2016, p. 111)

Este estudio llegó a la conclusión que,

... los empleados que más sufren el efecto del estrés y por tanto obtienen peores resultados en velocidad de anticipación son aquellos con un nivel de estudios más alto (estudios superiores universitarios) condicionados por la edad (que influye en la velocidad de anticipación) pero significativamente peor que el resto... La primera conclusión práctica es que este tipo de perfiles encajan peor que otros en este tipo de trabajos y por tanto se podría usar como criterio en los procesos de selección. (Pozas, 2016, p. 198)

Así mismo un estudio titulado “*Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*”, realizado por la Organización Internacional de Trabajo (OIT) en 2016 destaca que: “En términos de salud física, el estrés está relacionado con los trastornos cardiovasculares y músculos esqueléticos, mientras que en el tema de salud mental se encuentra estrechamente relacionado con el cansancio, la depresión e incluso el suicidio”. (p. 3)

Por otro lado, una investigación realizada por Lima (2017) con el fin de determinar el grado del clima organizacional en los agentes de una empresa que presta el servicio de *call center*, concluyó que: “Pudo identificar que la estabilidad laboral obtuvo una calificación muy desfavorable de 88%” (p. 70). Para dicha investigación se evaluaron a 13 agentes, empleados de un *call center* ubicado en la ciudad de Guatemala.

Adicional a estos estudios, se presenta un análisis realizado por Ameyo; una empresa dedicada a proveer software para uso de *call centers*, en 2015 presentan una investigación titulada “*10 razones detrás del agotamiento de un call center*”. El estudio llegó a la conclusión,

el aumento de la carga constante de trabajo, los procedimientos y políticas de llamadas estrictas, administración deficiente, falta de capacitación adecuada en el *call center*, trabajo repetitivo y monótono, falta de recompensas y reconocimiento, obstáculos en el lugar de trabajo, herramientas y recursos necesarios insuficientes, clientes difíciles y una

estructura de compensación deficiente, son las razones principales por las que un empleado al final de una jornada laboral se siente agotado, y acarrea este agotamiento día a día. (Sinha, 2015, s. p.)

1.2. Planteamiento del problema

En el año 2013 la investigadora se ve inmersa por primera vez en el mundo de los *call center*, pero es hasta que cambia de lugar de trabajo e inicia labores en otro *call center* que este empleo repercute en su estado de salud física. El horario era bueno ya que evadía las horas pico en el tráfico, tanto en hora de entrada como hora de salida; descansaba los fines de semana y tenía una hora de almuerzo con derecho a dos recesos de quince minutos cada uno.

Pero entonces; ¿Por qué la migraña?, ¿por qué la irritación emocional constante?, ¿por qué dormía sin sentir que había descansado?, ¿por qué no tenía ánimos de realizar ninguna otra actividad al salir del trabajo?, ¿por qué la pérdida de peso?, no había nada en su vida personal que estuviera afectando su estado mental, no existían problemas familiares, de pareja, monetarios, con amigos, escolares, duelos o alguna otra dolencia que pudiera causar todos estos síntomas.

Es entonces cuando la investigadora acude a un médico, debido a la intensidad de la migraña. La doctora, haciendo su investigación clínica, preguntó a que se dedicaba su paciente, y para la doctora es muy claro; su diagnóstico es estrés laboral.

Este diagnóstico causó un gran impacto en la investigadora, pues; ¿Cómo iba a tener estrés, si ella no se sentía estresada? Empezó entonces a observar con más detenimiento su ambiente laboral, se dio cuenta de que muchos de sus compañeros presentaban síntomas, si no bien parecidos; muy similares, habían quejas de no dormir bien, de no lograr realizar mayor actividad más que dormir al llegar a casa, también observó que muchos de ellos habían desarrollado adicciones al tabaco, al alcohol y la marihuana, entre otras drogas, también se percató de que

varios de sus compañeros fingían sus enfermedades y compraban certificados médicos con tal de tener un día de descanso extra.

Darse cuenta de sus propios síntomas y de los demás; hizo que prestara más atención a su ambiente laboral, empezó a enlistar las cosas que podían estar provocándole estrés; sabía muy bien que su sueldo base no era lo mismo que devengaba en una quincena, había bonos adicionales que podía ganar, pero para ello debía esforzarse por tener llamadas perfectas para poder obtenerlo, de lo contrario obtendría una mala calificación de parte del equipo de trabajo de su empresa.

Recibía alrededor de 120 a 140 llamadas en las nueve horas y media que estaba laborando, no tenía permiso para ir al baño; estas necesidades debían ser cubiertas ya sea en la hora de almuerzo o en uno de los dos recesos de 15 minutos que tenía al día, existía un sentimiento de compañerismo y unidad entre los compañeros, pero no había muchas muestras de ayuda o interés de parte de los altos mandos o jefes inmediatos.

La investigadora logró aceptar que las emociones y síntomas negativos que estaba experimentando eran debido a su trabajo. Al tomar la decisión de renunciar y buscar otro empleo, es cuando la investigadora se preguntó ¿De qué forma el estrés laboral influye en los empleados de *call center*, para que estos decidan buscar otro empleo? responder a esta pregunta es el fin principal de esta investigación.

1.3. Justificación del estudio

Los centros de llamadas están llenos de adultos emergentes, según el informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) acerca de la Inversión Extranjera Directa del 2017, se detalla que en Guatemala el 90% de los empleados en servicios de exportación trabajan en centros de llamadas (Prensa Libre, 2018).

Las personas en edad de adultez emergente están en la plenitud de su vida, una etapa en donde la mayoría de las decisiones importantes se llevan a cabo, tales como; qué carrera universitaria estudiar; con quién van a vivir, si van a formar un hogar o no, en dónde vivir, entre otras. Por lo que es de suma importancia que las personas tengan un estado mental sano por su bien, el de los demás y para sobresalir en el campo de su elección, o bien explotar su potencial y desempeño en el área laboral.

En la actualidad se considera que una persona pasa un 42% por ciento en su lugar de trabajo a diario, y normalmente es requerido que laboren 5 días a la semana. Puesto desde esta perspectiva, se necesita que los empleados tengan un ambiente agradable de trabajo, que sea adecuado y que contribuya al crecimiento personal de los empleados.

Los *call center* son una buena fuente de ingresos para muchos guatemaltecos, ya que la contratación es rápida y los salarios están arriba del promedio; esto hace que sean los lugares indicados para este tipo de población, ya que entre sus preocupaciones están, un buen medio de transporte, mantener un status de vida que le permita salir con amigos, comprar ropa, o en varias ocasiones vivir solos, pagar una renta y así mismo; su alimentación.

Pero ¿Cuáles son las posibles consecuencias? Las probabilidades de desarrollar enfermedades físicas, tener desgano, sufrir alteraciones del sueño o alteraciones en la ingesta de alimentos, adicciones a drogas lícitas e ilícitas, entre otros, son algunos de los posibles riesgos de trabajar en un ambiente de estrés y presión, o en otros casos el abandono laboral lo que conlleva a una nueva búsqueda de empleo con la misma pretensión salarial que en el *call center*, cosa que en Guatemala no se da.

Mucha de la sintomatología que presenta el estrés pareciera ser un problema médico, o emocional; pero es simplemente el brote de una etiología más profunda. Identificar si los empleados se sienten desmotivados o desganados ayudará a saber si el estrés laboral o alguna otra razón repercute en la decisión de buscar otro empleo.

1.4. Pregunta de investigación

¿De qué forma el estrés laboral influye en los empleados de *call center*, para que decidan buscar otro empleo?

1.5. Objetivos

El objetivo general será establecer las principales razones por las que un empleado de *call center* decide renunciar a su trabajo. Como parte de los objetivos específicos están: a) Identificar qué razones llevaron a los participantes a renunciar de su trabajo en *call center*, b) Describir si hubo una manifestación de estrés en los participantes durante su labor como empleados de *call center* y c) Analizar si existió una satisfacción laboral, o si esta insatisfacción llevó al participante a renunciar de su empleo.

1.6. Alcances y límites

Se realizó un estudio positivo, con datos reales, así como también se contó con la colaboración activa de las personas que fueron parte de la investigación. Se logró realizar un documento de investigación esperando que pueda servir como base a las empresas para que estas puedan interesarse más por el bienestar de sus empleados y mantener un ambiente laboral agradable, tomando en cuenta la salud mental de sus empleados y no solamente física.

Una de las limitantes principales de este estudio fue que se pudo encontrar personas que habían renunciado del *call center* pero que aún no encontraban otro empleo o bien que al no encontrar otra forma de trabajo regresaron al mismo mercado, por lo tanto, no fueron personas aptas para el estudio. A su vez, el hablar de motivos de renuncia causó cierta vergüenza en los participantes, ya que en algunos participantes esta decisión se tomó por otras razones ajenas a las del estudio.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 *Call centers*

Los *call centers* son empresas dedicadas a recibir, transmitir y realizar llamadas telefónicas con el fin de atender a clientes de empresas específicas. Como lo refiere Palencia *et al.* (2010):

Los *call centers* están dentro del sector terciario, servicios, ya que algunas veces pueden ser contratadas por otras empresas para la atención de clientes. Utilizan tecnología innovadora y actualizada, tanto en equipo como en sistemas operativos; sus trabajadores y trabajadoras deben tener conocimiento de cómo utilizarla adecuadamente, así como el manejo óptimo del idioma inglés, español y, en menor medida en Guatemala, buscan personas parlantes de francés, portugués, italiano, entre otros. (p. 122)

El negocio de los *call centers* existe en Guatemala desde el año 2007 siendo AGEXPORT quien conforma esta nueva sección de negocio formando así el sector de *contact center* y *BPO (Business Process Outsorsing)*, según BPO Guatemala,

La industria de CC & BPO está identificada como una de las de mayor potencial de generación de empleo para Guatemala, debido al crecimiento de la tercerización de servicios a nivel mundial, el potencial que como país se tiene debido a sus características geográficas, demográficas y a la capacidad de crecimiento que tienen las empresas que operan actualmente en el país. (Global, 2016, s. p)

La tarea principal de los *call centers* consiste principalmente en “la realización y recepción de llamadas, donde el contacto, tanto de quien llama como de quien recibe la llamada, es un

potencial cliente, y los teleoperadores deben mostrar una imagen fortalecida de la empresa (Hernández, 2008)” (Palencia *et al.*, 2010, p. 122). Aunque en la actualidad la actividad de un *call center* no se limita únicamente a realizar y recibir llamadas, las empresas cuentan ahora también con servicio de chat e email para la ejecución de sus labores.

Las actividades que se realizan en los *call centers* según la experiencia de la investigadora; son variadas y la actividad principal de una cuenta [que serán las empresas para quienes prestan el servicio] será dictada por el cliente real, que generalmente es la empresa que contrata el servicio; estas cuentas pueden dividirse por departamentos, y según sea la actividad específica del departamento a eso se especializará a los agentes [telecomunicadores]. Entre estas actividades están ofrecer y vender productos, realizar cobros a clientes, ordenar comida rápida, hacer transacciones bancarias, recepción de quejas, servicio al cliente, dar información sobre el producto específico o servicio, entre otros.

Los *call center* funcionan por medio de procesos de negocios o externalización de procesos de negocio, traducido del inglés BPO (Business Process Outsourcing), estos son “las empresas que brindan servicios de atención al cliente, finanzas y contabilidad, adquisiciones y logística, recursos humanos y servicios de conocimiento para diversidad de verticales.” (Global, 2016, s.p). Están conformados por las principales empresas de *call center & BPO* que operan en Guatemala, entre ellas:

Allied Global, Atento, Alorica, Barrascout Rivas & Asociados, Capgemini, C3 Customer Contact Channels, Conduent, Genpact, TELUS International, [24]7.ai, Xerox, OneLink, Pronto BPO, Tu Salud Global, Nearsol, VXI y Asistencia G&T. Empresas que atienden principalmente los mercados de Estados Unidos, Canadá, México, Centroamérica, el Caribe, España y Guatemala. Brindan servicios de atención al cliente, finanzas y contabilidad, adquisiciones y logística, recursos humanos y servicios de conocimiento para diversidad de verticales, entre estas: banca y finanzas, telecomunicaciones,

fabricación–distribución y venta al por menor, servicios públicos y de construcción, medios de comunicación y entretenimiento. (Global, 2016, s.p).

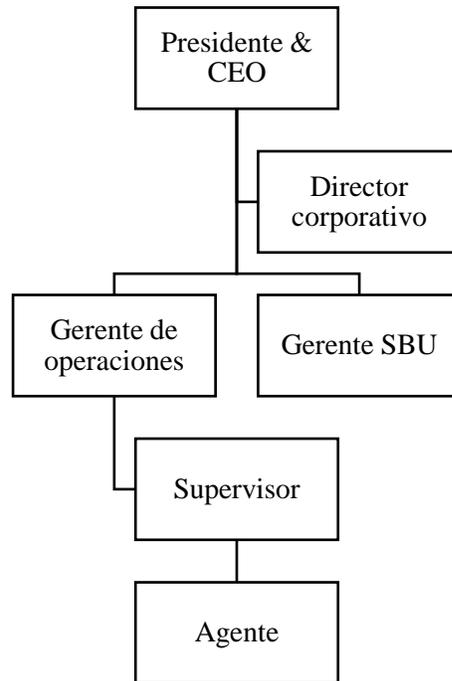
Martínez (2018) afirma que en Guatemala hay más de 75 centros de *call center* y según datos de Invest in Guatemala (2014) las empresas de BPO cuentan con un total de 35,000 empleados, y un total de 20,435 personas bilingües. Esto quiere decir que el país tiene un gran potencial ya que el dominio del inglés es alto en la nueva generación y los centros de capacitación en otro idioma se han ido multiplicando. Además, la ubicación geográfica del país permite que sea considerado para estos servicios puesto que la zona horaria para atender a los clientes norteamericanos es muy similar a la del país, así también ayuda que la región se encuentre relativamente cerca de los países del norte con quienes se hacen los negocios, para cualquier visita o supervisión de sedes.

Como parte de la estructura organizacional de un *call center* se tomó como base la experiencia de la investigadora, las jerarquías y estructuras pueden variar según la empresa, pero en general existe un CEO, quien es el presidente de la empresa, un director corporativo, estos dos suelen estar en el extranjero, y dejan a cargo un gerente de operaciones y un gerente de estrategias de negocios (SBU Manager) nacionales que se encargan de la producción en sí en las distintas sedes del país.

Así mismo cuentan con supervisores que son los encargados de velar por los agentes asignados. Los equipos de trabajos (del inglés *teams*) se conforman de un supervisor y de diez a veinte agentes por equipo, esta estructura puede verse en la imagen 1. Esta descripción no toma en cuenta el área administrativa, en dónde se encuentra el departamento de recursos humanos, gerencia general, publicidad, promociones, seguridad, asistencia técnica, entre otros.

Imagen No. 1

Ejemplo de estructura organizacional de un *call center*

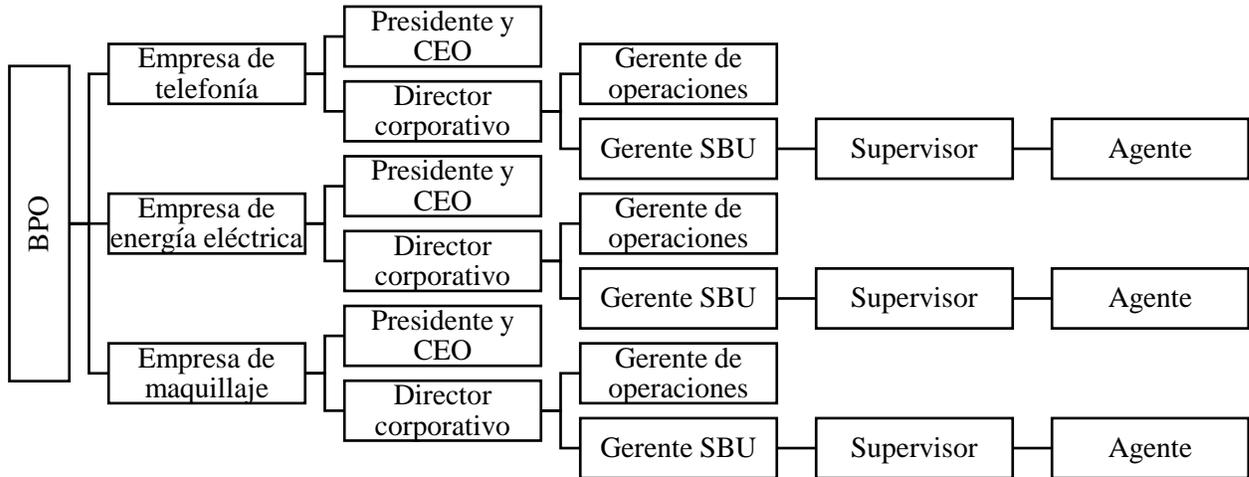


Fuente: elaboración propia, 2019

Continuando con la descripción de lo que es un *call center* y lo que se realiza en el lugar, igualmente tomando la experiencia de la investigadora, las operaciones de cada *call center* se dividen en cuentas, para un mejor entendimiento de estas cuentas ver imagen 2; cada cuenta tiene métricas que alcanzar durante el mes, estas son establecidas en base al porcentaje de producción de todos los empleados de esa cuenta y son los directores corporativos quienes establecen cuanto es el mínimo que una persona puede alcanzar en números.

Estos porcentajes son importantes ya que el salario del empleado está basado en estas estadísticas. El empleado al firmar el contrato laboral lo hace por un salario mínimo, que será el salario base de la persona, del cual están devengadas también las prestaciones laborales; el bono 14, aguinaldo, vacaciones, impuesto sobre la renta (ISR) e IGSS (Instituto Guatemalteco de Seguridad Social).

Imagen No. 2
Funcionamiento de un BPO



Fuente: elaboración propia, 2019

El salario adicional está basado en bonos, es aquí en donde las métricas se hacen importantes, ya que para obtener un mejor salario es necesario cumplir con lo requerido con la empresa, usualmente estas métricas están conformadas por: tiempo durante una llamada, calificación de parte del cliente al agente, calificación de parte del departamento de calidad (QA), seguimiento de todos los pasos establecidos para la llamada, buen servicio al cliente, tener un buen tono de voz, controlar los silencios “muertos” durante la llamada, ofrecer servicios adicionales, disminuir la frecuencia de contacto de la persona que llama buscando asistencia, tiempo después de la llamada, tiempo de almuerzo y recesos, tiempo de uso del servicio sanitario, tiempo de espera, puntualidad, ausencias, entre otros.

Estas métricas o lineamientos pueden cambiar dependiendo la actividad de la cuenta o la necesidad de reducir los porcentajes de ciertos aspectos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa.

2.2 Adultez emergente

Según Papalia (2009) la adultez temprana esta “definida por lo general como el lapso entre los 20 y 40 años” (p.421). Es una etapa de muchas posibilidades, en estos años las personas empiezan a tomar las riendas de su vida. Muchos comienzan a ser totalmente autosuficientes, vivir solos, alimentarse, empezar una carrera universitaria, entre otras.

Cada decisión determina su futuro, su estado de salud, su profesión y estilo de vida. Sin embargo, continua Papalia “cada vez son más los adultos jóvenes que no sientan cabeza de inmediato. Para ellos, el periodo entre los 20 y 25 años, e incluso un poco más, se ha convertido en una etapa de exploración llamada adultez emergente.” (p. 421)

Una persona llega a su madurez sexual durante la adolescencia, y la madurez cognoscitiva requiere más tiempo, visto desde una formar legal; en Guatemala una persona se convierte en adulto a los 18 años. De una forma sociológica, un adulto es aquella persona que se sostiene por sí misma, se casa o tiene una relación romántica importante, o bien ha engendrado una familia. La madurez psicológica puede llegar al descubrir su propia identidad, lograr la independenciam de los padres, establecer valores de vida y vivir bajo esos principios o bien establecer una relación romántica importante.

Ante una edad de nuevos retos y mayores responsabilidades se ofrece un mundo expuesto a un nuevo ambiente, el trabajo refuerza ciertas destrezas o permite que la persona se llegue a conocer mejor, desarrollando nuevas habilidades. La cultura latina, o más bien dicho; latinoamericana, acostumbra a que los hijos permanezcan en casa hasta que estos se casan, por lo que el empleo ofrece una ayuda extra en el hogar y es necesario que adulto emergente trabaje ya que es preferible en muchos casos que la persona ayude económicamente al sostenimiento del hogar a que siga una carrera universitaria.

Existe una “relación recíproca entre la complejidad sustancial del trabajo: el grado de pensamiento y juicio independiente que requiere – y la flexibilidad de una persona para afrontar

las demandas cognoscitivas. (Kohn, 1980)” (Papalia, 2009, p. 447). Este crecimiento cognoscitivo expone que una persona que labora, desarrolla en su cerebro ciertas habilidades que comunmente llamamos multi-tareas, esto se va formando como parte del crecimiento de la persona durante la etapa de adultez emergente ya que debido a las tareas laborales muchas veces es requerido realizar varias cosas a la vez, como leer datos en la computadora y atender una llamada al mismo tiempo.

Pero las horas laborales no son las únicas que son necesarias para el buen desarrollo del cerebro de la persona, este crecimiento cognoscitivo también se extiende a las horas fuera del trabajo. Papalia (2009) hace referencia a que existe una hipótesis desarrollada por Kohn, esta “sostiene que existe una correlación positiva entre la intelectualidad del trabajo y las actividades de tiempo libre debido a la transferencia de las ganancias cognoscitivas del trabajo al tiempo libre” (p. 447).

En el ámbito laboral se van dando relaciones sociales y estas son fundamentales para la salud y el bienestar de una persona. Papalia (2009) afirma que existen “dos aspectos interrelacionados del ambiente social que pueden fomentar la salud: la integración social y el apoyo social” (p. 428). La integración social significa participar activamente en una amplia variedad de relaciones y actividades; como por ejemplo, ser cónyuge, padres, vecinos, amigos, colegas, compañeros, entre otras. Estas actividades pueden influir en el bienestar emocional de la persona.

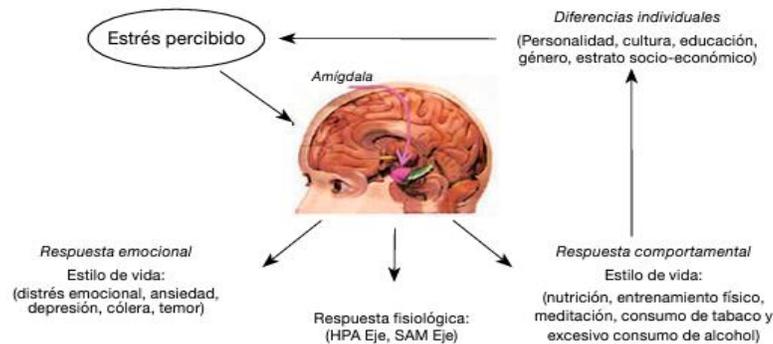
“Las personas con redes sociales amplias y múltiples roles sociales tienen mayor probabilidad de sobrevivir a ataques cardíacos y son menos propensas a la ansiedad o depresión que las personas con redes y roles sociales más limitados (Cohen, Gottlieb y Underwood, 2000)” (Papalia, 2009, p. 428). El apoyo social se refiere a los recursos materiales y de información con los que puede contar la persona, por ejemplo libros, profesionales o cualquier otro medio educativo para ayudar a la persona a un mejor y óptimo desarrollo.

2.3 Estrés

En la actualidad, la palabra estrés tiene muchos significados, ya sea que la persona se esté refiriendo a un evento traumático o una situación que haga que el individuo se sienta amenazado; por lo que el concepto de estrés es amplio como lo menciona Orlandini (2012)

Suele llamarse estrés al agente, estímulo, factor que lo provoca o estresor. También a la respuesta biológica al estímulo o para expresar la respuesta psicológica al estresor. Asimismo, para otros expresa la respuesta psicológica al estresor. También denomina las enfermedades psíquicas o corporales provocadas por el factor estrés y finalmente, en un sentido más amplio, significa el tema general que puede incluir todos los variados asuntos que se relacionan con esta materia. (p. 15)

Imagen No. 3
Relación estrés - respuesta



Fuente: El estrés laboral: análisis y prevención, Vidal Víctor, 2019

El estrés como indica la imagen 3, ha sido conceptualizado de tres maneras, Vidal (2019) los define de la siguiente manera:

Como un *conjunto de estímulos* (Cannon, 1932; Holmes y Rahe, 1967). Existen ciertas condiciones ambientales que nos producen sentimientos de tensión y/o se perciben como amenazantes o peligrosas. Se denominan estresores.

Como una *respuesta*. Este enfoque se centra en cómo reaccionan las personas ante los estresores (Selye, 1960). Esta respuesta se entiende como un estado de tensión que tiene dos componentes: el psicológico (conducta, pensamientos y emociones emitidos por el sujeto) y el fisiológico (elevación del arosal o activación corporal).

Como un *proceso* que incorpora tanto los estresores como las respuestas a los mismo y, además añade la interacción entre la persona y el ambiente (Lazarus y Folkman, 1986). Esta transacción supone una influencia recíproca entre la persona y el medio. El determinante crítico del estrés es cómo la persona percibe y responde a diferentes acontecimientos. (p. 13)

Al pensar en estrés se tiene un concepto negativo, pero no todo el estrés es malo; por lo que se dirá que toda tarea deseada, agradable y fácil de ejecutar producirá un estrés saludable, positivo o bueno. “El buen estrés es necesario para la salud y el crecimiento de la personalidad. Cada sujeto requiere cierto nivel de estrés que le provoque un sentimiento de bienestar” (Orlandini, 2012, p.21). Por el contrario, el estrés negativo será todo aquello que cause desagrado, algo no deseado, tareas que sean impuestas o difíciles, acciones prolongadas indeseables, cuando existe un exceso de estímulos negativos se ocasiona el malestar. Orlandini (2012) explica que:

La reducción de los estresores físicos, biológicos o psicológicos provoca un ocio estéril o reposo nocivo que causa fatiga e irritabilidad. Sin lugar a dudas, la mente se trastorna en condiciones de privación sensorial. La falta de tareas en los lugares de trabajo no solo

desmoraliza al obrero, sino que, además, le ocasiona aburrimiento, malestar, fatiga y humor depresivo. (p.21)

Definido y conceptualizado el estrés, ahora se puede hablar de cómo se divide el estrés ya que según su magnitud, duración y estresores el estrés puede ser: agudo, estos serán sucesos “que son infrecuentes pero catastróficos, y otros factores estresantes más comunes...” (Morrison & Bennett, 2008, p. 394)

El estrés agudo se puede presentar en catástrofes, esto será todo evento inesperado y que ofrece muy poco o ningún tiempo de preparación, como por ejemplo los terremotos, inundaciones, accidentes automovilísticos, entre otros. Ya sea que la persona sea víctima o para los de vivencia vicaria, “es decir, aquellos que no han sufrido directamente el desastre pero que se ven afectados por el, ya que plantea incertidumbres sobre su propia seguridad personal y su propio futuro”. (Morrison & Bennett, 2008, p. 395)

De igual forma un estrés agudo puede estar presente ante los exámenes ya que “elevados niveles de estrés pueden afectar negativamente a la memoria y a la atención de los individuos durante actividades cognitivas. (Cohen, Evans & Stokols, 1986)” (Morrison & Bennett, 2008, p. 395). Durante el periodo de evaluación cognitiva, una persona puede mantener elevada su presión arterial o un mayor ritmo cardiaco, a esto se le llama reactividad al estrés.

Otra de las particularidades del estrés es que puede ser crónico, Ortiz (2008) afirma que “las personas permanecen en un estado de alerta o resistencia que no puede desactivarse, sino que se mantiene constante o incluso puede aumentar con el tiempo” (p. 18). Estas personas tienen historial de estresores en su vida que duraron mucho tiempo y que al no poder eliminar los factores estresantes; su cuerpo y mente cambiaron, el cuerpo humano tiene una facilidad para adaptarse increíble, aunque la situación no sea del todo agradable, así que esto es lo que sucede, las personas se adaptan y viven con una alteración frecuente, un estado de tensión e irritabilidad diario.

Dentro del estrés crónico también se puede encontrar el estrés laboral, “... el estrés laboral debe ser considerado como el resultado de la relación o transacción entre el individuo y el entorno laboral.” (Lacosta, 2019, p. 35). La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.” (2004, p. 9).

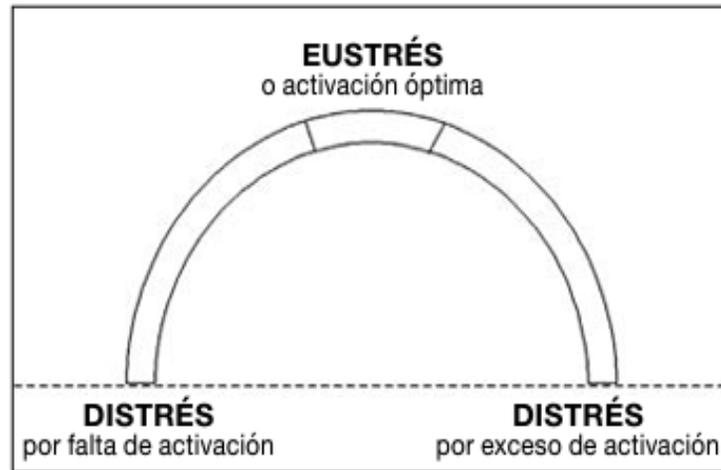
El concepto de la OMS da a entender que una persona experimentara estrés cuando las capacidades de la persona sean puestas a prueba y si esta persona no es apta para el trabajo muy probablemente no realice la actividad con éxito. La falta de capacitación para los puestos de trabajo y la alta demanda de los mismo repercuten en alteraciones en la cognición y fisionomía de un individuo. Así mismo, las exigencias de parte de jefes y/o supervisores sumándole a esto la falta de apoyo de los encargados generan un sentimiento de frustración y desesperación en las personas.

La OMS explica que:

Un trabajo saludable será aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para el individuo. (Leka, Griffiths, & Cox, 2004, p. 10)

Como se explica en la imagen 4, tener cierta tensión es beneficiosa e incluso necesaria para el trabajador, que será la activación óptima; ya que esto le permite estar alerta, permite aprender y alcanzar los objetivos laborales. Pero si en dado caso esa curva se empieza a inclinar un poco y la persona siente que es un exceso de activación, es suficiente para que se origine una manifestación de estrés, o por el contrario que no exista una activación y el tiempo de respuesta tarde en aparecer; esto también generará estrés ya que la persona tardará más tiempo en reaccionar ante el estímulo.

Imagen No. 4
Curva de rendimiento



Fuente: El estrés laboral: análisis y prevención, Vidal Víctor, 2019

Las causas del estrés laboral es básicamente un desajuste entre variables, debe existir un ajuste entre el individuo y el entorno (Morrison, 2008). Esta falta de ajuste entre el entorno, o sea; las demandas y los individuos, que son más bien los recursos con los que cuenta la compañía, es la base del estrés laboral ya que normalmente los trabajos se centran más en las características del entorno laboral que en las diferencias individuales o sus mismas capacidades.

Morrison (2008) hace mención del modelo demanda-control Karasek (1981) de las características laborales identificadas como generadoras de estrés laboral: a) demandas, b) controlabilidad, c) predictibilidad, d) ambigüedad.

Otra de las causas es la mala organización del trabajo, la forma en que están definidos los puestos y el sistema en sí. Otras causas fueron descritas en el artículo de internet *El estrés laboral: qué es, causas y síntomas* (Gacto, 2019):

- Las expectativas económicas, salario insuficiente
- La presión por parte del empresario, o acoso laboral

- Las actividades de gran responsabilidad
- Las funciones contradictorias del trabajador
- Motivaciones deficientes
- La ausencia de incentivos
- Los conflictos entre empleados o empresarios
- Cargas excesivas de trabajo
- La exposición a riesgos físicos constantes
- Jornadas de trabajo excesivas
- Ritmo de trabajo acelerado
- La preocupación por el despido
- La falta de responsabilidades para conciliar la vida laboral con la personal
- El factor tiempo
- La autoexigencia
- Las relaciones laborales con el equipo de trabajo
- Efectos del estrés laboral en la persona

El estrés laboral se puede manifestar de diferentes formas en cada persona, este mismo puede dar lugar a comportamientos inusuales, así como también disfuncionales dentro del área laboral. El mismo también contribuye, en algunos casos; a una mala salud física o bien mala salud mental. La OMS (2004) refiere que, en algunos casos extremos de estrés prolongado o acontecimientos laborales traumáticos, pueden dar origen a problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos.

Cuando una persona presenta estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida personal, al mismo tiempo puede crear hábitos o iniciar actividades poco saludables que son perjudiciales para la salud, como el consumo de alcohol, tabaco y drogas.

Vidal (2019) hace referencia a que el estrés laboral se puede manifestar (pero no limitarse a) de las siguientes formas:

- Fisiológico: presión arterial, sudoración, boca seca, tensión muscular, opresión en el pecho o dificultades para respirar, nudo en la garganta, aumento de ciertas analíticas como el colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.
- Psicosomáticos: cefaleas, dolores en huevos o músculos, quejas psicosomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga, disfunciones cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, jaquecas, úlceras, problemas diarreicos, sensaciones de ahogo y alteraciones menstruales.
- Emocionales: estado de indefensión, desesperanza, irritación, apatía, pesimismo, falta de tolerancia, suspensión de sentimientos o afecto plano, nerviosismo, depresión, abatimiento, falta de compromiso o sentirse exhausto.
- Cognitivo: dificultad para concentrarse, recordar o tomar decisiones, para pensar de forma clara, pérdida de valores, desaparición de expectativas, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, falta de creatividad, cinismo y criticismo.
- Conductuales: la lucha o la huida, las intenciones de abandonar, el aumento del consumo de tabaco o alcohol, de cafeína y drogas, explosiones emocionales, conducta impulsiva, evitación de responsabilidades, absentismo, desorganización.

- Sociales: aislamiento, evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor en el ámbito familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional. (pp. 64-65)

La empresa se puede ver afectada si en ella varios de los empleados sufren de estrés, debido a que las manifestaciones antes expuestas afectan de tal manera a una persona que su rendimiento no será el mismo, así mismo puede contagiar a otros empleados a realizar el trabajo de una manera ineficiente o bien no haciéndolo.

Si la empresa no goza de buena salud en su ambiente laboral puede que se vea afectada de las siguientes formas:

- Aumento del absentismo
- Menor dedicación al trabajo
- Aumento de la rotación del personal
- Deterioro del rendimiento y la productividad
- Aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes
- Aumento de las quejas de usuarios y clientes
- Efectos negativos en el reclutamiento de personal
- Aumento de los problemas legales ante demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior
- Aumento de abandono laboral

El estrés también está presente en los problemas de salud no solo física sino también mental, como es el caso de la depresión y ansiedad, “se ha encontrado una relación significativa entre un estado de ánimo deprimido y la mortalidad por un ataque al corazón” (Morrison & Bennett, 2008, p. 422). Este estado anímico puede reflejar en una afectividad negativa, lo cual hará que la persona se aísle y tenga sentimientos de desesperanza.

También la depresión está relacionada con la conducta que tiene una persona cuando tiene que asumir un suceso estresante como una enfermedad. Morrison (2008) comenta que “se ha demostrado que la depresión y la ansiedad influyen sobre las valoraciones que hacen los individuos cuando se encuentran ante sucesos estresantes... influyendo así sobre las acciones de afrontamiento que emprende el individuo.” (p.423)

Así mismo se relaciona con las enfermedades cardiovasculares, todo lo cardiovascular será lo relativo al corazón y a los vasos sanguíneos, a medida que va pasando el tiempo en la vida de una persona se van desarrollando anomalías cardíacas, esto puede deberse a la historia familiar, o bien factores relativos al estilo de vida. Pero en este caso, el estrés también puede activar “ácidos grasos en el flujo sanguíneo, que, si no se utilizan para consumir energía, son metabolizados por el hígado y convertidos en colesterol.” (Morrison & Bennett, 2008, p. 391). Así mismo el estrés está altamente relacionado con enfermedades como la hipertensión, elevados niveles de lípidos en el suero, o sea; grasa en la sangre y el consumo de tabaco.

También se hace presente en enfermedades gástricas como afecciones del colon, existen dos enfermedades de colon en cuanto a su relación con el estrés, en primer lugar, está el síndrome del colon irritable, este “es un desorden del intestino grueso caracterizado por dolor abdominal y largos periodos de, o bien diarrea, o bien estreñimiento, aunque no se puede identificar ninguna causa orgánica (Naliboff et al. 1998)” (Morrison & Bennett, 2008, p. 393). Cuando la persona está en una fase de estrés la reactividad del intestino grueso es mayor y aumentan los síntomas como gases, dolor o diarrea.

En segundo lugar, está la enfermedad inflamatoria intestinal, esta tiene dos ramificaciones; enfermedad de Crohn y la colitis ulcerosa, Morrison (2008) las describe de la siguiente manera:

Estas dos enfermedades se caracterizan por provocar dolor y diarrea, que empeora y mejora de forma alternativa e irregular. La colitis ulcerosa se caracteriza por la inflamación frecuente del colon descendente mientras que la enfermedad de Crohn se

puede producir en cualquier parte del tracto gastrointestinal y se considera como una inflamación de la pared intestinal exterior. (p. 393)

Ambas enfermedades solían ser consideradas simplemente como psicósomáticas, pero se ha ido aclarando, con el tiempo; que el estrés desempeña un papel importante en su etiología, evolución y mantenimiento.

De igual forma el estrés tiene estrecha relación con el insomnio debido a que al momento de intentar dormir “aparecen pensamientos intrusivos e imágenes mentales que surgen de la consciencia una y otra vez” (Torres, s.f.), existe también la imposibilidad de desenganchar el foco de atención a un tema preocupante. También relacionado al estrés, está el problema de mantenerse dormido, esto provoca que la persona se despierte continuamente durante la noche.

Esta sintomatología aparece durante la noche porque al momento de dormir e intentar conciliar el sueño; la percepción sobre los posibles peligros o problemas sobresaltan en la mente. Torres (s.f) comenta que el sistema nervioso tendrá que mantenerse en un estado de alerta lo cual hará que le sea imposible al cuerpo relajarse como debe antes de dormir.

Los alimentos forman una parte importante en nuestro organismo, estos nos proveen fuentes de proteína, glucosa, enzimas, vitaminas, minerales y ayudan a producción de neurotransmisores; básicamente somos lo que comemos. Por lo que también el estrés tiene relación con los hábitos alimenticios, ya que una persona estresada por lo regular se alimentará mal, no ingerirá los nutrientes necesarios para poder ayudar a su organismo a mejorar el metabolismo.

Si la persona se deja guiar por sus emociones y consume alimentos en respuesta a estas, lo que sucederá es que va a comer sin sentir hambre; y lo que ingiera no tendrá nutrientes. Vidal (2019) hace un listado de lo que significa tener malos hábitos alimenticios debido a emociones negativas:

- Obsesionarse por las comidas

- Usar la comida como premio
- Comer impulsivamente
- Consumo fuera de control
- Esconder las evidencias de que está comiendo o comer en privado
- Sentimientos de culpa o remordimiento después de comer
- Desconexión de las señales psicológicas de hambre y saciedad
- Fluctuaciones de peso
- No poder reconocer la razón por la que come
- Comer más rápido de lo normal

Realizar este tipo de acciones hacen que la persona se sienta culpable, molesta y avergonzada de su comportamiento, esto puede que tenga repercusiones en como socializa o bien en un sobrepeso; lo cual traerá otras afecciones médicas y psicológicas.

Continuando con los hábitos alimenticios, un experimento realizado por investigadores de la Escuela de Medicina de la Universidad de Pensilvania (2016), demuestra cómo es que el estrés afecta al individuo y el consumo excesivo de alcohol. Para este experimento utilizaron ratas,

Para estresar a los roedores, los científicos los encerraron durante una hora en un recipiente transparente. Después de unas quince horas, evaluaron las consecuencias a largo plazo de esta experiencia; también ofrecieron alcohol a los animales. Observaron que los muridos estresados bebían más alcohol que sus congéneres relajados del grupo de control. Incluso tres semanas después de la situación estresante seguían consumiendo entre un 7 y un 10 por ciento más de bebida alcohólica. (s.p.)

Esta reacción se debe a que generalmente el alcohol favorece a la liberación de dopamina, lo cual hace que la persona se sienta mejor después de una experiencia estresante.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1. Método

El método que se utilizó para esta investigación es de tipo mixto, Hernández (2014) explica que; Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos..., así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p. 534).

Al unir ambos métodos, cualitativo y cuantitativo; se pretendía obtener un panorama más amplio y profundo acerca de la investigación, ya que con este método se logró obtener datos estadísticos del muestreo seleccionado y a su vez se obtuvieron características específicas de cada participante ya que se procuró tener una entrevista con cada uno de ellos, con el fin de que puedan expresar sus sentimientos y puntos de vista con respecto a su antiguo trabajo y situación de estrés. De esta forma se pudo responder mejor a la hipótesis y tener conclusiones más claras acerca del problema de investigación.

3.2. Tipo de investigación

La forma más apropiada de lograr los objetivos establecidos para esta investigación fue hablando y entrevistando a las personas, por lo que se realizó un estudio de campo. Este tipo de estudio permite al investigador establecer un *rapport* directo con las personas, como consecuencia de este contacto directo la recolección de datos es un proceso más fluido y natural; ya que al momento de

investigar e interactuar con los participantes, estos no se sintieron ajenos al estudio y sus comentarios y puntos de vista fueron sinceros y directos.

3.3. Niveles de investigación

La intención principal del estudio fue llegar a conocer si el estrés laboral provocaba que los empleados busquen otras oportunidades de empleo. Por lo que el nivel indicado para realizar la investigación fue descriptivo. Hernández (2014) explica que este nivel “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92).

3.4. Pregunta de investigación

¿De qué forma el estrés laboral influye en los empleados de *call center*, para que decidan buscar otro empleo?

3.5. Hipótesis

El estrés laboral es la principal causa de renuncia en *call centers*.

3.6. Variables

Tabla No. 1
Variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional |
|----------|--|---|
| Estrés | El estrés según Morrison (2008) es “como un estímulo o suceso externo a un individuo; como una transacción psicológica entre un suceso que actúa como estímulo y las características cognitivas y emocionales del individuo; o como una reacción | Es un estado de cansancio o deterioro mental, debido a exigencias externas que sobrepasan lo que la persona puede dar normalmente, esto |

| | | |
|------------------|---|---|
| | física o biológica” (p. 360). | puede afectar el rendimiento de la persona, así como también su salud y estado emocional. |
| Renuncia laboral | “Terminación de un proceso por el que una parte manifiesta su voluntad de abandonar su pretensión renunciando al derecho material que la apoya...” (jurídica, s.f) | Decisión que toma el empleado de dejar sus oficios como trabajador de cierta empresa. |

Fuente: elaboración propia, 2019

3.7. Muestreo

Para el estudio de investigación se seleccionó un muestreo en cadena o mejor conocido como bola de nieve, con este tipo de muestreo se pudieron alcanzar los objetivos de investigación deseados, a pesar de que no se realizó una generalización con los resultados obtenidos; ya que no se tuvo la certeza de que la muestra extraída sea representativa. Este tipo de muestreo se basó en identificar por lo menos a un participante que cumpliera con los requisitos para la investigación y se le preguntaba si conocía a otras personas que puedan proporcionar más información al estudio. (Hernandez 2014)

3.8. Sujetos de la investigación

Los sujetos del estudio fueron personas que laboraron en *call center*, presentaban los siguientes criterios:

- 15 hombres y/o mujeres
- Entre 19 y 35 años
- Haber laborado para la empresa 6 meses mínimo
- Actualmente estar laborando en otra empresa diferente a *call center*

3.9. Instrumentos de la investigación

Se utilizaron dos instrumentos para llevar a cabo la investigación, uno de ellos fue una escala para determinar si trabajar en un *call center* provocaba estrés, se utilizó una escala de Likert , esta:

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. (Hernández, 2014, p. 238)

En este caso, la escala es de elaboración propia y se asignaron categorías que van desde “muy de acuerdo” hasta “nada de acuerdo”. Por medio de esta escala se pretendía conocer si el participante sufría de estrés y de qué forma solía manifestarlo de acuerdo con los indicadores establecidos en el marco teórico.

El segundo instrumento que se utilizó fue un cuestionario, se seleccionó este instrumento ya que consistía en un conjunto de preguntas respecto a las variables que se deseaban medir. El cuestionario fue de elaboración propia bajo los criterios que la investigadora creyó necesarios para el estudio. Este cuestionario midió:

- Si existió estrés laboral
- Razones que llevaron al participante a la renuncia
- Satisfacción laboral durante el periodo de tiempo como empleado de *call center*

3.10. Procedimiento

Primero se planteó un problema, ya con el problema en mente se establecieron los objetivos que se pretendían lograr con la investigación; seguidamente se evaluó con fuentes bibliográficas si el estudio era posible y de ser así cual era la mejor manera para evaluar y llegar a los resultados

deseados. Se establecieron instrumentos de investigación, se estructuraron el cuestionario y la escala de Likert, cada uno conforme a sus propios indicadores. Luego se seleccionó la muestra, el grupo de participantes voluntarios que accedieron a formar parte de este estudio. Se procedió entonces a reunir a los participantes para las evaluaciones correspondientes y seguidamente se analizan los datos para su interpretación y se llegó así al análisis final.

Capítulo 4

Presentación y discusión de resultados

4.1 Presentación de resultados

El objetivo principal de la investigación fue establecer las razones principales por las que una persona que laboró para un *call center* tomó la decisión de renunciar a su trabajo, para ello se elaboraron dos instrumentos como soporte en la recopilación de información. La escala de Likert sirvió para concretar si la persona tuvo manifestaciones de estrés en el ámbito físico, emocional, conductual o social; y el cuestionario para saber si el estrés laboral fue razón de renuncia o si fueron otros los motivos que llevaron a la persona a renunciar, así mismo se investigó si existía una satisfacción laboral o bien si la persona se sentía a gusto en su actividad de trabajo.

Para la investigación se contó con la colaboración de quince participantes que laboraron en un *call center* por más de seis meses y ahora se dedican a otra actividad laboral, del total de las personas evaluadas 60% fueron mujeres y 40% hombres, en edades de 19 a 35; de este rango el 60% de los participantes estaban comprendidos entre los 26 y 30 años, seguidamente un 26.7% de las personas entre los 19 y 25 años y finalmente un 13% de evaluados entre 31 y 35 años. El tiempo laborado en *call center* de los colaboradores fue de 12 a 24 meses 73.3%, 6 a 12 meses y más de 48 meses obtuvieron 13.3% cada uno.

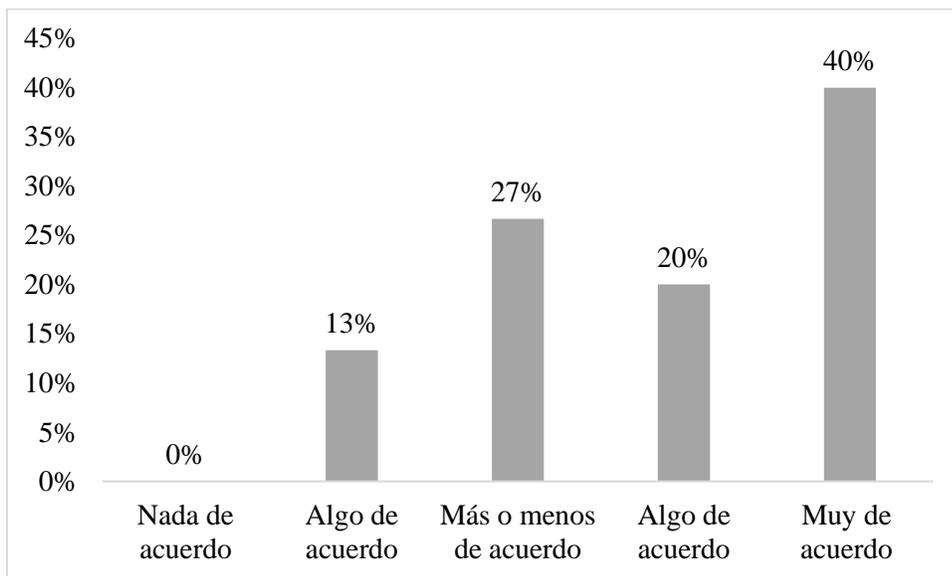
Para mejor comprensión se presentarán primero los resultados de la escala de Likert y se agruparán las preguntas de acuerdo con el indicador que evaluaban siguiendo el siguiente orden: alteraciones físicas, alteraciones psicosomáticas, alteraciones emocionales, alteraciones cognitivas, alteraciones conductuales y alteraciones sociales.

En el área física los participantes manifestaron en un 40% presentar molestias musculares y un 53% presentó dolores de cabeza o migrañas durante el tiempo como empleados de *call center*, en esta área también incluían problemas de tipo sexual; a lo cual los evaluados expresaron no tener

ninguna molestia de este tipo. Estos resultados se verán expresados a continuación en las gráficas 1, 2 y 3.

Gráfica No. 1

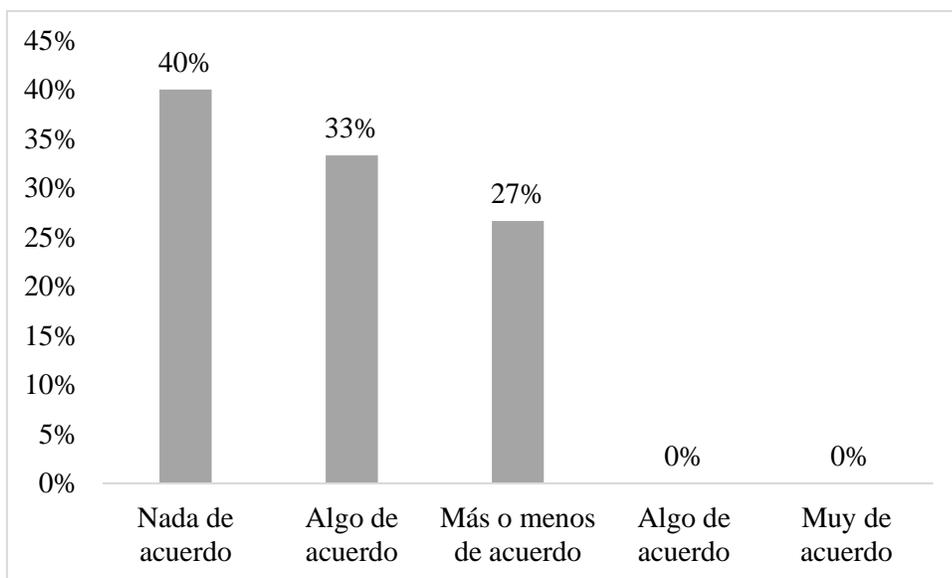
Molestias musculares



Fuente: elaboración propia 2019

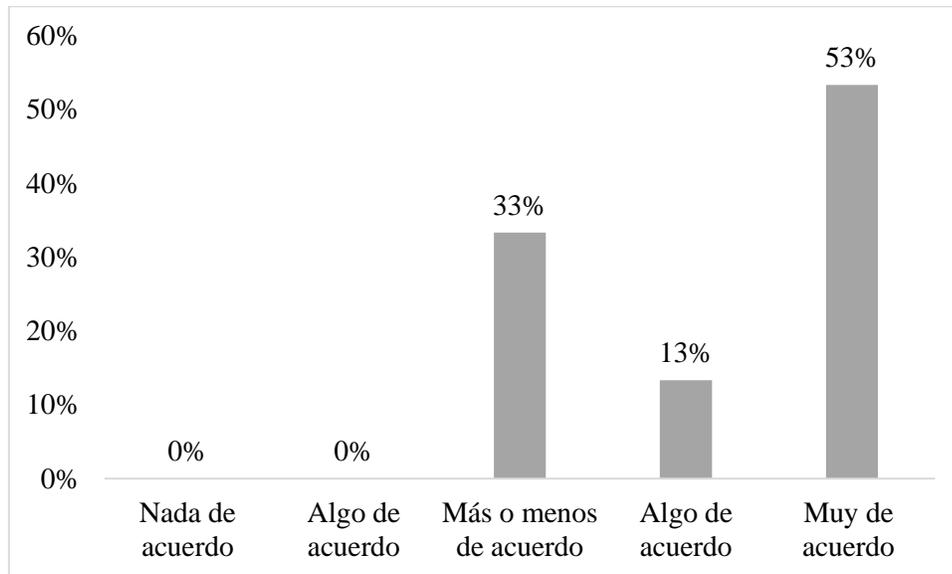
Gráfica No. 2

Problemas en el ámbito sexual



Fuente: elaboración propia 2019

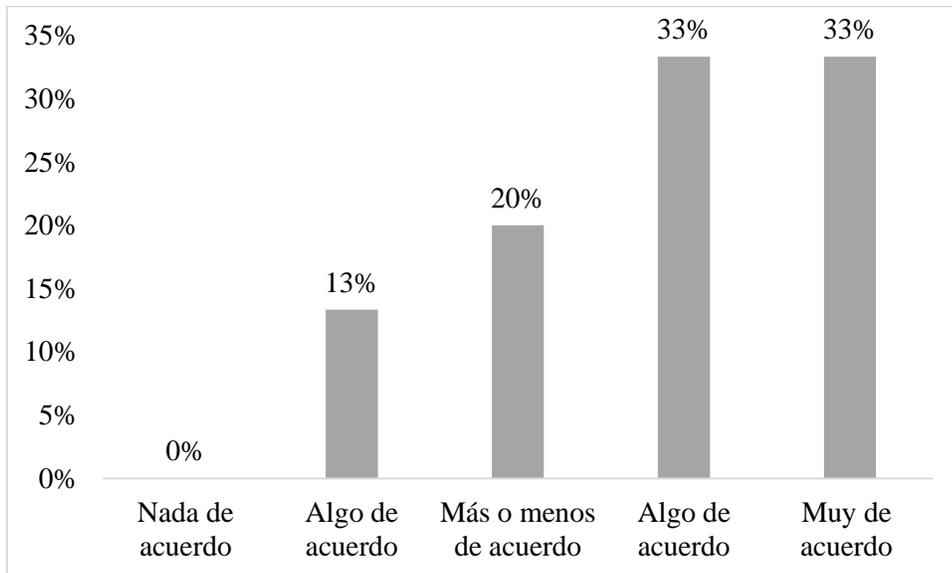
Gráfica No. 3
Dolores de cabeza o migrañas



Fuente: elaboración propia 2019

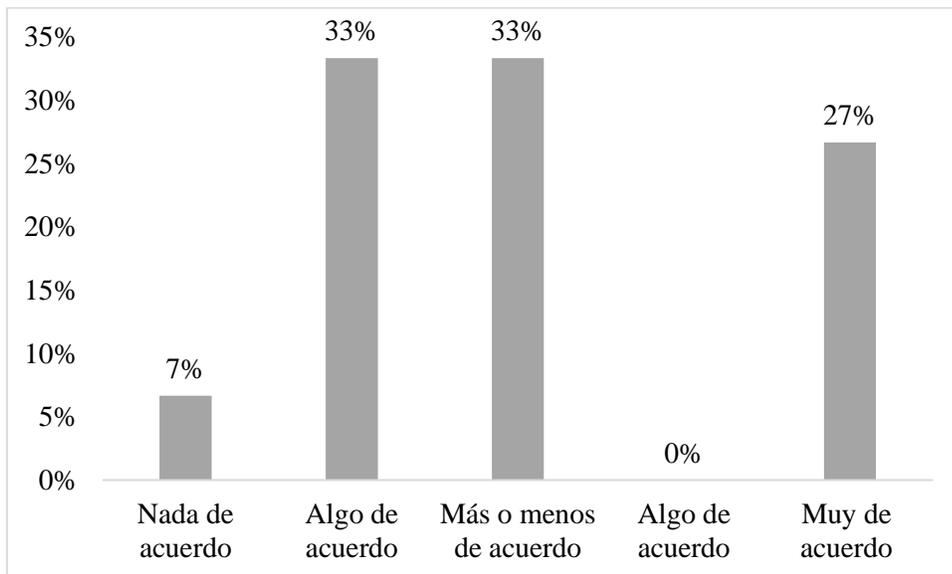
La alteración psicósomática de mayor afección expresada por los participantes fue el aumento o pérdida de peso con un 60%, seguido de la incapacidad de relajarse o una sensación de inquietud con un 33% y en menor porcentaje la dificultad para dormir con un 27% y ardor estomacal antes o después de ingerir alimentos con un 20%. Estos resultados se detallan en las gráficas de la 4 a la 7.

Gráfica No. 4
Imposibilidad de relajarse



Fuente: elaboración propia 2019

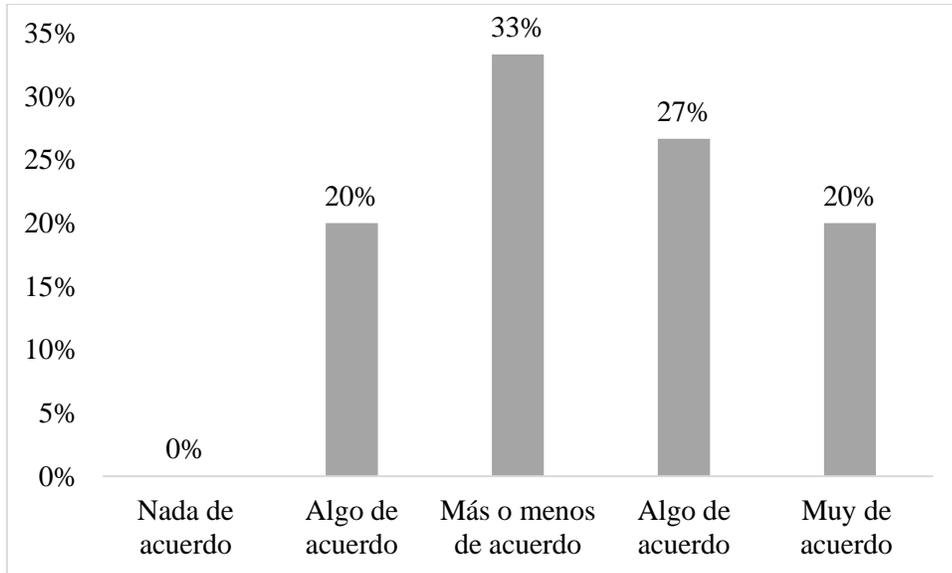
Gráfica No. 5
Dificultad para dormir



Fuente: elaboración propia 2019

Gráfica No. 6

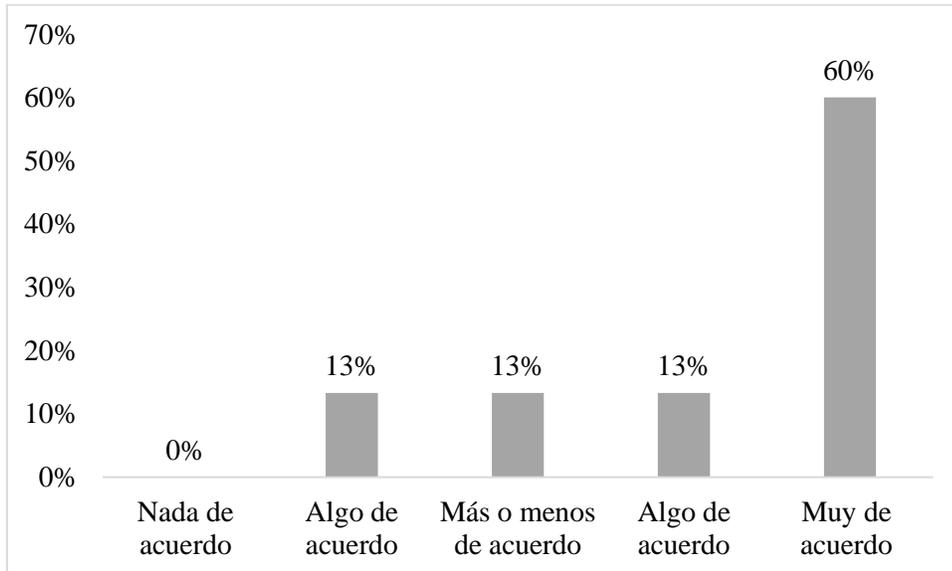
Dolor o ardor estomacal antes o después de comer



Fuente: elaboración propia 2019

Gráfica No. 7

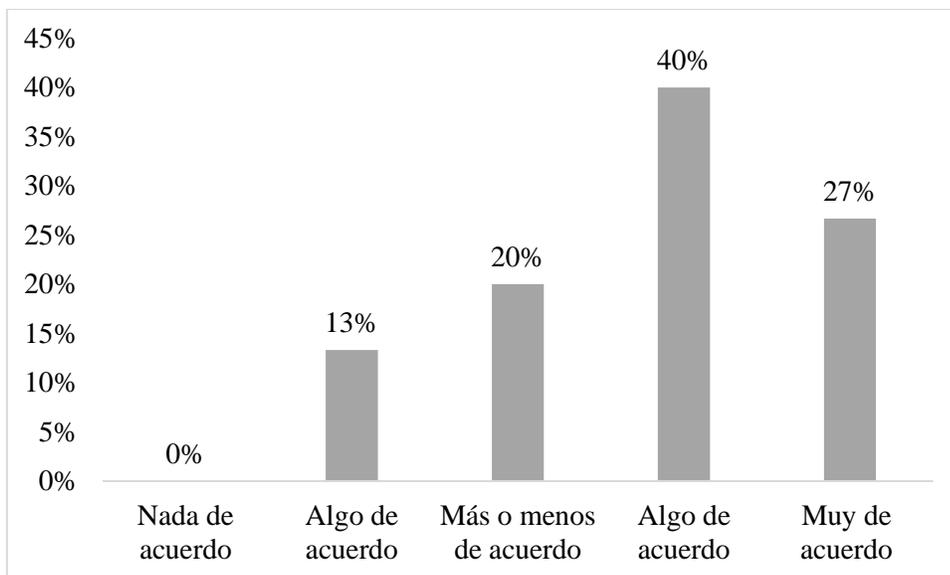
Pérdida o aumento de peso



Fuente: elaboración propia 2019

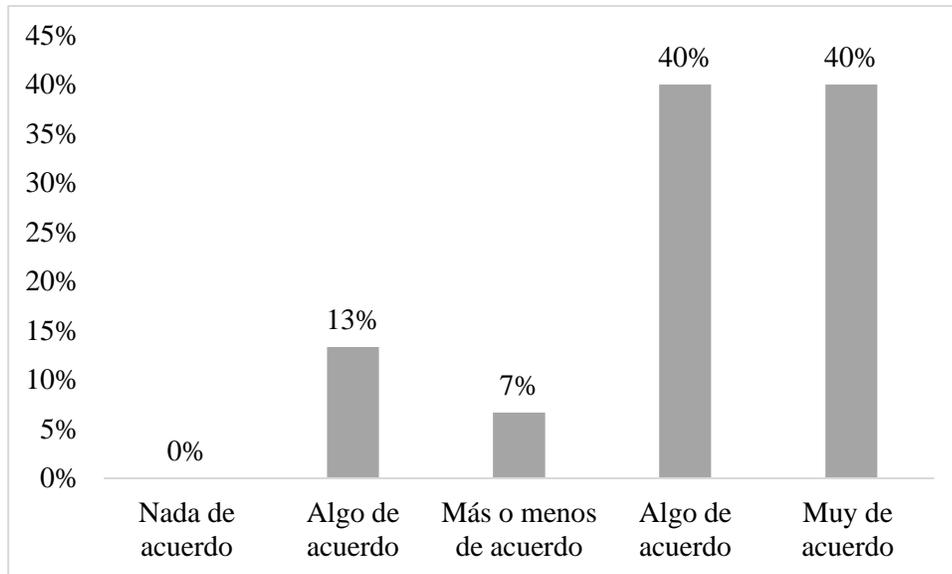
En ambas preguntas del área emocional, las respuestas fueron de 40% de acuerdo o muy de acuerdo, lo cual indica que las emociones de los participantes no se vieron alteradas, esto se ve reflejado en las gráficas 8 y 9.

Gráfica No. 8
Estado de ánimo irritado



Fuente: elaboración propia 2019

Gráfica No. 9
Sentimiento de tensión

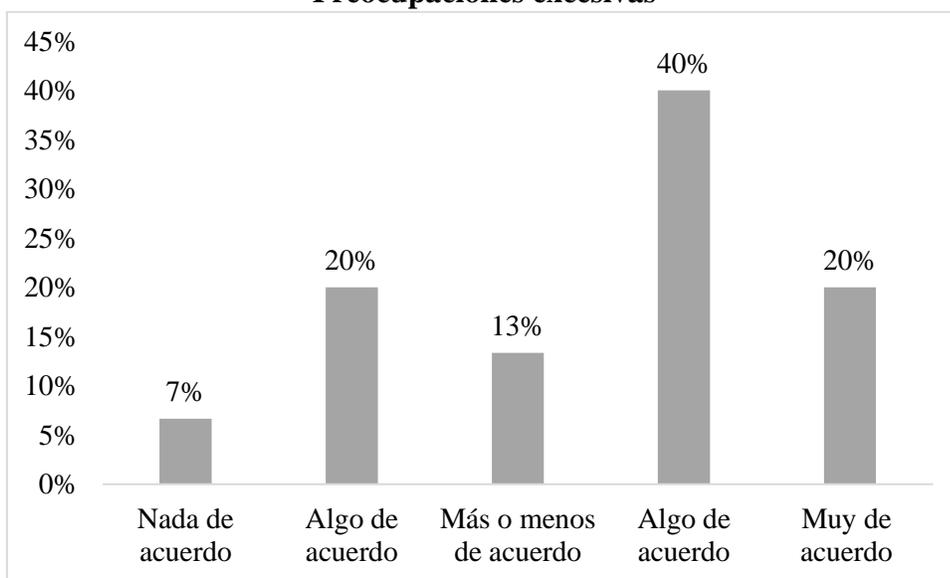


Fuente: elaboración propia 2019

El área cognitiva según los resultados obtenidos de los participantes, no se vio alterada ya que un 40% expresó haber experimentado preocupaciones excesivas y un 33% respondieron que sufrieron dificultad para concentrarse durante su tiempo como empleados de *call center*. Esto se verá reflejado en las gráficas 10 y 11.

Gráfica No. 10

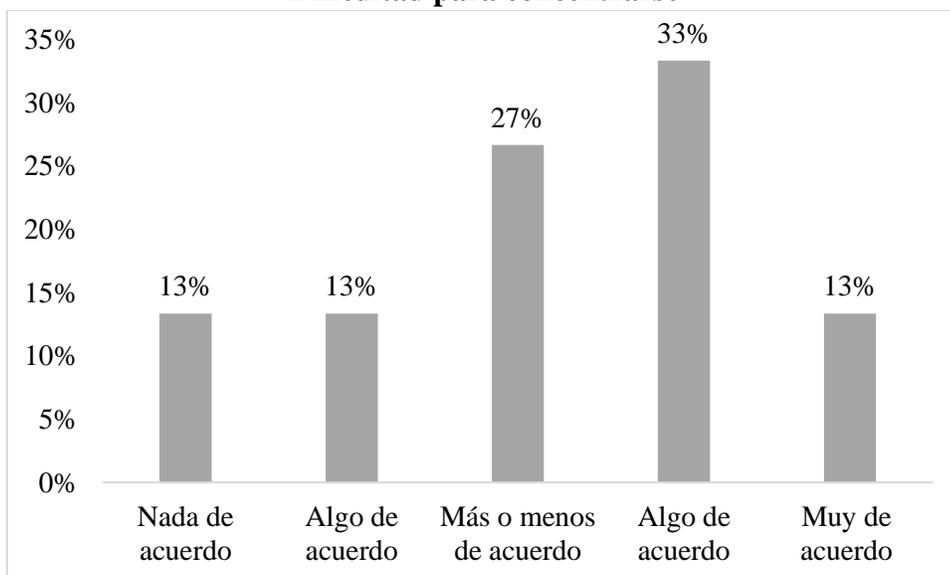
Preocupaciones excesivas



Fuente: elaboración propia 2019

Gráfica No. 11

Dificultad para concentrarse

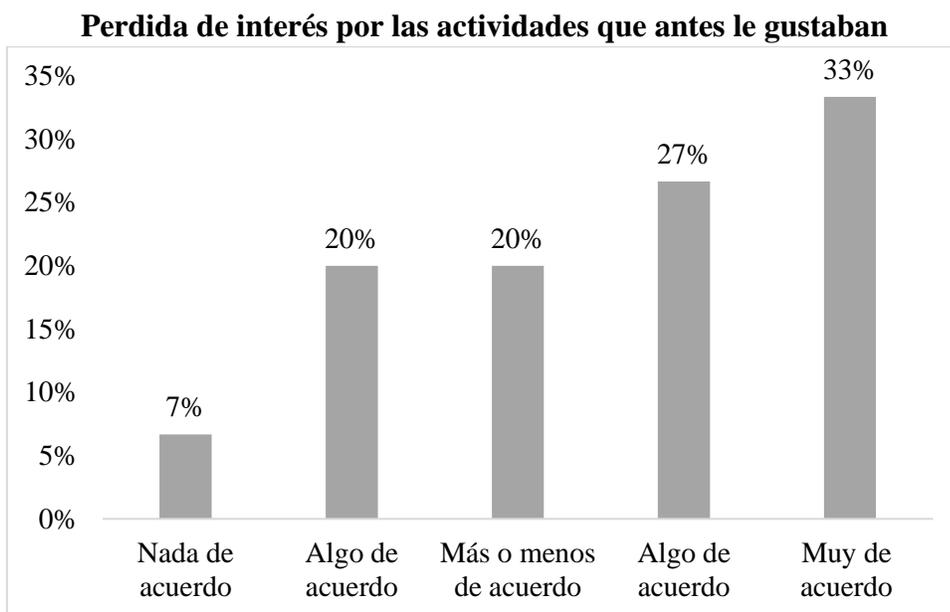


Fuente: elaboración propia 2019

El ámbito conductual se vio afectado principalmente por malos hábitos alimenticios, estos resultados obtuvieron un 73%. Como un dato curioso el incremento en la ingesta de alcohol,

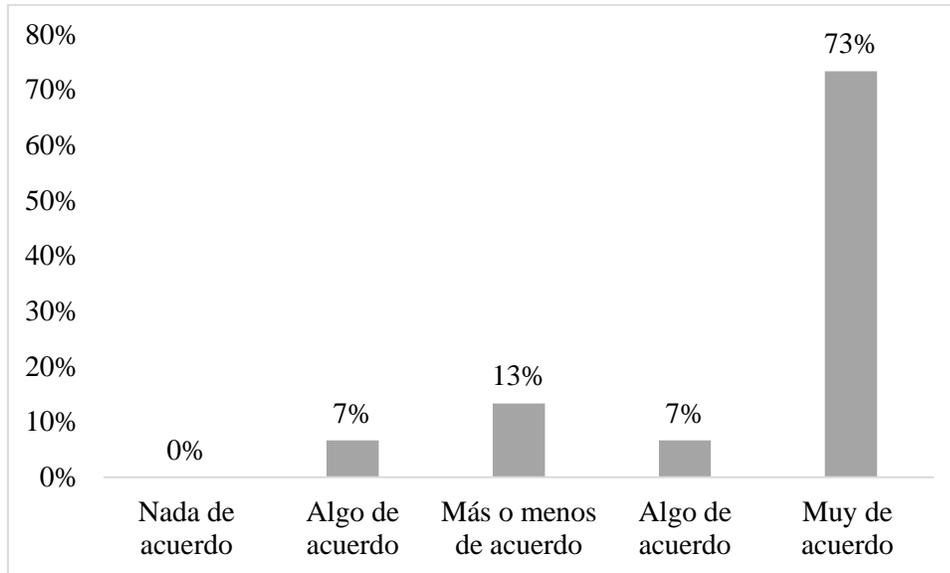
drogas, cafeína y tabaco se encuentran en un mismo porcentaje de un 33% cada categoría, de nada de acuerdo y muy de acuerdo. Esto será presentado en las gráficas de la 12 a la 16.

Gráfica No. 12



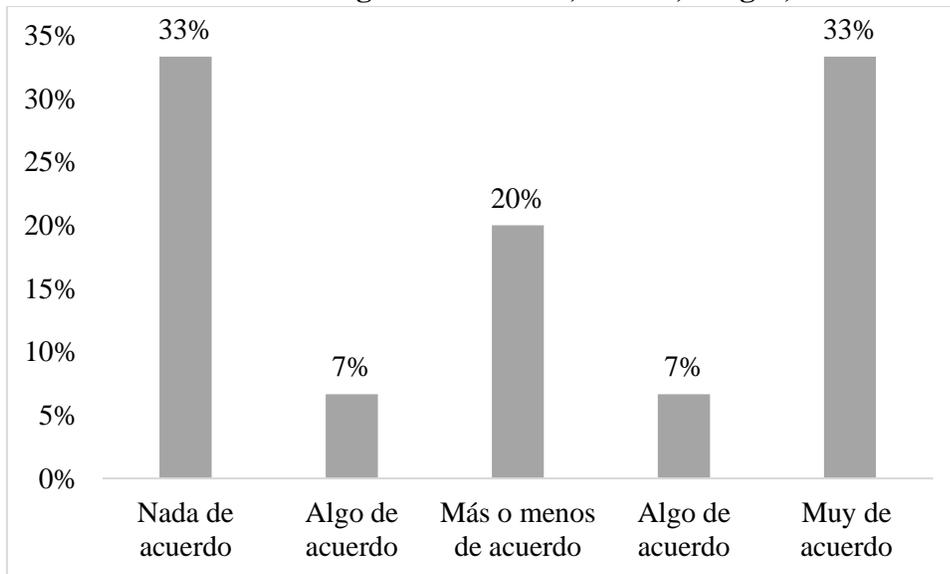
Fuente: elaboración propia 2019

Gráfica No. 13
Hábitos alimenticios



Fuente: elaboración propia 2019

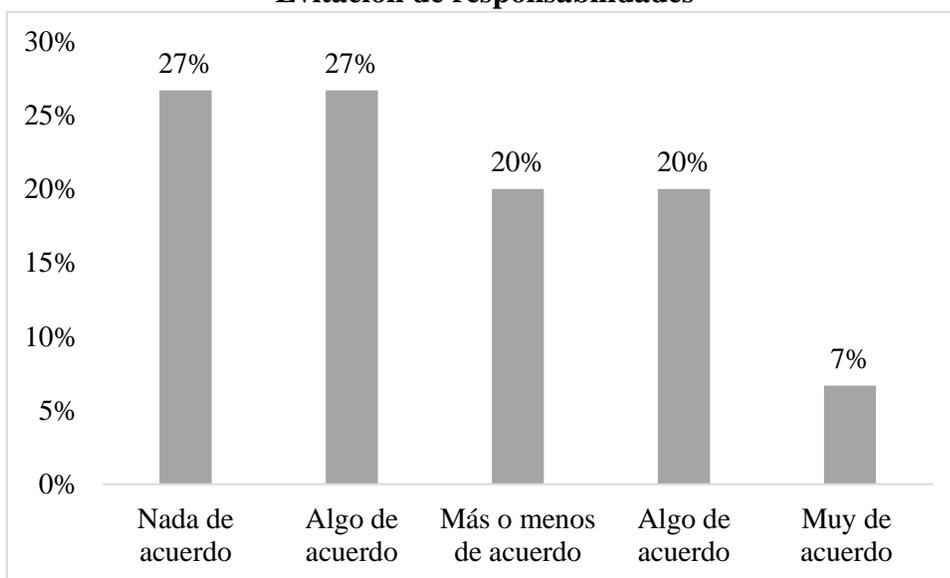
Gráfica No. 14
Aumento en la ingesta de alcohol, tabaco, drogas, etc.



Fuente: elaboración propia 2019

Gráfica No. 15

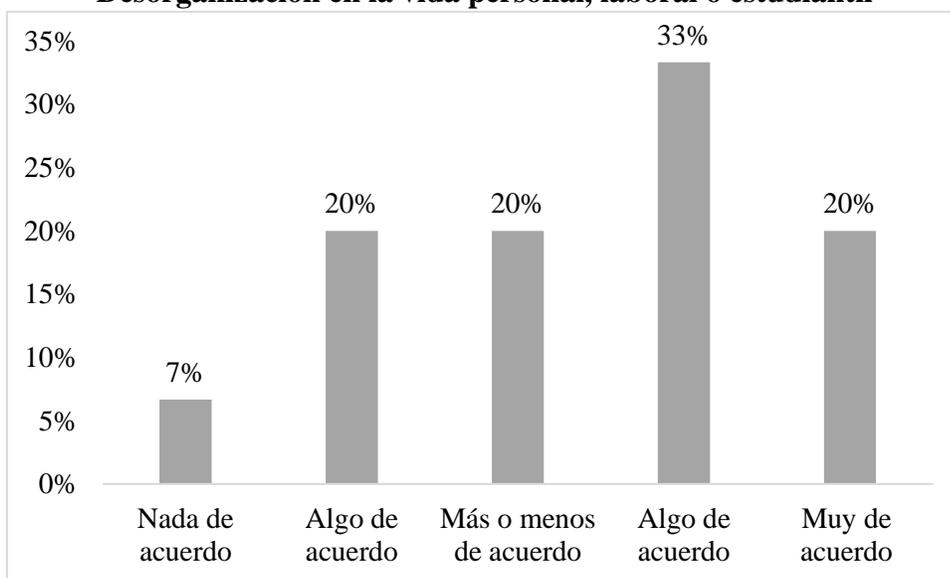
Evitación de responsabilidades



Fuente: elaboración propia 2019

Gráfica No. 16

Desorganización en la vida personal, laboral o estudiantil

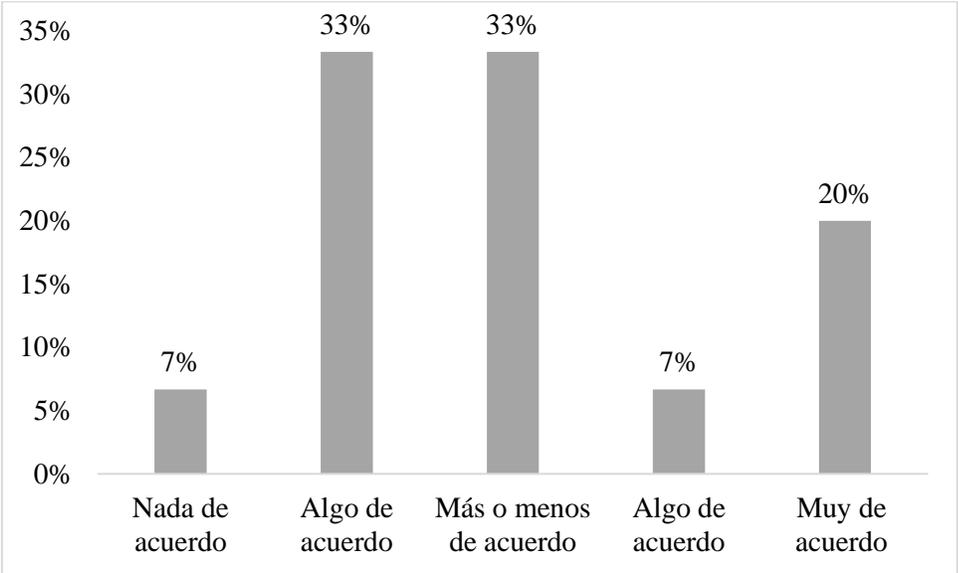


Fuente: elaboración propia 2019

Los resultados obtenidos en el área social no se vieron alterados, ya que las respuestas en este ámbito fueron neutras con un 33% tanto para el aislamiento social, así como también para

conflictos con personas cercanas, como padres, amigos, de más familiares o pareja. Se podrá apreciar en las gráficas 17 y 18.

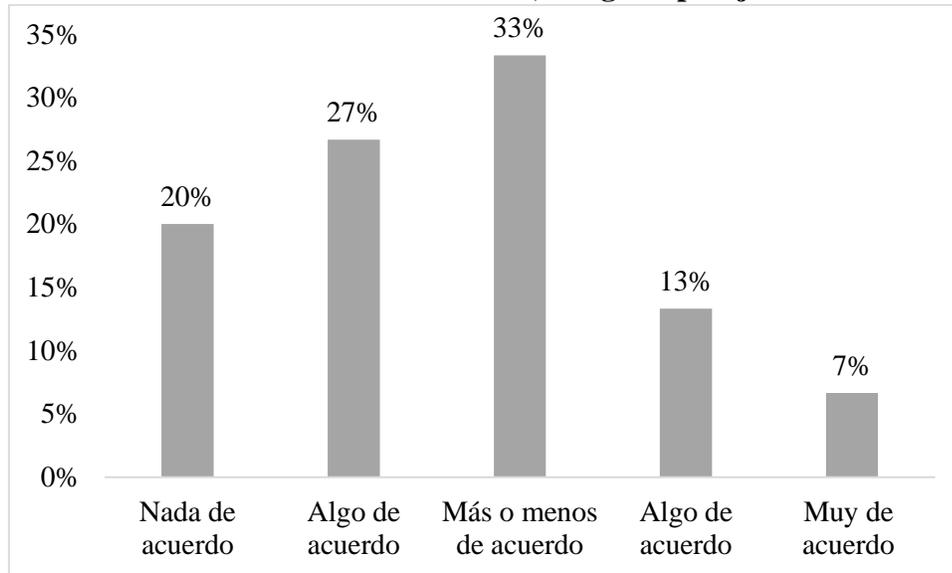
Gráfica No. 17
Aislamiento social



Fuente: elaboración propia 2019

Gráfica No. 18

Conflicto con familiares, amigos o pareja



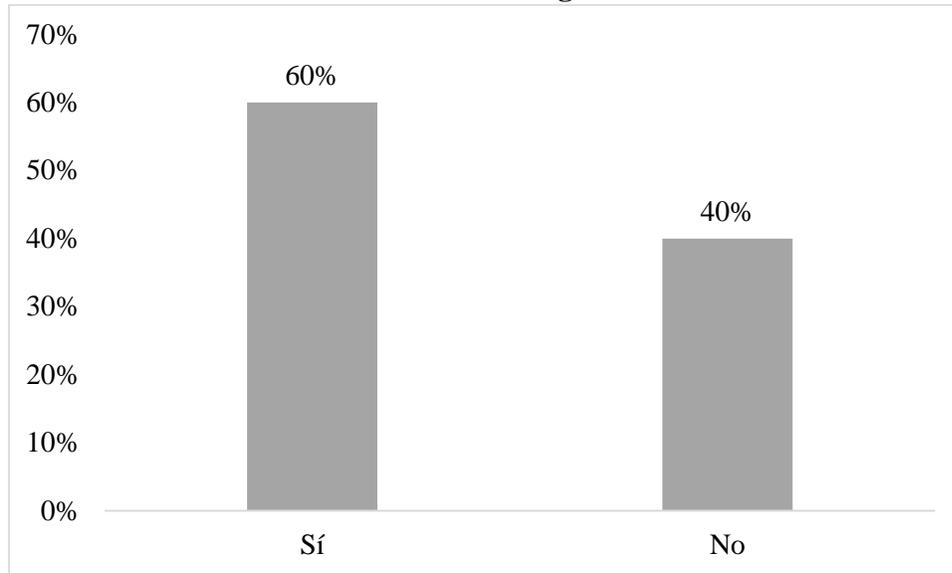
Fuente: elaboración propia 2019

Se presentarán ahora los resultados de la encuesta, para obtener esta información se aplicó el cuestionario a los mismos quince participantes que formaron parte de la evaluación anterior. El propósito de esta encuesta es conocer las razones por las que el participante llegó a tomar la decisión de renunciar, para ello se tomaron en cuenta preguntas que llevaron al análisis para una mejor comprensión de sus razones. Para una mejor comprensión de las gráficas se presentarán los resultados agrupando las gráficas de acuerdo con los indicadores que evaluaron, siguiendo el siguiente orden: actividad desagradable, sentimiento de tensión, demanda, metas, salario, reconocimientos, horario y abandono laboral.

Para el 60% de los participantes la actividad que realizaron en su trabajo era agradable, y el 40% expresó que era desagradable, indicando que la actividad que hacían era monótona, que debían trabajar demasiado con poco tiempo para descansar o hacer sus necesidades fisiológicas. Esto se presenta en la gráfica 19.

Gráfica No. 19

Actividad laboral agradable

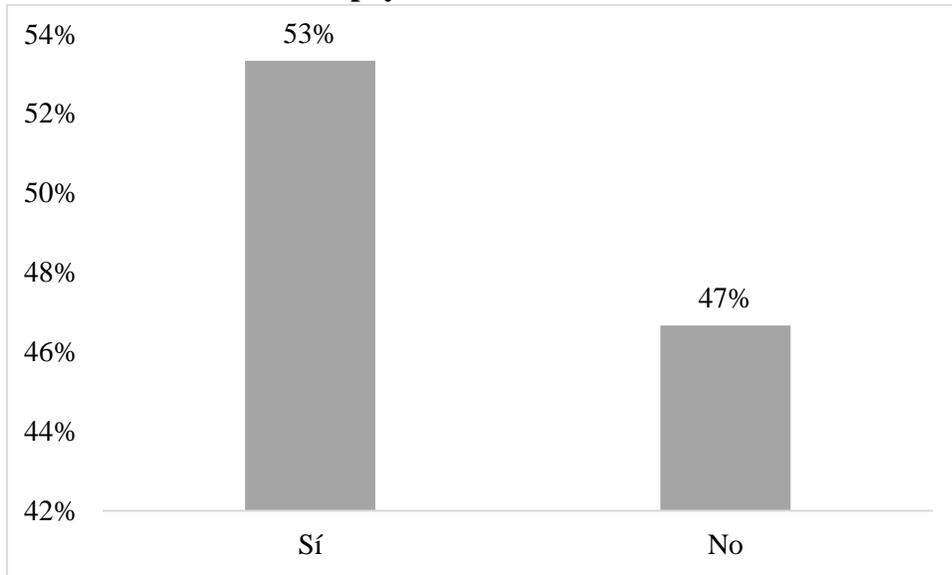


Fuente: elaboración propia 2019

El sentimiento de tensión en el área laboral va muy de la mano con el apoyo que los altos mandos pueden brindar, los participantes indicaron en un 53% que, sí se sentían apoyados por parte de los altos mandos, y un 93% expresó haber tenido tensión durante el tiempo que laboró para el *call center*, se presentan los resultados en las gráficas 20 y 21. La gráfica No. 21 refleja una pregunta de la encuesta en donde los participantes podían indicar una o todas las opciones según ellos desearan a modo de respuesta, es por eso que los totales sumados en esta gráfica no suman un total de 100%.

Gráfica No. 20

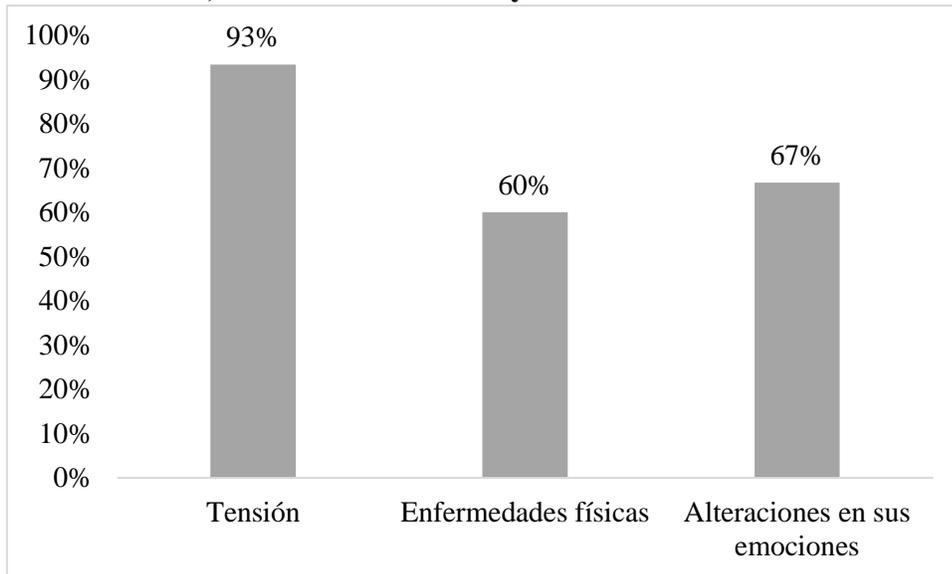
Apoyo de altos mandos



Fuente: elaboración propia 2019

Gráfica No. 21

Tensión, enfermedades físicas y alteraciones emocionales

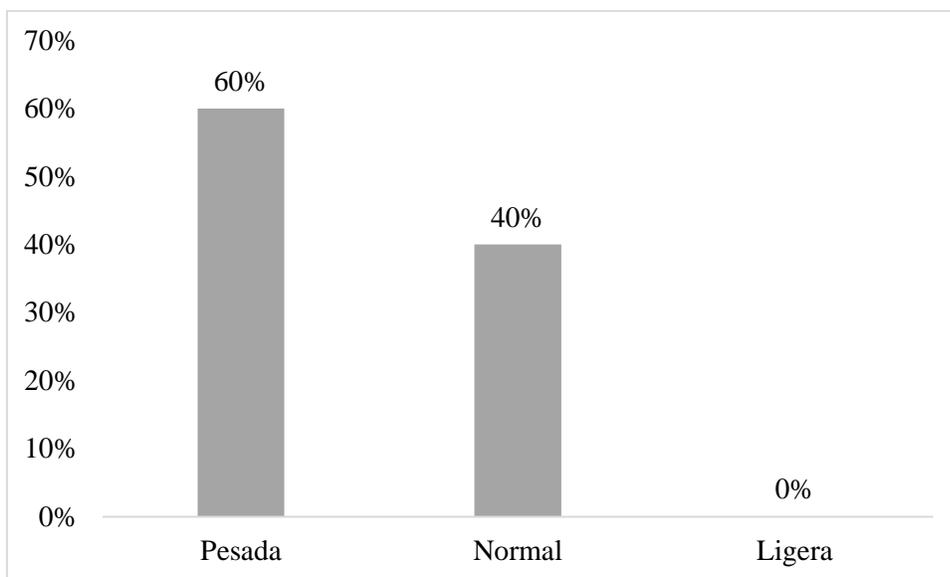


Fuente: elaboración propia 2019

En cuanto a la carga laboral, los participantes indicaron en un 60% que era pesada y el 40% de los participantes indicó que era normal. Se presenta en la gráfica No. 22.

Gráfica No. 22

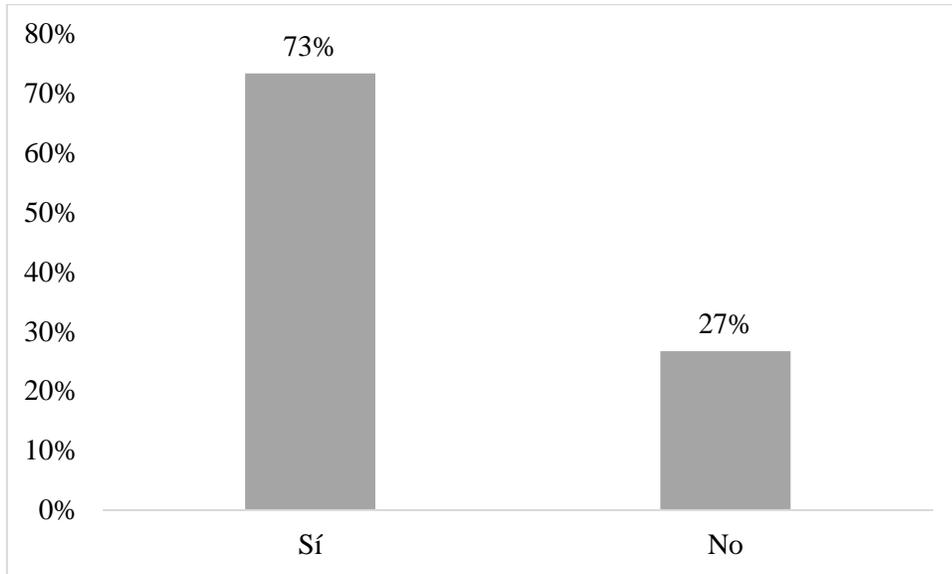
Carga laboral



Fuente: elaboración propia 2019

En cuanto a las metas que los participantes tenían que alcanzar como empleados el 73% indicó que sí eran metas alcanzables y el 27% indicó que no, expresando que en ocasiones eran metas irreales o que estas no dependían totalmente de ellos sino más bien de las personas atendidas al calificar sus servicios; también expresaron que debían tener llamadas cortas como parte de sus metas pero que era difícil ya que los clientes solían extenderse. Se presentará en la gráfica 23.

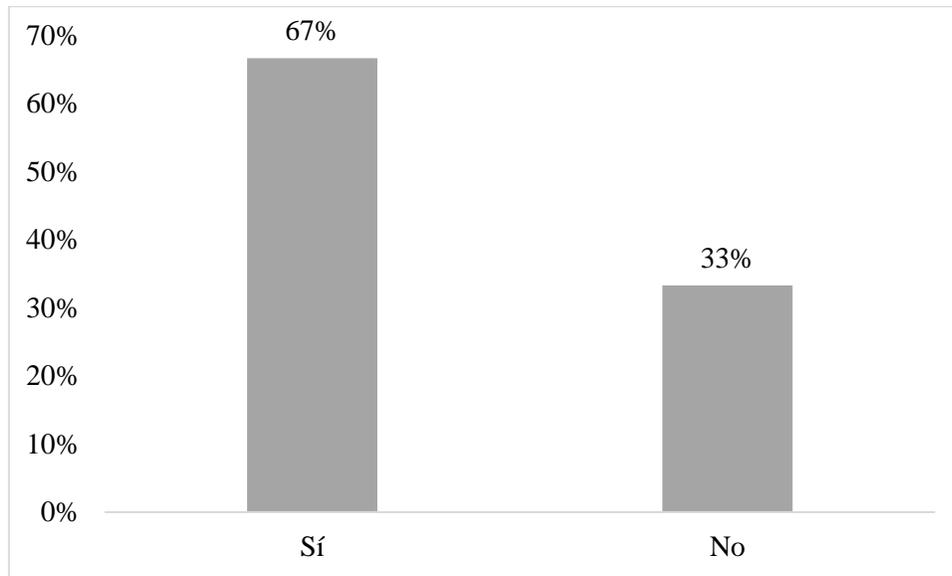
Gráfica No. 23
Métricas alcanzables



Fuente: elaboración propia 2019

En cuanto a satisfacción salarial el 67% de las personas encuestadas respondieron que sí era satisfactorio lo que devengaban mensualmente. Se presenta en la gráfica 24.

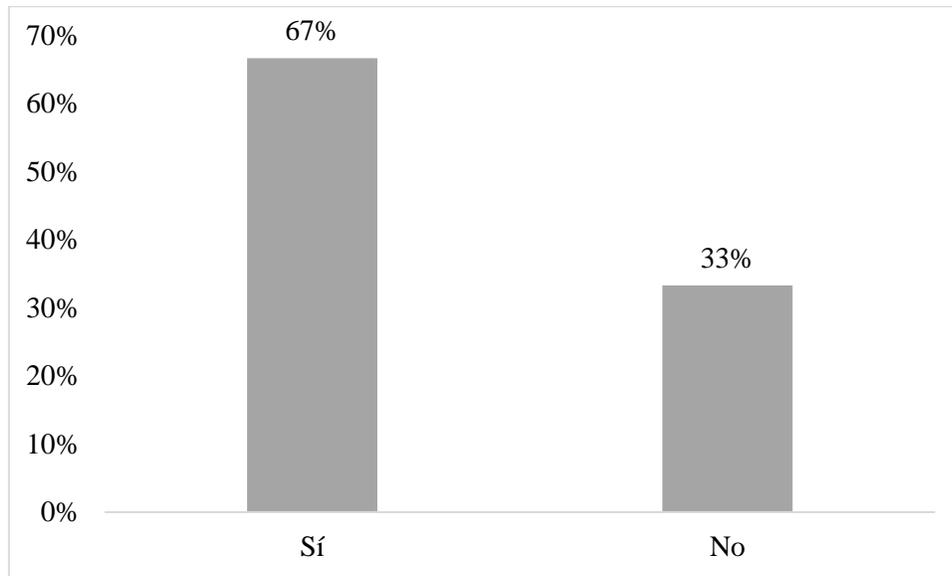
Gráfica No. 24
Satisfacción salarial



Fuente: elaboración propia 2019

Los reconocimientos en el trabajo son importantes ya que son motivadores para realizar un mejor esfuerzo para alcanzar las metas o brindar un mejor servicio, en cuanto a esto el 67% de los participantes expresaron sentirse motivados por medio de reconocimientos y el 33% indicó que no, alegando que los resultados que obtenían no eran los esperados por la empresa, o bien que no eran tan rápidos en resolver los asuntos de los clientes. Se presentará en la gráfica 25.

Gráfica No. 25
Reconocimientos

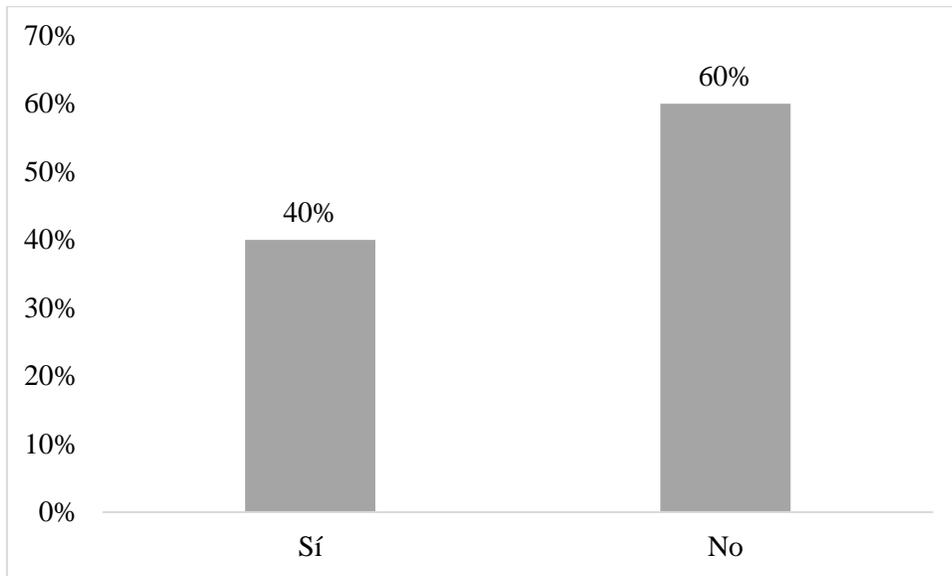


Fuente: elaboración propia 2019

El horario laboral en un *call center* puede llegar a ser muy variado, ya que normalmente tienen jornadas de 24 horas por lo que se trabajan por turnos, de estos indicadores el 53% de los evaluados indicó que si le gustaba su horario laboral pero el 60% expresó que no podían realizar ninguna otra actividad antes o después de su jornada, y el 53% expuso que su horario original fue cambiado. Esto será presentado en las gráficas 26 a la 28.

Gráfica No. 26

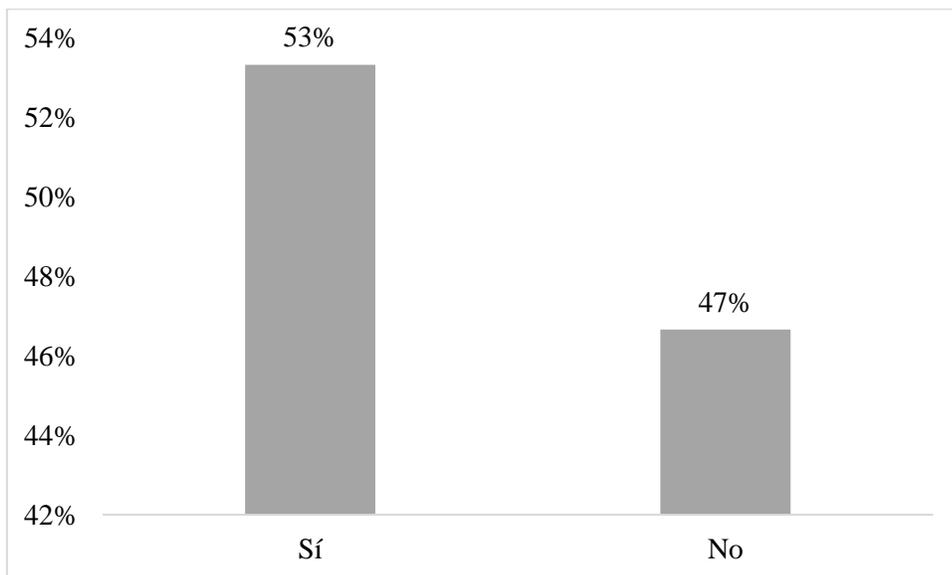
Actividades de interés después o antes, de la jornada laboral



Fuente: elaboración propia 2019

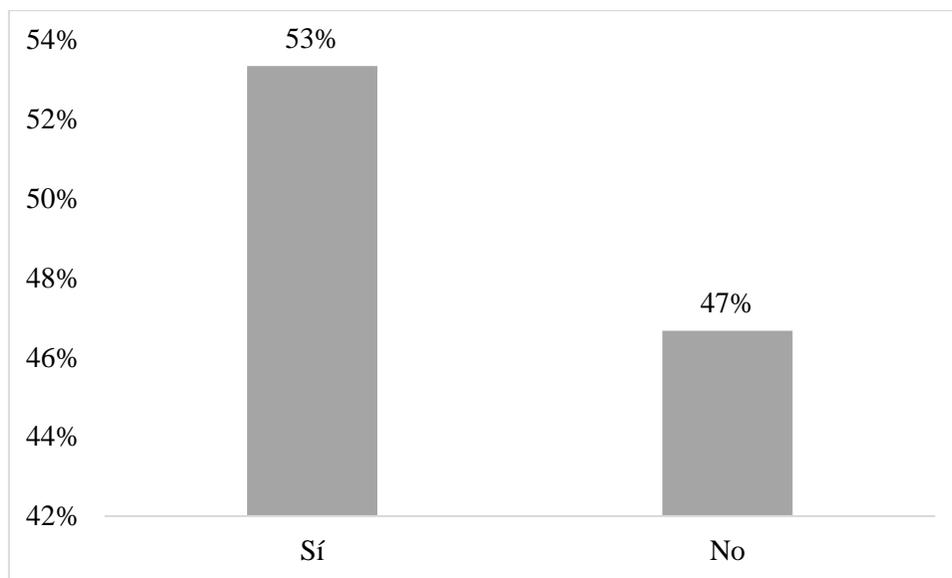
Gráfica No. 27

Horario laboral agradable



Fuente: elaboración propia 2019

Gráfica No. 28
Problemas de cambio de horario

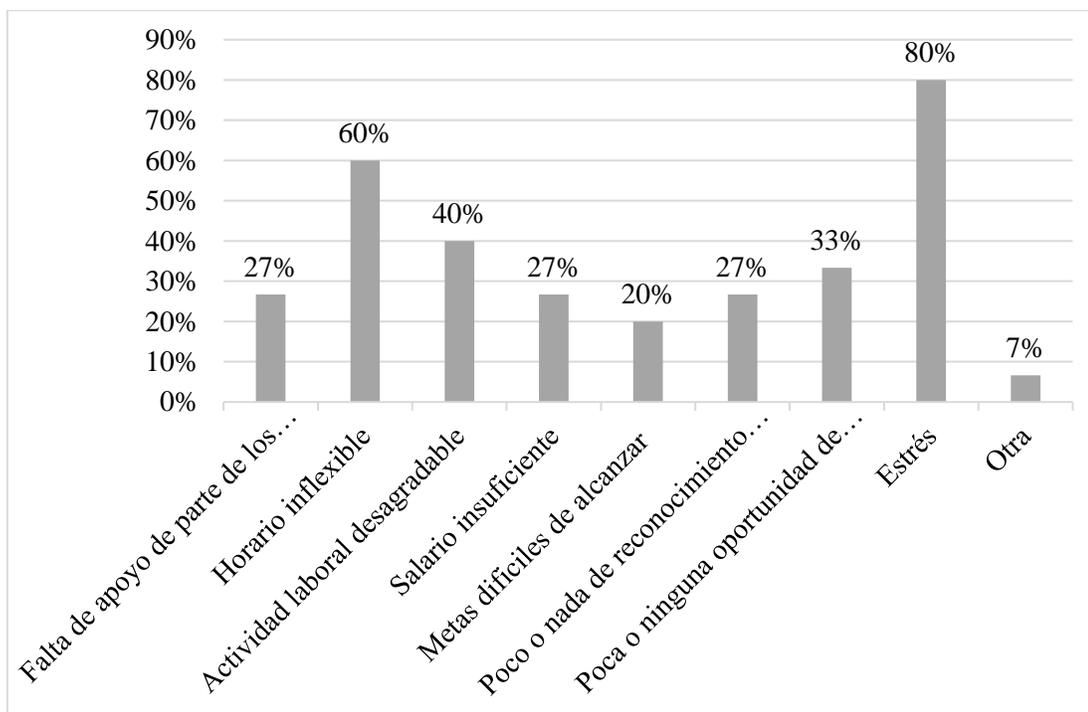


Fuente: elaboración propia 2019

Para llegar a conocer bien la o las razones de renuncia, se les solicitó a los participantes que enlistaran sus tres razones principales, por lo tanto; los porcentajes en la gráfica No. 28 no suman un 100% ya que cada participante seleccionó 3 respuestas. El motivo principal de renuncia fue el estrés con un 80%, seguidamente el horario con un 60% y por último la actividad laboral con un 40%. Solamente una persona indicó que su razón de renuncia fue porque se presentó otra oportunidad laboral, los demás expresaron que las oportunidades de crecimiento se daban entre amigos de los altos mandos, también que el lugar de trabajo les quedaba muy lejos, esto será presentado en la gráfica 29.

Gráfica No. 29

Razones principales de renuncia



Fuente: elaboración propia 2019

4.2 Discusión de resultados

Esta investigación dio inicio debido a la experiencia vivida por la investigadora al laborar para un *call center*, debido a problemas de salud y un diagnóstico de estrés laboral, se tomó la decisión de renunciar y buscar un trabajo que le permitiera no solo cubrir sus necesidades económicas sino también cuidar de su salud física y emocional. Según lo explicado con anterioridad, el estrés laboral es “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.” (OMS, 2004, p. 9).

Al tomar como referencia esta definición y el planteamiento del problema expuesto por la investigadora; se puede decir que la actividad laboral no era del todo saludable para los participantes, ya que si una persona se siente estresada en su lugar de trabajo es por qué; según

indica Vidal (2019) la curva de rendimiento estaba inclinada únicamente al exceso de activación y no estaba en una activación óptima, la cual es necesaria para un máximo desempeño y rendimiento de la persona.

Mediante la investigación y gracias a la colaboración de los participantes se pudo cumplir con los tres objetivos específicos establecidos al inicio del estudio, se lograron identificar las razones que llevaron a los participantes a renunciar de su trabajo, siendo el estrés la razón principal de renuncia, según se indicó en la investigación el 80% de los evaluados tomaron el estrés como un motivo para retirarse del *call center*. Así también se logró verificar cómo se manifestó el estrés en los participantes, para ello se tomaron áreas específicas de evaluación.

De las áreas evaluadas, las alteraciones físicas los participantes expresaron que el 40% experimentó dolores de cabeza o migrañas durante su tiempo como empleados. Del ámbito psicosomático el área más afectada fue el aumento o pérdida de peso ya que el 60% de los participantes indicaron que presentaron este signo de estrés. Las alteraciones conductuales se vieron afectadas en el 73% de los participantes ya que indicaron haber tenido malos hábitos alimenticios durante el tiempo que fueron empleados de *call center*. Las demás áreas de evaluación de las diferentes formas de manifestar el estrés se encuentran por debajo del 50% y no están alteradas.

Debido a que las demás áreas se encuentran con porcentajes bajos y para que sea un estrés general, la inconformidad debería ser en todos los ámbitos, entonces se puede decir que las personas en su mayoría presentaban ansiedad; ya que los signos y manifestaciones que presentaron los participantes son más bien expresiones de ansiedad.

En cuanto al tercer objetivo, el analizar si existió, o no; una satisfacción laboral, se puede decir que los participantes en su mayoría se sentían satisfechos con la actividad que realizaban, con el salario devengado y con el ambiente laboral que manejaban. Según los motivos de renuncia que expresaron los participantes; en segundo lugar está el horario inflexible con un 60%. Esto puede

deberse a dos factores, uno de ellos es que el 53% expresó haber tenido problemas de cambio de horario.

Cuando se es empleado de *call center* la persona está a disposición total de la empresa y en ocasiones los horarios no son respetados como se pacta al momento de ser contratado. Los cambios de horario se dan debido a que existen bajas de personal u otras razones y es necesario cubrir ciertos horarios “pico” donde hay mucha afluencia de llamadas, o también puede darse que los días de descanso no sean fijos y que sean rotativos. A pesar de que estos términos y condiciones se hablan durante el contrato las personas pueden llegar a quejarse de no tener horarios fijos.

El segundo factor puede ser porque, según indicaron los participantes; el 60% no tenía tiempo para realizar ninguna otra actividad a parte de trabajar, el sentirse agotado debido al trabajo y no poder despejarse con otra actividad de interés personal puede llegar a hacer sentir a la persona extenuada, agotada y estresada.

Como expresó Orlandini (2012) “La falta de tareas en los lugares de trabajo no solo desmoraliza al obrero, sino que, además, le ocasiona aburrimiento, malestar, fatiga y humor depresivo.” (p. 21) No se pretende decir que la persona empleada de *call center* no haga nada todo el día, pero se quiere dar a entender que sus tareas son rutinarias, tanto que sus cerebros no tienen oportunidad de innovar en cómo hacer de una mejor forma el trabajo porque ya todo está establecido en una lista de pasos a seguir. Es en ese momento donde, como explica Ortiz (2008); el cuerpo empieza a permanecer en un estado de alerta que no puede desactivarse.

Conclusiones

Las razones que llevaron a los participantes a renunciar son: a) estrés, b) horario inflexible y, c) actividad laboral desagradable. Esto indica que las actividades que realizan las personas como agentes de *call center* son estresantes y por ende buscan otro lugar donde trabajar, a pesar de que existía una satisfacción salarial; el sentirse tenso y estresado tuvo más peso para estas personas que la remuneración que lograban conseguir mensualmente.

Los participantes describieron presentar rasgos característicos de ansiedad; por ejemplo, el comer demasiado o el dejar de comer, también lo es el aumento o pérdida de peso, así mismo las alteraciones físicas como los dolores de cabeza o migrañas, y el ardor estomacal que es también generado por los malos hábitos alimenticios. Se puede decir que, lo que se presentó en los participantes fue un sentimiento de tensión y signos de ansiedad.

La satisfacción laboral estaba presente, con lo que los participantes no se sentían satisfechos era con no tener tiempo para ellos mismos ya que el estudio afirmó que ellos no tenían tiempo para realizar ninguna otra actividad de interés fuera del trabajo y ésta fue otra de las causas que los llevó a renunciar.

Recomendaciones

Crear y presentar proyectos antiestrés en las diferentes empresas de esta industria, los proyectos pueden contener métodos de estiramiento en el lugar de trabajo, brindar información sobre qué es el estrés en general, cómo funciona y cómo altera el estrés al cuerpo, cómo se puede controlar y usar el estrés a favor de cada individuo. Incluir dentro del proyecto un plan de nutrición que integre información sobre alimentos que puedan elevar los niveles de serotonina, ayudar con la ansiedad y los alimentos que pueden provocar dolores de cabeza o que lo agravan

Presentar la opción para integrar psicólogos a las empresas o tener psicólogos asociados con las empresas de la industria de *call center*, para que los empleados tengan ese beneficio de asistir a terapia y recibir ayuda profesional.

Elaborar talleres enfocados a empleados para que puedan aprender a administrar mejor su tiempo, existen técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas para el mejor aprovechamiento del tiempo en la vida cotidiana, incluyendo cada una de las tareas que la persona necesita realizar diariamente. Estos talleres pueden ser presentados a los *call center* y ser impartidos dentro de las instalaciones de dichas empresas.

Referencias

- Bolaños, R. M. (2018, Julio 16). Por estas razones los Call Center y BPO dominan servicios de exportación. *Prensa Libre*, p. 74.
- Científica, P. (2016, Noviembre 16). *Investigación y Ciencia*. Retrieved from Ciencia: <https://www.investigacionyciencia.es/noticias/por-qu-el-estr-s-aumenta-el-riesgo-de-abuso-del-alcohol-14725>
- Gacto, P. M. (2019, Mayo 23). *Nascia*. Retrieved from Blog de Nascia: <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>
- Global, A. (2016). *BPO Guatemala*. Retrieved from bpoguatemala.com: <http://bpoguatemala.com/quienes-somos.php>
- jurídica, E. (s.f). *Enciclopedia jurídica*. Retrieved from enciclopedia-juridica: <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/renuncia/renuncia.htm>
- Lachica, F. O. (2008). *Vivir sin estrés*. México, D.F.: Pax México.
- Lacosta, V. V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza .
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Organización Mundial de la Salud.
- Lima, A. (2017). *Clima Organizacional en un Call Center*. Guatemala: (Tesis de licenciatura) Universidad Panamericana.

- Martínez, L., & Román, K. (2018, Agosto 14). Lo que tienes que saber para trabajar en un call center. *República*, p. s.p.
- Morrison, V., & Bennett, P. (2008). *Psicología de la salud*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: qué es y cómo evitarlo*. México, D.F.: Fondo de cultura económica.
- Palencia Frener, S. G., Mendizabal Juárez, M. L., & Poroj Abac, M. d. (2010). *Género y Etnicidad: de las maquilas de confección a los call center en Guatemala*. Guatemala: Magna Terra editores.
- Papalia, D., Olds, S., & Feldman, R. (2009). *Desarrollo Humano* (Undécima edición ed. ed.). Distrito Federal, México: Mc Graw Hill.
- Pensilvania, U. E. (2019). *When Are Fakers Also Drinkers? A Self-Control View of Emotional Labor and Alcohol Consumption Among U.S. Service Workers*. Pensilvania: American Psychological Association.
- Pozas, M. B. (2016). *El estrés y la velocidad de anticipación en los "Call Centers"*. Madrid: (Tesis de doctorado) Universidad Complutense de Madrid.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal: McGRAW-HILL Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Torres, A. (n.d.). *Psicología y Mente*. Retrieved from psicologiaymente: <https://psicologiaymente.com/vida/insomnio-por-estres>

Trabajo, O. I. (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. Turín: Centro Internacional de Formación de la OIT.

Anexos

Anexo 1

Formato para instrumento de investigación

| Variable | Definición conceptual | Definición operativa | Indicadores | Encuesta | Escala |
|------------------|---|--|-------------------------------|----------|----------------|
| Estrés | Un estímulo proveniente del exterior; que afecta la estabilidad de una persona, se puede responder a este estímulo de forma psicológica en la cual se verán afectadas las áreas cognitivas y emocionales; o puede responder de forma física o biológica. (Morrison, 2008) | Se evaluará el estrés laboral en los participantes utilizando una escala de Likert. | • Alteraciones físicas | | 5,10,11 |
| | | | • Alteraciones psicosomáticas | | 4,7,8,9 |
| | | | • Alteraciones emocionales | | 2,3 |
| | | | • Alteraciones cognitivas | | 1,6 |
| | | | • Alteraciones conductuales | | 12,13,14,15,16 |
| | | | • Alteraciones sociales | | 17,18 |
| Renuncia laboral | El hecho de que una persona decida por voluntad propia abandonar su oficio como empleado de una empresa. (jurídica, s.f) | Se evaluarán las causas que llevaron a los participantes a la renuncia a través de una encuesta. | • Actividad desagradable | 2 | |
| | | | • Sentimiento de tensión | 9,10 | |
| | | | • Demanda | 8 | |
| | | | • Metas | 3 | |
| | | | • Salario | 4 | |
| | | | • Reconocimientos | 1 | |
| | | | • Horario | 5,6,7 | |
| | | | • Abandono laboral | 11 | |

Anexo 2

Encuesta

Se está realizando una investigación como medio de egreso de la Licenciatura en Psicología Clínica y Asistencia Social, la cual se titula “Principales repercusiones del estrés en ex empleados de *call center*”. Su objetivo es establecer las principales razones por las que un empleado de *call center* decide renunciar a su trabajo. Agradeceré mucho su apoyo respondiendo la misma.

Perfil del encuestado

Instrucciones: encierre en un círculo la letra que indique en que rango de edad se encuentra usted y también el rango de tiempo que laboró para el *call center*, e indique con una X en el cuadro en blanco si su sexo es masculino o femenino.

Sexo:

Masculino Femenino

Rango de edad:

- a. De 19-25 años
- b. De 26-30 años
- c. De 31-35 años

Cuanto tiempo laboró para el *call center*:

- a. De 6 a 12 meses
- b. De 12 meses a 24 meses
- c. De 36 a 48 meses
- d. Mas de 48 meses

Preguntas

Instrucciones: responda el siguiente cuestionario pensando en la época en la que laboró para un *call center*, indicando con una X la respuesta que usted considere que se asemeja más a su

experiencia, algunas preguntas requieren explicación se le agradece que sea una respuesta objetiva, en el espacio correspondiente.

1. ¿Durante el tiempo que laboró para el *call center*, tuvo algún tipo de reconocimiento por sus logros?

Si

No

Si su respuesta fue no, indique ¿Por qué cree que no fue reconocido?

2. ¿Se sentía a gusto con la actividad o puesto que desempeñaba en el *call center*?

Si

No

Si su respuesta fue no, indique ¿por qué?

3. ¿Considera que las métricas eran alcanzables?

Si

No

Si su respuesta fue no, indique ¿por qué?

4. ¿Se sentía satisfecho con el salario devengado mensualmente?

Si

No

5. ¿Su horario le permitía realizar actividades de interés después o antes, de la jornada laboral?

Si

No

6. ¿Le gustaba su horario laboral?

Si

No

7. ¿Tuvo problemas de cambio de horario durante su tiempo como empleado?

Si

No

8. En cuanto a la carga laboral, ¿Cómo la consideraba?

Pesada

Normal

Ligera

9. ¿Contaba con el apoyo de altos mandos para solicitar permisos, ayuda con problemas de índole laboral o por enfermedad?

Si

No

10. Indique si durante el tiempo que laboró en el *call center* presentó uno o varios de los siguientes síntomas:

- Tensión
- Enfermedades físicas
- Alteraciones en sus emociones

11. Enumere las 3 razones principales por las que decidió renunciar de su trabajo en *call center*, siendo 1 la principal: (indique su numeración en el cuadro de la derecha)

| | |
|--|--|
| Falta de apoyo de parte de los altos mandos o supervisores | |
| Horario inflexible | |
| Actividad laboral desagradable | |
| Salario insuficiente | |
| Metas difíciles de alcanzar | |
| Poco o nada de reconocimiento por sus logros | |
| Poca o ninguna oportunidad de crecimiento en la empresa | |
| Estrés | |
| Otra (por favor, especifique) | |

su amabilidad y por el tiempo dedicado a contestar esta encuesta

**Muchas
gracias por**

Anexo 3

Escala

Se está realizando una investigación como medio de egreso de la Licenciatura en Psicología Clínica y Asistencia Social, la cual se titula “Principales repercusiones del estrés en ex empleados de *call center*”. Su objetivo es establecer las principales razones por las que un empleado de *call center* decide renunciar a su trabajo. Agradeceré mucho su apoyo respondiendo la misma.

| |
|--|
| Edad: |
| Sexo: |
| Tiempo que laboró en el <i>call center</i> : |

Instrucciones:

A continuación se le presenta una serie de preguntas sobre el tiempo que laboró como agente de *call center*, en cada uno de los siguientes enunciados, rodee con un círculo el número que mejor se identifique con usted del asunto en cuestión. La escala que aparece encima de los números refleja las diferentes opiniones.

| Pregunta | | Opciones | | | | |
|----------|--|-----------------|-----------------|------------------------|-----------------|----------------|
| | | Nada de acuerdo | Algo de acuerdo | Más o menos de acuerdo | Algo de acuerdo | Muy de acuerdo |
| 1 | Preocupaciones excesivas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Estado de ánimo irritado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Sentimiento de tensión (pensamientos de frustración o nerviosismo) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pregunta | | Opciones | | | | |
| | | Nada de acuerdo | Algo de acuerdo | Más o menos de acuerdo | Algo de acuerdo | Muy de acuerdo |
| 4 | Imposibilidad de relajarse o sensación de inquietud | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 5 | Molestias musculares (como: dolores, rigidez o calambres) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Dificultad para concentrarse | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Dificultad para dormir (conciliar el sueño y/o mantenerse dormido) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Dolor o ardor estomacal antes o después de comer | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Pérdida o aumento de peso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Problemas en el ámbito sexual (eyaculación precoz, falta de deseo sexual, poca humectación) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Dolores de cabeza o migrañas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Perdida de interés por las actividades que antes le gustaban | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Malos hábitos alimenticios (no comer a las horas, comer demasiado, comer muy poco o una dieta no balanceada) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Aumento (o inicio de) en la ingesta de alcohol, tabaco, drogas, cafeína o bebidas energéticas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Evitación de responsabilidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Desorganización en la vida personal, laboral o estudiantil | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Aislamiento social | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Conflicto con familiares, amigos o pareja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Muchas gracias por su amabilidad y por el tiempo dedicado a contestar esta encuesta