



Facultad Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**Programas de recreación para mejora como elemento de apoyo para
optimizar el desempeño laboral de los colaboradores en los call center en la
ciudad de Guatemala**

(Artículo Científico - Trabajo de Investigación)

Mike Markclay Ajanel Chiti

Guatemala, marzo de 2020

**Programas de recreación para mejora como elemento de apoyo para
optimizar el desempeño laboral de los colaboradores en los call center en la
ciudad de Guatemala**

(Artículo Científico - Trabajo de Investigación)

Mike Markclay Ajanel Chiti

Magister Berta González (**Asesora**)

M. Sc. Edna de Juárez (**Revisor**)

Guatemala, marzo de 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Licda. Sucely de Diaz

Coordinadora

Guatemala, 7 de marzo 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “Programas de recreación para mejora como elemento de apoyo para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores en los call center en la ciudad de Guatemala” y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mike Markclay Ajanel Chiti', written over a horizontal line.

Mike Markclay Ajanel Chiti

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201401503



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.L.AE. A01-PS.019.2020

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 17 DE AGOSTO 2020.

DICTAMEN

Asesor: Mgtr. Berta González

Revisor: M.Sc. Edna de Juárez

Artículo científico titulado: “Programas de recreación para mejora como elemento de apoyo para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores en los call center en la ciudad de Guatemala.”

Presentada por: Mike Marcklay Ajanel Chiti.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado en Administración de Empresas.

M.A. Ronaldo Antonio Girón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 7 de marzo 2020

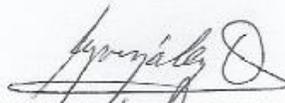
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría de Artículo Científico titulado: **“Programas de recreación para mejora como elemento de apoyo para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores en los call center en la ciudad de Guatemala ”** realizado por Mike Markclay Ajanel Chiti, carné 201401503, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Mgtr. Berta González

Colegiado Activo 19,896

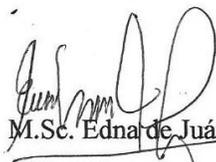
Guatemala, 27 de marzo 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Programas de recreación para mejora como elemento de apoyo para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores en los call center en la ciudad de Guatemala”**, realizado por Mike Markclay Ajanel Chiti, carné No. 201401503, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.
Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,


M.Sc. Edna de Juárez
Colegiado No. 5,803

Dedicatoria

A Dios

Por haberme otorgado la sabiduría necesaria para poder lograr uno mis sueños y el que siempre estuvo junto a mí, en cada tropiezo de mi carrera.

A mi familia

porque siempre me motivaron a seguir adelante día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria y poder lograr mis metas.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capitulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 Objetivo General	2
1.3.2 Objetivos Específicos	2
1.4 Tipo de Investigación	2
1.4.1 Investigación Descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de fórmula finita	4
1.8 Instrumento de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
Capitulo 2	6
Resultados	6
2.1 Presentación de resultados	6
Capitulo 3	23
Discusión y conclusiones	23
3.1 Extrapolación	23
3.2 Hallazgos y análisis general	24

3.3 Conclusiones	26
Referencias	27
Anexos	28

Abstract

Conociendo la importancia que se ha brindado en la última década al clima laboral, se realizó una investigación para determinar el motivo por el cual el talento humano de las organizaciones no se encuentra a gusto en la compañía donde laboran o la falta de compromiso de los colaboradores, siendo este uno de los temas más valiosos para cualquier organización. esta investigación tiene como objetivo crear programas de recreación para optimizar el desempeño laboral de sus colaboradores e incrementar la motivación para que permanezcan en la empresa.

Conociendo el impacto negativo que ocasiona a las empresas la alta rotación de personal o la falta de compromiso que estos les ofrecen, refleja la falta del clima organizacional, también en la baja productividad del talento humano al momento de estar realizando las labores que les corresponden. Por otro lado, afecta a las empresas en el desarrollo y eficacia.

Introducción

La presente investigación tiene como objetivo motivar a los colaboradores en sus puestos de trabajo para que puedan desempeñar mejor sus funciones dentro de sus áreas, por tal motivo es importante mantener un clima laboral satisfactorio dentro de las empresas de call center, se deben crear estrategias para que el personal se sienta motivado para evitar conflictos de ausentismo ya que en la actualidad la rotación del personal es un problema que preocupa a los call center por lo que se hace necesario identificar las causas que lo provocan.

Dado la problemática surge la necesidad de la implementación de programas recreativos para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores para que cubran sus necesidades y adquieran una ventaja competitiva dentro de las organizaciones, así se contará con agentes telefónicos con habilidades y destrezas aptas para desarrollar mejor sus puestos de trabajo.

El primer capítulo, metodología, determina la problemática que tienen los call center en la ciudad de Guatemala y la importancia de mantener motivados a los colaboradores para lograr un buen desempeño laboral dentro de estos centros de servicios telefónicos.

En el segundo capítulo, se muestran los resultados a través de entrevistas y gráficas a los distintos call center que ofrecen sus servicios en la ciudad capital, dirigidos a los gerentes y colaboradores.

El tercer capítulo, presenta discusión de resultados, la cual conlleva la extrapolación, los hallazgos y análisis general, los instrumentos con base a desarrollar la información que se requiere obtener en esta investigación.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Las telecomunicaciones en Guatemala han sido un sector fuerte ya que están experimentando un crecimiento, aprovechando a plenitud su nueva posición como destino para call centers como un negocio muy rentable, el mercado en Guatemala cuenta con servicios en idiomas español e inglés, la gama de servicio que se presenta en esta ciudad es de categoría mundial.

En Guatemala los centros de contacto inyectan a la economía local cerca de US\$160 millones en empleos según dicha publicación, y pudo haber significado unos 57 mil puestos de trabajo en el 2015, se agregó. Estas empresas se desarrollan en diferentes ramas como mercadeo, cobranza, soporte y servicio al cliente, entre otros. Estas empresas están dedicadas a la orientación, información y resolución de consultas de clientes, esto para evitar que el cliente no asista a centros de atención de forma personal, ya que vienen a ser resolutivos desde una línea telefónica y evitar también que el cliente invierta tiempo y dinero.

El estrés laboral está cada vez más presente en este ámbito porque hace que los colaboradores tengan efectos negativos y las empresas podrían perder credibilidad en los resultados de sus ventas o atención al cliente, es importante que cada colaborador tenga percepciones positivas del estrés porque los efectos negativos en el organismo humano disminuyen ya que en muchas ocasiones de la vida todo depende de cómo nos traten y la forma en que vemos las cosas, si se consigue cambiar la perspectiva mental sobre lo que consideramos estresante podríamos tener ciertas medidas de compensación para conseguir lo que deseamos.

Uno de los principales factores que producen estrés en el call center es el aumento del volumen de trabajo. Las llamadas entrantes de forma constante hacen imposible hacer todos los descansos. No puede aumentar el número de personas por falta de espacio en el centro. Se produce una sensación de agobio en los trabajadores que cada vez están más irascibles y cansados. (Según Empresa call center marzo 2018)

Es urgente enfrentar este tipo de problema laboral, por medio de la implementación de actividades recreativas para los colaboradores de estos centros y así, evitar el número de renuncias por parte de ellos por decisión propia y también el aumento en la rotación de personal.

1.2 pregunta de investigación

¿Qué programas de recreación para mejora como elemento de apoyo podrían optimizar el desempeño laboral de los colaboradores en los call center en la ciudad de Guatemala?

1.3 objetivos de investigación

1.3.1 objetivo general

Determinar qué programas de recreación para mejora, se podrían implementar como elemento de apoyo para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores en los call center en la ciudad de Guatemala.

1.3.2 objetivos específicos

1. Identificar qué programas de recreación se encuentran establecidos en la actualidad en los call center, para que los colaboradores logren dar un servicio de atención eficiente y cumplan con las expectativas de los clientes.
2. Verificar los resultados obtenidos en el desempeño de los colaboradores con los programas de recreación establecidos en la actualidad en los call center.
3. Describir qué otras actividades recreativas proponen los colaboradores o gerentes de los call center, para ayudarlos a disminuir el estrés durante sus labores.

1.4 definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

En el documento se realizó la investigación de tipo descriptiva por lo que conlleva un orden cronológico de los procesos en el desarrollo, durante el inicio y al final de la misma.

1.5 sujeto de investigación

Durante el proceso de investigación los sujetos fueron los colaboradores de call center los cuales fueron cuestionados con una encuesta a base de una serie de preguntas en el tema de investigación del presente artículo.

1.6 Alcances de la investigación

Estuvo dirigido específicamente en los call center de la ciudad de Guatemala, la investigación duró de noviembre de 2019 a abril de 2020

1.6.1 temporal

El tiempo de desarrollo de dicha investigación fue entre los meses de noviembre 2019 a abril 2020, y la entrega final será, el 11 de abril, 2020

1.6.2 geográfico

Dicha investigación se llevó a cabo específicamente en la ciudad de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

Para el cálculo de la muestra se estableció que el universo está conformado por la totalidad de los call center de la ciudad capital.

La muestra está conformada por 22 call center ubicados en la ciudad capital que cuentan con aproximadamente de 85 a 500 colaboradores telefónicos, los call center analizados fueron:

No.	Empresa	No. De empleados	Porcentaje	Muestra x empresa
1	A	250	4.13%	0.00028275
2	B	275	4.54%	0.00031102
3	C	586	9.68%	0.00066276
4	D	200	3.30%	0.0002262
5	E	300	4.95%	0.0003393
6	F	350	5.78%	0.00039585
7	G	175	2.89%	0.00019792
8	H	325	5.37%	0.00036757
9	I	400	6.61%	0.0004524
10	J	375	6.19%	0.00042412
11	K	225	3.72%	0.00025447
12	L	200	3.30%	0.0002262

13	M	320	5.28%	0.00036192
14	N	450	7.43%	0.00050895
15	Ñ	340	5.61%	0.00038454
16	O	185	3.05%	0.00020923
17	P	215	3.55%	0.00024316
18	Q	300	4.95%	0.0003393
19	R	250	4.13%	0.00028275
20	S	100	1.65%	0.0001131
21	T	150	2.48%	0.00016965
22	U	85	1.40%	9.6135E-05
	TOTAL	6056	100.00%	0.00684932

1.7.1 Empleo muestra finita o infinita

Para determinar el tamaño de la muestra logramos emplear la formula finita ya que el universo es menor a 30,000 elementos.

Fórmula utilizada:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

δ = Nivel de confianza: 1.96

N= Universo o población: 6,056 colaboradores

p= Probabilidad a favor: 5% = 0.5

q= Probabilidad en contra: 5% = 0.5

n= Número de elementos (tamaño de la muestra): ¿?

e= Error máximo permitido 8%= 0.08

Cálculo:

$$n = \frac{(1.96^2) (0.5) (0.5) (6,056)}{(0.08^2) (6,056-1) + (1.96^2) (0.5) (0.5)} = 58161824 \quad n=146 \text{ colaboradores}$$

146 colaboradores

22 empresas = 6 colaboradores a encuestar por cada empresa.

1.8 Definir instrumento de investigación

Cuestionario.

El instrumento de investigación fue la elaboración de dos cuestionarios, uno para los gerentes o supervisores de recursos humanos y el otro para los colaboradores telefónicos de call center de la ciudad de Guatemala.

1.9 Recolección de datos

La recopilación de la información fue a través de la investigación de campo la cual fueron utilizados los dos cuestionarios, conformados por 10 preguntas cerradas a los gerentes o supervisores, y 15 preguntas abiertas de selección múltiple a los colaboradores telefónicos de call center de la ciudad de Guatemala.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Los resultados de las encuestas se tabularon y se presentan en el siguiente capítulo en gráficas circulares.

Capítulo 2

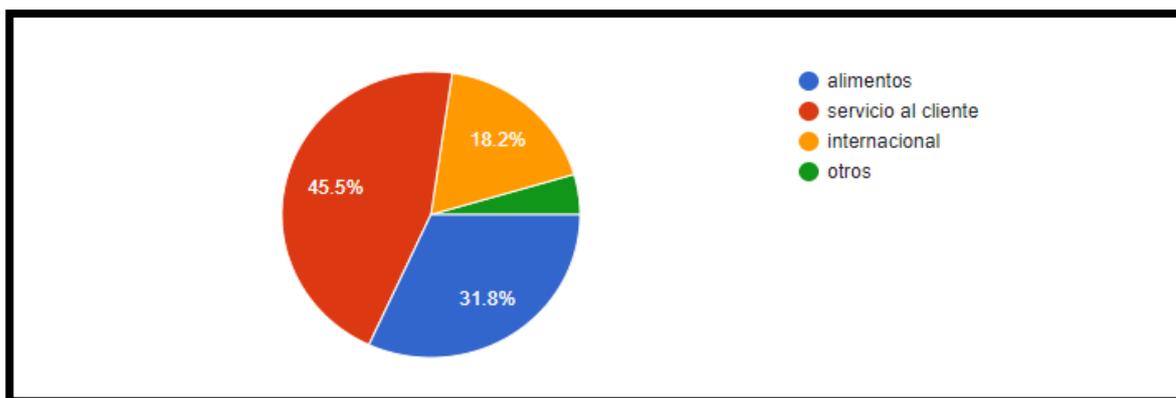
Resultados

2.1 Presentacion de resultados

A continuación se presentan y analizan los resultados obtenidos en los instrumentos de investigación aplicados a los gerentes y supervisores de los distintos call center con más de 130 colaboradores en la ciudad de Guatemala.

Encuesta 1 dirigida a los gerentes.

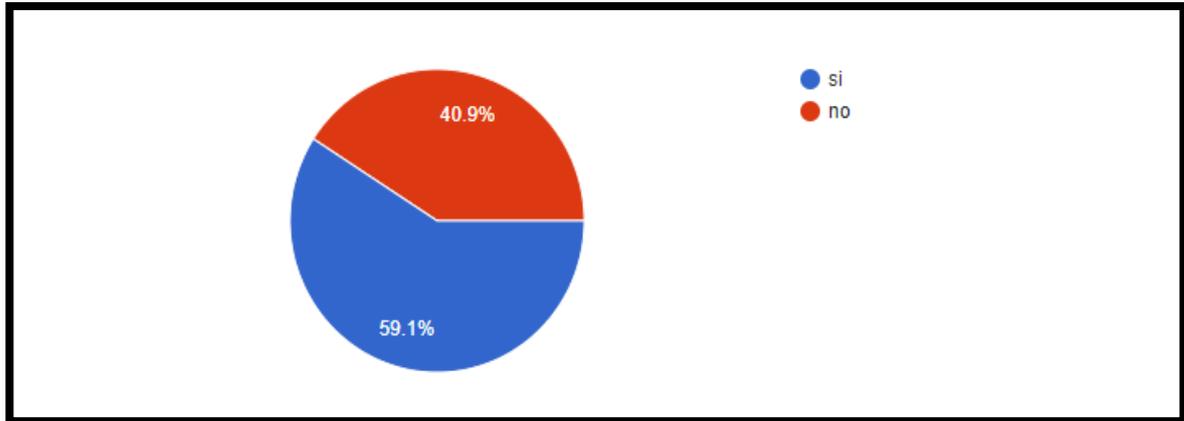
Gráfica No.1
Tipo de call center que maneja



Fuente: elaboración propia

De las veintidós empresas de call center que se tomaron en cuenta como muestra, el 4.5 % se dedican a otras áreas de servicio, otro 18.2% es de llamadas internacionales, el 31.8% es de alimentos (comida rápida) y un 45.5% es de servicio al cliente.

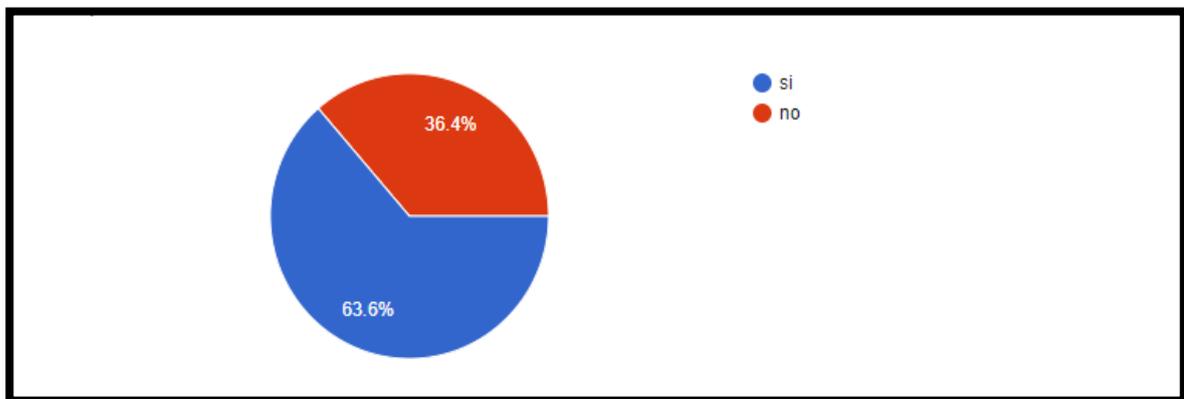
Gráfica No.2
Tiendo para difundir la visión de la empresa al personal



Fuente: elaboración propia.

De la muestra utilizada se puede observar que el 59.1% de los gerentes o encargados de call center sí difunden la visión de la empresa a los colaboradores, y un 40.9% no logra difundir la visión de la empresa en los call center en la ciudad de Guatemala.

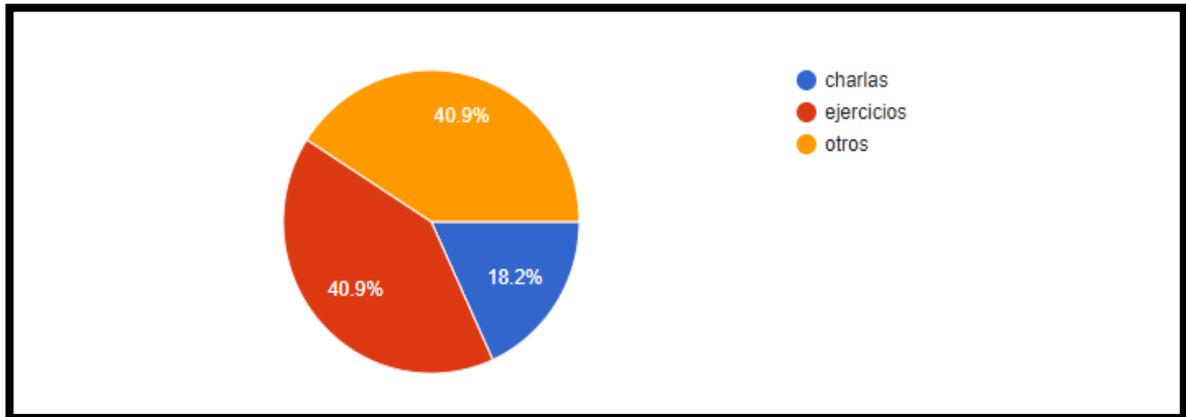
Gráfica No.3
Planes para invertir en el empleado



Fuente: elaboración propia.

Los call center en la ciudad de Guatemala utilizados como muestra indican que el 63.6% de ellos están dispuestos a invertir en los colaboradores que laboran con ellos, pero el 36.4% no están interesados en invertir en los colaboradores por motivo que los gerentes o supervisores no se ven en la necesidad de motivarlos.

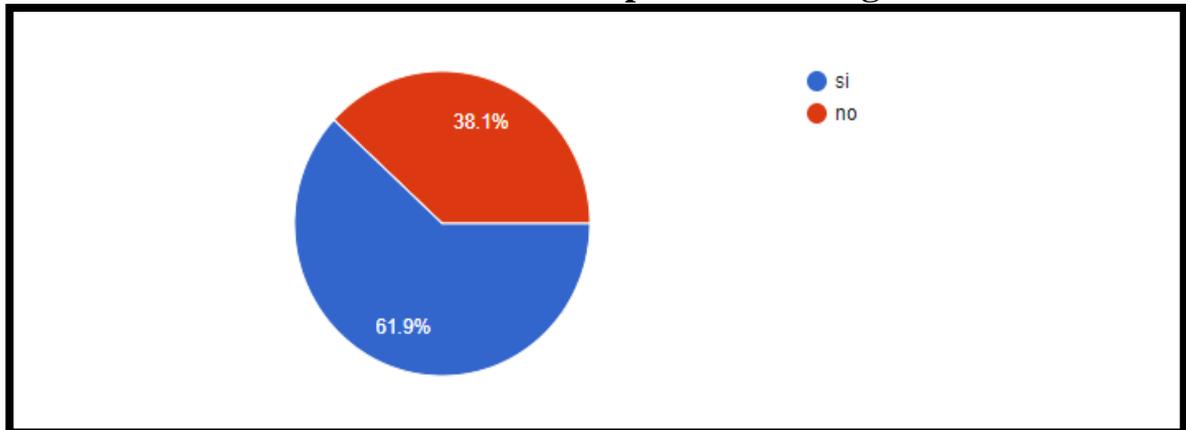
Gráfica No.4
Motivar al personal



Fuente: elaboración propia.

Los supervisores encuestados indicaron que depende mucho de la experiencia laboral por lo tanto el 40.9% prefieren otras estrategias para motivar al personal y el otro 40.9% prefieren motivar el personal por medio de ejercicios físicos, mientras que el 18.2% prefieren lo típico que son las charlas.

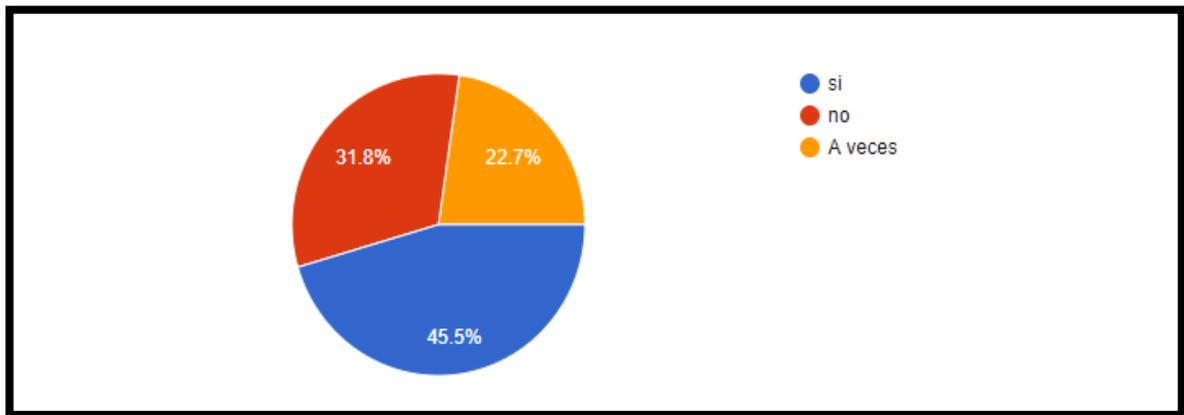
Gráfica No.5
Nivel de satisfacción del empleado en la organización



Fuente: elaboración propia.

Se logró identificar que un 61.9% sí mantiene el nivel de satisfacción porque los gerentes son dinámicos, mientras que el 38.1% no mantiene el nivel de satisfacción por motivo de que todo es rutinario, en los call center tomados como muestra.

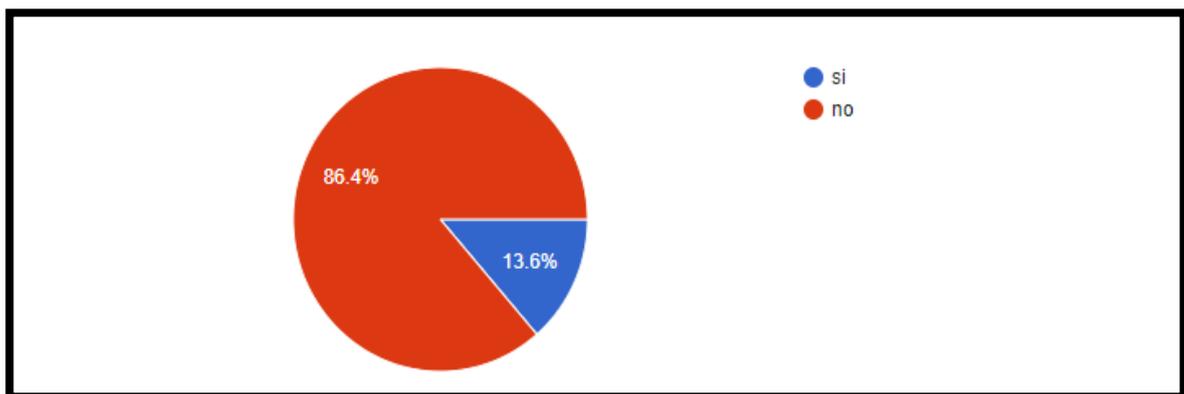
Gráfica No.6
Objetivos y políticas de la empresa



Fuente: elaboración propia.

La industria de los call center a nivel Guatemala cuenta con objetivos y políticas, las cuales son indicadas a cada colaborador a la hora de ser contratado, por lo tanto, el 45.5% sí cumple con los objetivos y políticas de la organización, el 31.8% definitivamente no cumple con lo establecido en la empresa, y es cuando son despedidos en poco tiempo, mientras que 22.7% no muestran interés en cumplir con dichos objetivos, solo de vez en cuando.

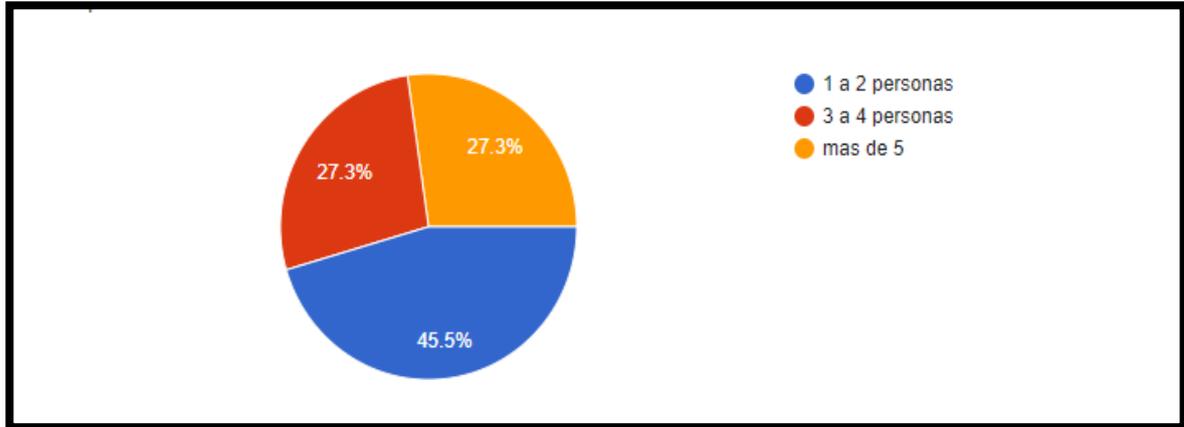
Gráficas No.7
Quejas constantes del cliente



Fuente: elaboración propia.

Según los resultados de los supervisores encuestados indican que el 86.4% se sienten satisfecho por la atención recibida de parte de los colaboradores y tan solo un 13.6% de la población llama para quejarse las cuales siempre son tomadas en cuenta por parte de los gerentes.

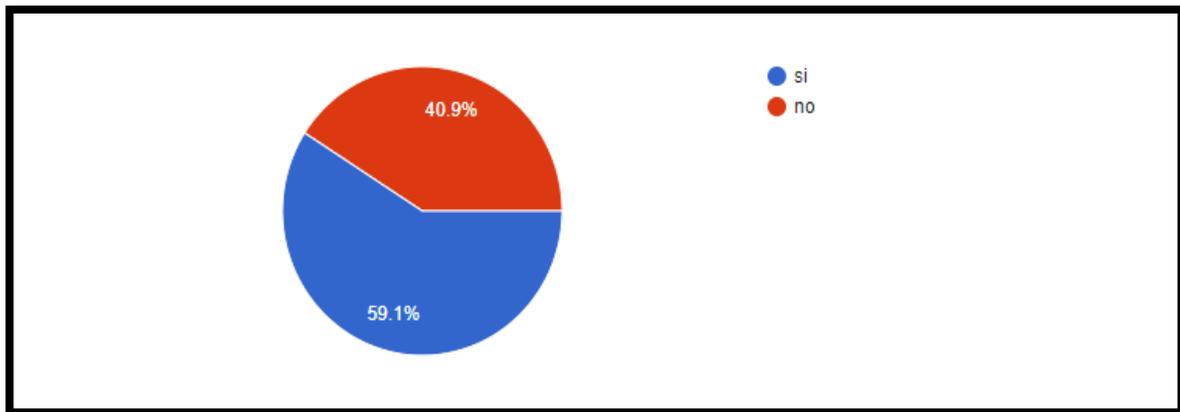
Gráfica No.8
Personas ausentes por turno



Fuente: elaboración propia.

El mayor miedo de los gerentes se da por el ausentismo de los agentes telefónicos ya que es pérdida de llamadas tanto salientes como entrantes y afectan a los que sí llegan, por lo tanto, la mayor parte de ausentismo se da en el rango de 1 a 2 personas con el 45.5%, mientras que un 27.3% con 3 a 4 personas según los resultados y un 27.3% que se ausentan más de 5 personas en una sola jornada, los cuales no son pagadas.

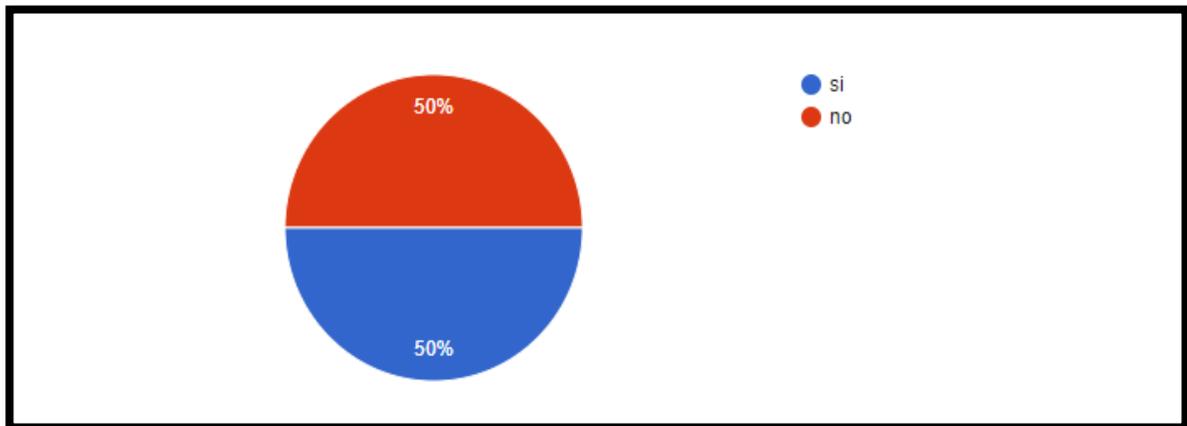
Gráfica No.9
Reportes de ausencias con anticipación



Fuente: elaboración propia.

Según los resultados el 59.1% sí reporta su ausencia con anticipación para no afectar a los compañeros de trabajo y se logra cubrir el turno con otro agente, pero el 40.9% no lo hace, lo cual sí afecta a sus compañeros porque los turnos se vuelven extensos y estresantes, más por la cantidad de llamadas que se reciben en su ausencia.

Gráfica No.10
Eficiencia del personal hacia el cliente



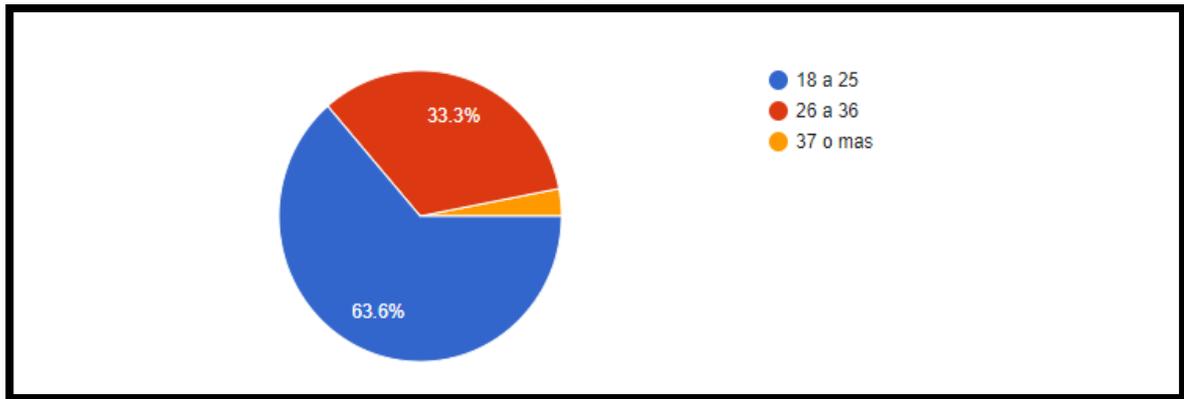
Fuente: elaboración propia.

El 50% de los gerentes o supervisores encuestados mencionan que el personal es eficiente con el cliente en la forma en que los trata, la explicación clara y concisa que brindan, porque se sienten satisfechos con su trabajo mientras que el otro 50% no es eficiente con el cliente porque se sienten estresados o cansados en la jornada.

A continuación se presentan y analizan los resultados obtenidos en los instrumentos de investigación aplicados a los colaboradores o agentes telefónicos a los 22 call center en la ciudad de Guatemala.

Encuesta 2 dirigida a los colaboradores.

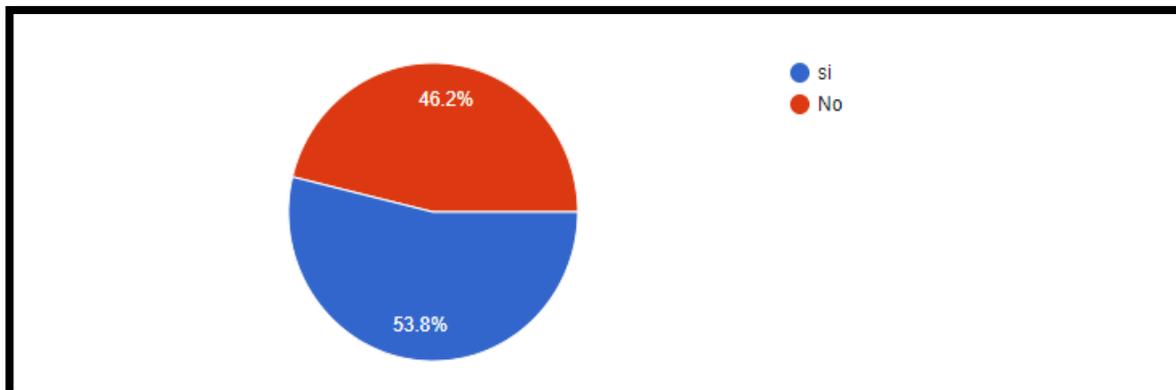
Gráfica No.1
Promedio de edad



Fuente: elaboración propia.

El promedio de edad que se maneja en los call center de la ciudad de Guatemala, está en el rango de 18 a 25 años de edad con 63.6% en los resultados, jóvenes estudiantes universitarios que buscan cómo acoplarse a horarios que les permitan trabajar y estudiar, asimismo hay personas que para ellos es su primer empleo, este tipo de empresas no necesita gente que tenga experiencia basta con que la persona sea dinámica y con muchas ganas de trabajar, que sea seguro y confiable para atender a la persona que está en la línea telefónica, mientras que un 33.3% con gente mayor de 26 a 36 años y un 3.1% gente mayor la cual casi no se dan estas situaciones en los call center.

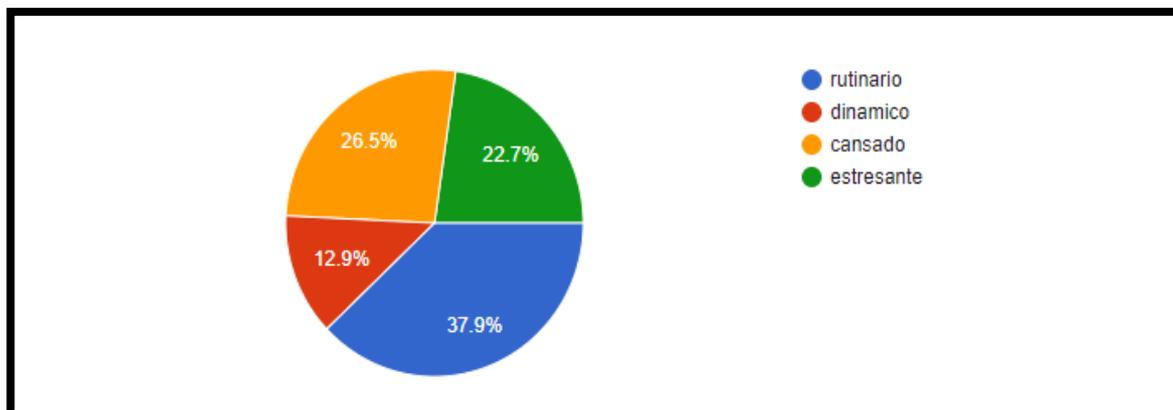
Gráfica No.2
Satisfacción en el trabajo



Fuente: elaboración propia.

En los resultados obtenidos el 53.8% de los colaboradores indicaron que se sienten satisfechos con su trabajo, mientras que un 46.2% no está satisfecho, esto indica que hay que mejorar y plantear estrategias que logren el 100% para que los agentes se sientan totalmente satisfechos con su labor, de esta manera lograr resultados que ayuden a cumplir con los objetivos de los call center.

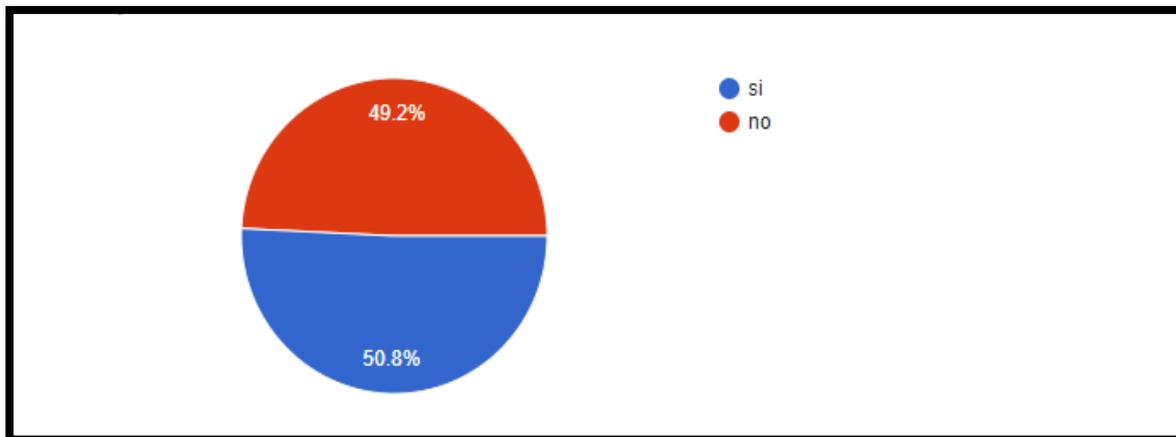
Gráfica No.3
Aspectos que describen el puesto de trabajo



Fuente: elaboración propia.

Los agentes telefónicos describen que el 37.9% del trabajo que realizan es rutinario, por la cantidad de llamadas y contactos que hacen en el turno correspondiente, mientras que el 26.5% se sienten cansados de las actividades que realizan en la jornada lo cual no es muy bueno para la empresa otro 22.7% se sienten estresados y un 12.9% tienen dinamismo en el turno, la empresa tiene la obligación de crear programas de recreación que mejoren estas descripciones, tienen que tener a los agentes al 100% de dinamismo con estrategias como estiramientos, juegos y ejercicios para el bien de la empresa.

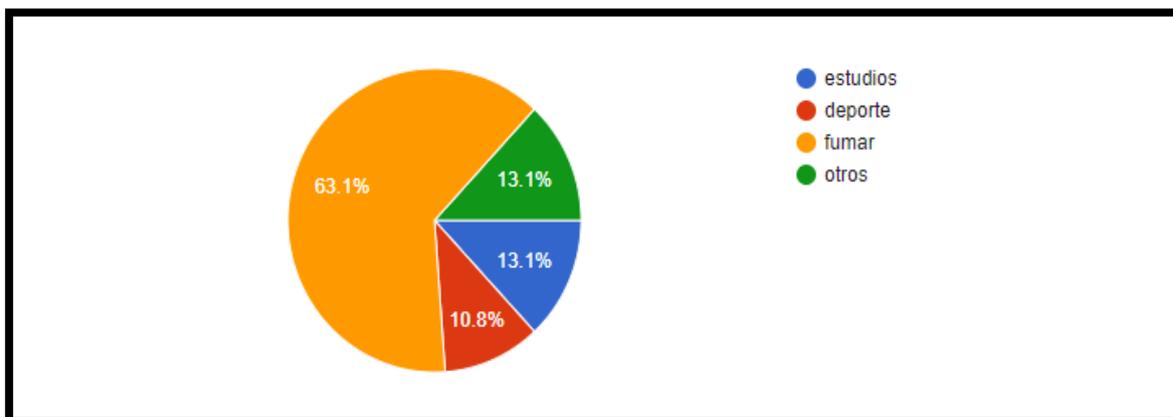
Gráfica No.4
Actividades antes o después del turno



fuelle: elaboración propia.

Un 50.8% de los colaboradores realizan otra actividad antes o después de su turno y un 49.2% no tiene nada que hacer, esto indica que los agentes no se sienten tan emocionados por asistir a la jornada o se sienten agobiados después de la jornada.

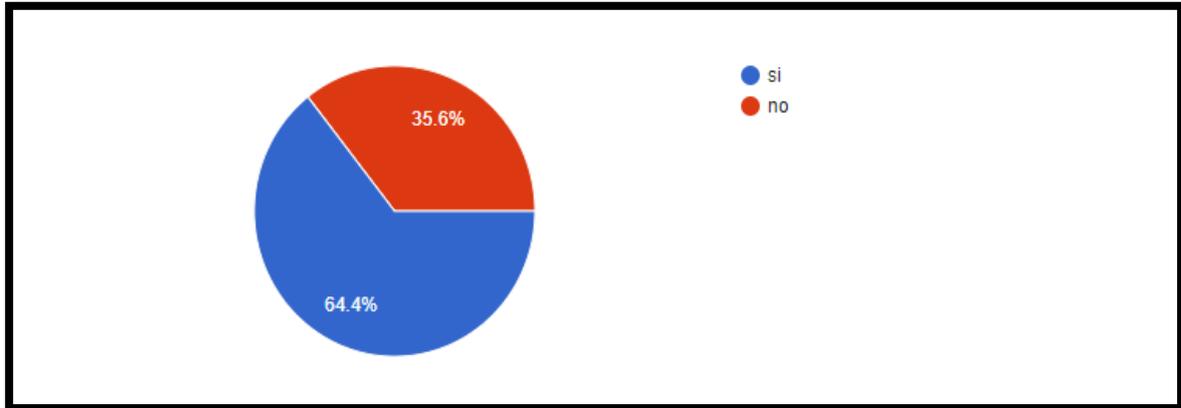
Gráfica No.5
Actividades que realizan



Fuente: elaboración propia.

En la industria de los call center el trabajo se basa en los turnos debido a esto los agentes realizan otras actividades durante la jornada donde indican que el 63.1% comparte su tiempo fumando, esto quiere decir que es un riesgo para los jóvenes que van en busca de oportunidades laborales y terminan envenenándose por parte de sus compañeros, la empresa tiene que crear estrategias para desestresar a sus colaboradores por medio de otras actividades saludables, y solo el 13.1% se dedica a estudiar después de la jornada, el otro 13.1% se dedican a realizar otras actividades y tan solo el 10.8% practican algún tipo de deporte para lograr desestresarse después de la jornada.

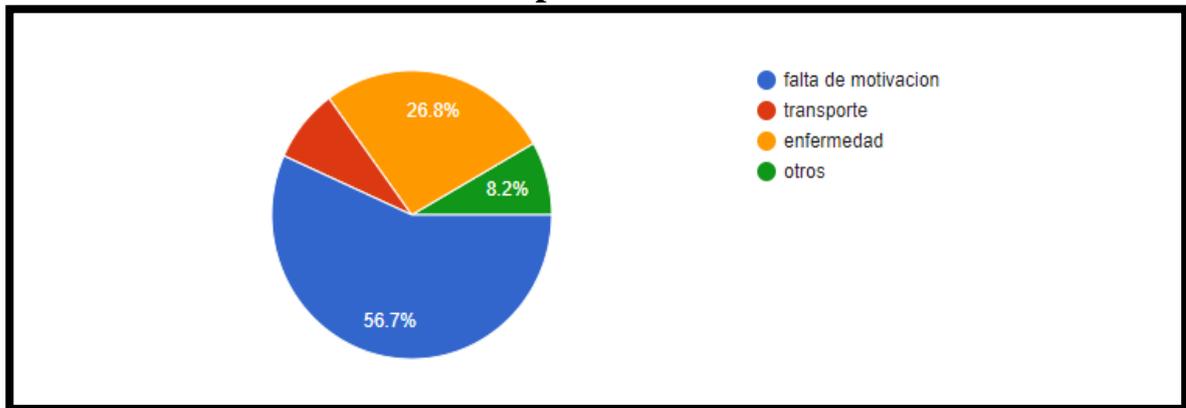
Gráfica No.6
Ausentismo en puesto



Fuente: elaboración propia.

Según los colaboradores el 64.4% han faltado a sus turnos por lo menos 2 veces en los últimos meses, esto indica que hay gran porcentaje de los agentes importantes que se ausentan, lo cual afecta directamente a la productividad de la organización, y el 35.6% no han tenido la necesidad o el motivo de faltar a la jornada de trabajo.

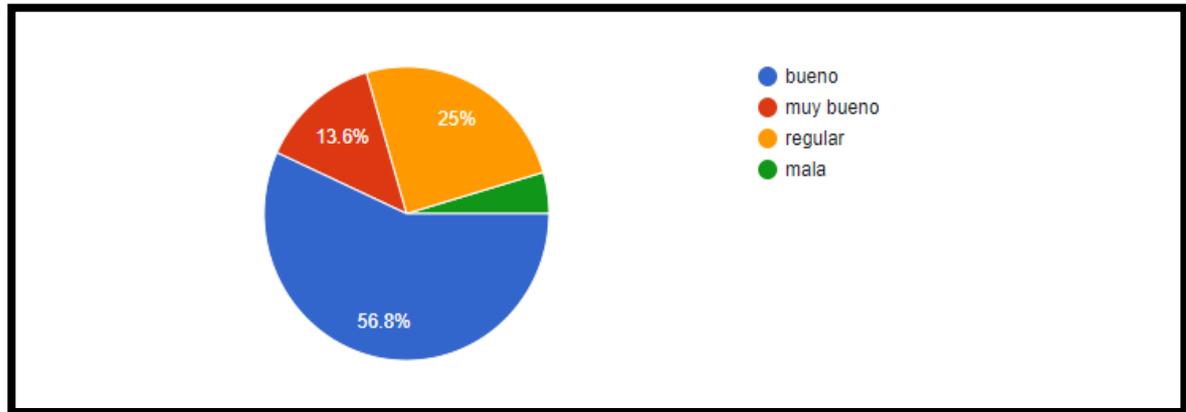
Gráfica No.7
Razón por la ausencia



Fuente: elaboración propia.

La razón más importante por la que los colaboradores se ausentan es por la falta de motivación por parte de empresa con el 56.7% a su favor, esto indica que la empresa no puede estar funcionando de esta manera, necesita gerentes proactivos para hacer funcionar muy bien un call center y poder reducir las ausencias, mientras que el 26.8 se ausentan por enfermedad, el 8.3% se ausentan por falta de transporte, y el 8.2% lo hace por otros motivos.

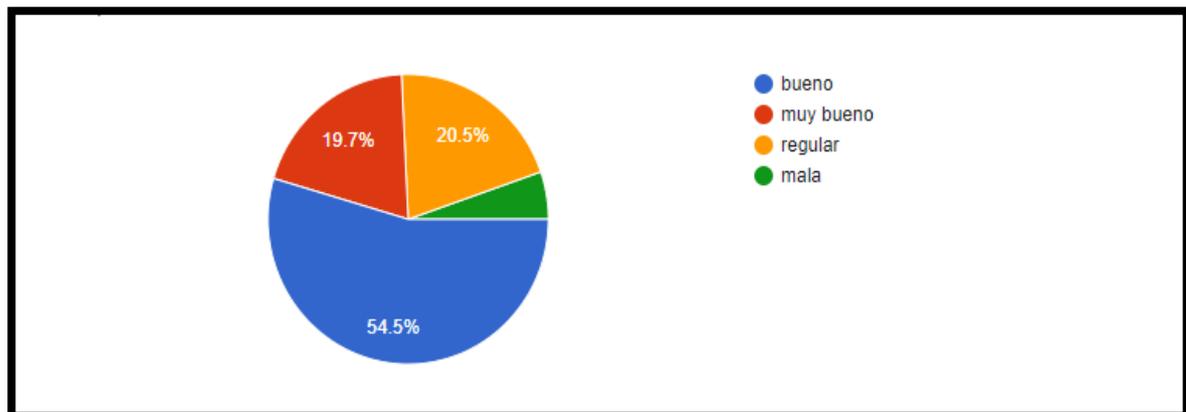
Gráfica No.8
Relación con sus gerentes o supervisores



Fuente: elaboración propia.

El 56.8% de los colaboradores indican que la relación con sus superiores es buena, de tal manera que no tienen muy buenas relaciones con sus superiores, esto indica que los supervisores tienen que trabajar más para desarrollar un mejor liderazgo hacia el equipo de trabajo, el 25% dijo que la relación es regular, tan solo un 13.6% mencionó que la relación con sus gerentes es muy buena, pero el 4.6% dijo que la relación era mala, sin lugar a duda los gerentes o supervisores tienen que trabajar mucho para mantener un clima laboral excelente.

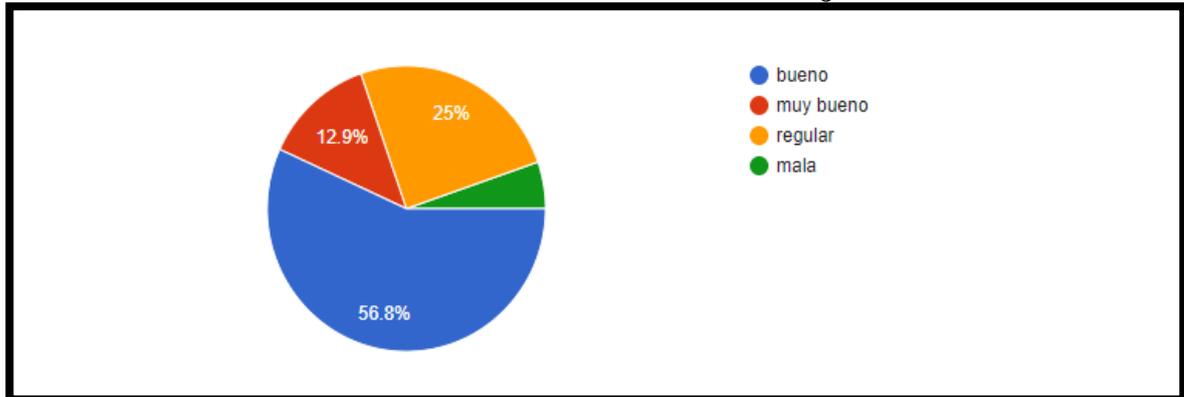
Gráfica No.9
Relación laboral entre compañeros



Fuente: elaboración propia.

Los colaboradores indican que entre ellos la relación laboral es buena con el 54.5% de los resultados, mientras que el 20.5% mencionan que la relación es regular, un 19.7% dice que se llevan muy bien, que existe buena química dentro de sus puestos, y solo un 5.3 dijo que la relación era mala, realmente si existe el compañerismo dentro de estos centros de atención.

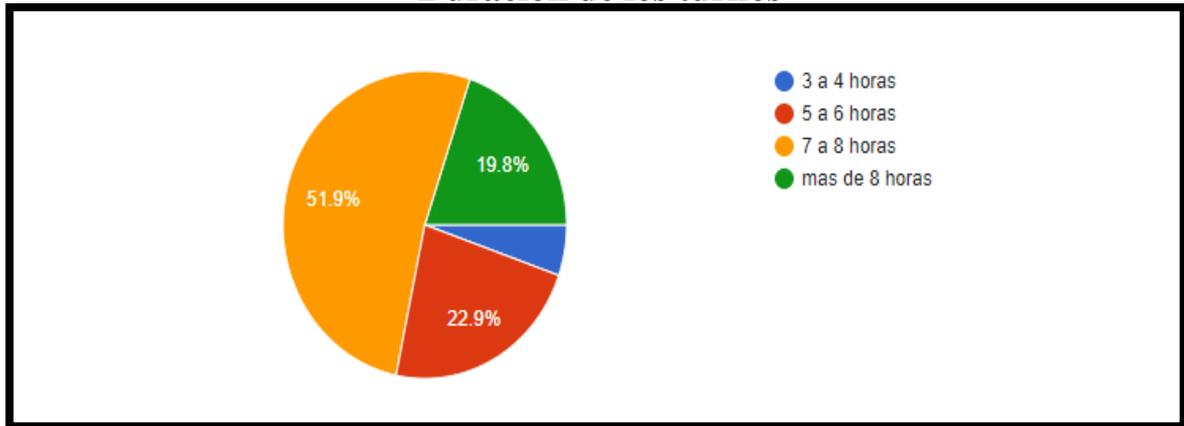
Gráfica No.10
Condiciones del área de trabajo



Fuente: elaboración propia.

De esta manera los agentes calificaron las instalaciones de la empresa, así como el mobiliario y equipo que ellos utilizan, con un 56.8% de los colaboradores mencionan que es bueno en el área donde trabajan, el 25% dijo que es regular, solo un 12.9% mencionan que las instalaciones son muy buenas y el 5.3% dicen que el mobiliario y equipo es malo, esto quiere decir realmente las condiciones de trabajo no son tan malos para los colaboradores, solo falta un poco más de desarrollo estratégico de parte de los gerentes para que los agentes se sientan a gusto con su puesto.

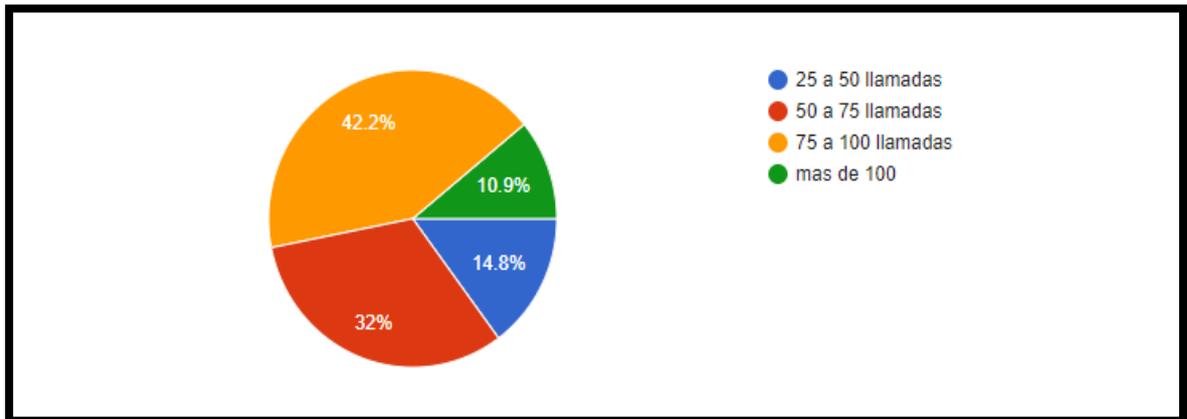
Gráfica No.11
Duración de los turnos



Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 51.9% de los turnos en los call center se manejan en el rango de 5 a 8 horas, el 22.9% trabajan de 5 a 6 horas al día, mientras que el 19.8% trabaja más de 8 horas por cubrir turnos extras y el 5.4% trabajan solo 3 a 4 horas al día. Estos resultados indican que los colaboradores pasan en una misma postura largos periodos, esto podría traer consecuencias provocándoles algún tipo de lesión por estar mucho tiempo sentado recibiendo llamadas con diferentes tipos de problemas o personas muchas veces agresivos buscando solución rápida a lo que necesitan, por lo tanto, sería recomendable que ellos tuvieran el mobiliario y equipo adecuado para poder desempeñar bien su labor.

Gráfica No.12
Cantidad de llamadas durante la jornada

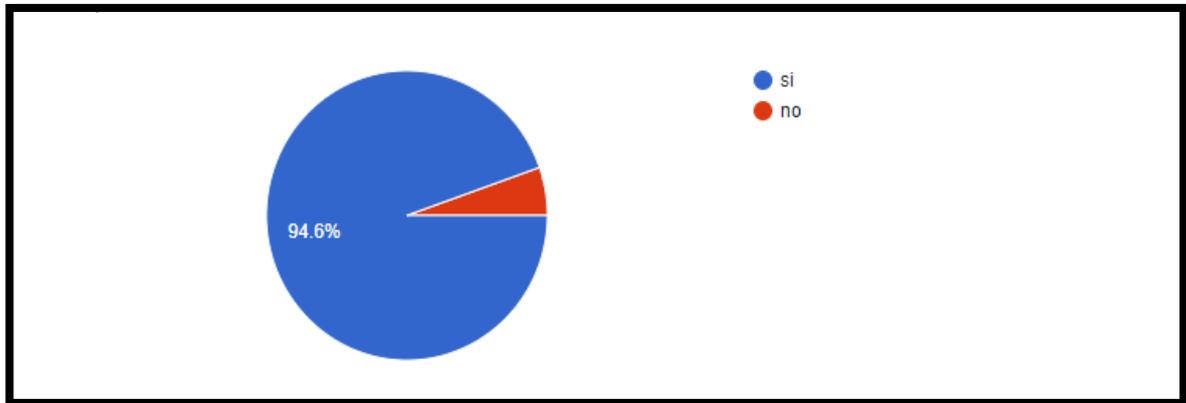


Fuente: elaboración propia

Se logró identificar que el 42.2% de los colaboradores de call center reciben de 75 a 100 llamadas durante la jornada de 8 horas, un 32% reciben de 50 a 75 por jornada de 6 horas, mientras que los que cubren turnos después de sus jornadas reciben más de 100 llamadas en el día y el 14.8% reciben de 25 a 50 llamadas cuando son jornadas de 4 horas. Esto quiere decir que la mayoría de los agentes trabajan mucho y por eso la ausencia de un colaborador representa pérdida para la empresa y más estrés para los colaboradores.

Gráfica No.13

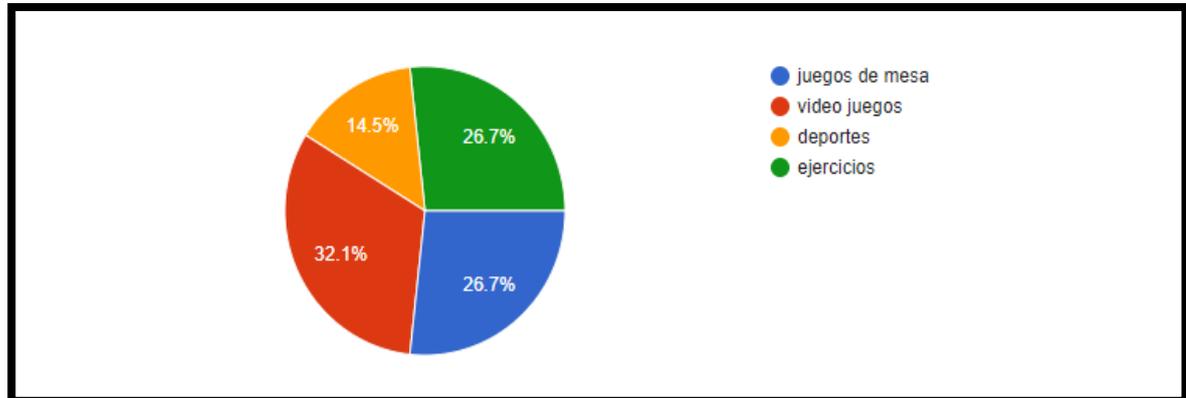
Implementación de programas recreativas como apoyo para optimizar el desempeño laboral



Fuente: elaboración propia.

Según los resultados el 94.6% de los agentes telefónicos indican que les gustaría que los gerentes o supervisores implementaran algún tipo de programas recreativo que los ayude a motivarlos de alguna manera para poder desempeñar bien su labor día a día y solo un 5.4% no les gustaría, esto indica que la mayoría de los colaboradores están interesado en que las empresas telefónicas inviertan un poco más en programas de recreación para optimizar el desempeño de los mismos.

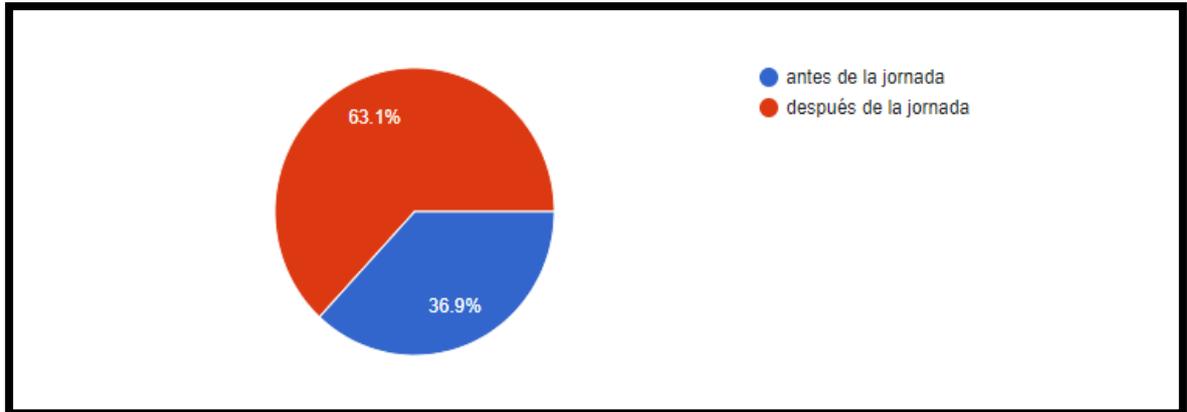
Gráfica No.14.
Tipo de programa recreativo



Fuente: elaboración propia.

De las veintidós empresas de call center que se utilizaron como muestras, jóvenes de 18 a 25 años de edad, el 32.1% indicaron que les gustaría que estas empresas implementaran videojuegos en las instalaciones para poder desestresarse después de la jornada, un 26.7% prefieren juegos de mesa, otro 26.7% prefieren ejercicios y el 14.5% prefieren deporte, estos resultados indican que los agentes telefónicos prefieren que se implementen algunos programas recreativos para desestresarse y salir de la rutina practicando este tipo de distracción y así evitar el consumo de cigarrillo u otra actividad anómala.

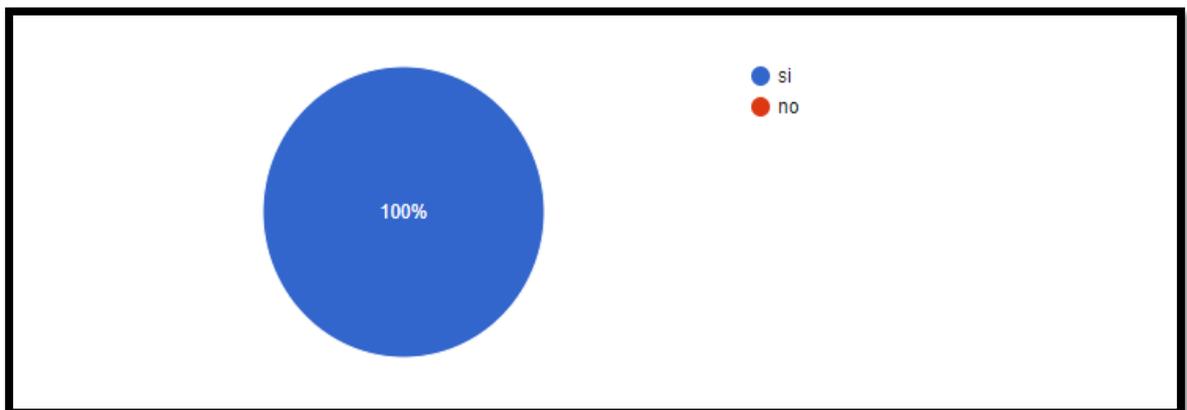
Gráfica No.15
Horario para practicar el programa de recreación favorita



fuelle: elaboración propia.

La investigación aporta que el 63.1% les gustaría practicar su programa de recreación después de la jornada, y solo el 36.9% les gustar practicar alguna de las actividades antes mencionadas, esto indica que la mayoría de los colaboradores prefieren quitarse el estrés de llamadas tras llamadas, con el simple hecho de jugar algún tipo de deporte ya sea físico o de mesa, también prefieren hacer ejercicios ya que son jóvenes de 18 a 25 años de edad que muestran interés en estas implementaciones recreativas.

Gráfica No.16
Programas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en los call center de la ciudad de Guatemala



Fuente: elaboración propia.

Los anteriores resultados indican que los colaboradores de call center, describen al trabajo como algo estresante, rutinario, cansado y muy pocas veces dinámico debido a la falta de motivación, por estas razones es importante aplicar un plan de acción que permita reducir dichos aspectos, por lo tanto, el 100% de los agentes creen que los programas de recreación pueden mejorar el desempeño laboral en los call center de la ciudad de Guatemala.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio de esta investigación, se identificó que los gerentes y colaboradores de las empresas call Center, tienen muy poca responsabilidad laboral, y manifestaron que no todos se sienten satisfechos con lo que realizan en estos centros, ya que la mayoría son jóvenes adultos mencionaron también que comparten el tiempo del trabajo con otra actividad, por ejemplo, sienten la necesidad de estar fumando por el mismo estrés que manejan en los call center.

Según los resultados los agentes mencionan que existe la falta de motivación en estos centros telefónicos, esto hace que los colaboradores se ausenten a sus actividades laborales y realmente afecta la operación de la organización de dos maneras, a los demás agentes por la recarga de trabajo y al alcance de objetivos de la empresa.

Davis, (2002) “indica que ausentismo representa un problema para el trabajador y la empresa, ya que sufre las consecuencias y se ve afectada económicamente en su presentación de bienes y servicios”. (p.7)

Los colaboradores describen el puesto de trabajo como algo rutinario, cansado, estresado y a la vez poco dinámico debido al poco tiempo de compañerismo que manejan con los demás colaboradores, supervisores o gerentes ya que comparten intereses y actividades en común.

Otro aspecto a resaltar es que no manejan ningún tipo de implementación de programas de capacitación o recreación en la jornada dentro de la organización, esto provoca un impacto tanto en la empresa como en los colaboradores, esto hace que busquen otras fuentes de empleo o donde puedan tener una mayor probabilidad de desarrollo laboral.

Walfred Gamboa (2015) afirma:

Con el objetivo primordial de mantener porcentajes de rotación de personal bajos, se ha establecido una propuesta que tiene como finalidad proveer a los colaboradores los

conocimientos y habilidades que son fundamentales para el desempeño de sus labores diarias, a través de un programa de capacitación, el cual además de mejorar en la productividad de la empresa brindará soluciones importantes en la motivación de las personas, pues la organización mostrará interés por contar con personal de alta competitividad y se podrá garantizar la permanencia de las personas. (p.24)

Los agentes describen las condiciones del área de trabajo, de bueno a regular, ellos hacen un realce sobre el bienestar de las personas ya que ellos pasan largas jornadas sentados y consideran que las empresas de call center deberían ofrecerles un ambiente de trabajo más cómodo y saludable para un mayor rendimiento en el puesto de trabajo.

Según los resultados obtenidos con base en la investigación que se realizó a los colaboradores y gerentes de las empresas de servicios telefónicos, se pudo establecer que el objetivo general de dicha investigación es muy bien aceptado por los agentes telefónicos ya que consideran que implementar programas de recreación podría mejorar el rendimiento de todos los que laboran en estas empresas ya que es una buena estrategia para motivarlos y que se sientan parte del éxito de las empresas de call center.

3.2 Hallazgos y análisis

Según los resultados obtenidos de la investigación se identificó que es necesario la implementación de una adecuada planeación recreativa para optimizar significativamente el desempeño laboral de los colaboradores de call center como elemento de apoyo, por lo tanto, primero se conoció la situación de los colaboradores como objeto de estudio para la cual se realizó una entrevista para los agentes telefónicos y gerentes, ya que la misma nos permitió llegar a saber en qué estado se encontraban tanto la empresa como sus trabajadores.

Se identificó que las empresas no manejan turnos accesibles para el personal, esto es un indicador clave para que los colaboradores se sientan agobiados y cansados, la influencia del clima laboral es una base importante para ayudar a las organizaciones a que no pierdan la rentabilidad en brindar sus servicios telefónicos, es importante disminuir estos turnos largos o crear actividades diversas que proporcionen satisfacción laboral de parte de los agentes para

aprovechar al máximo el potencial de cada colaborador y así poder elevar el nivel de eficiencia en las organizaciones.

Según Gómez-Mejía et al. (2001) “uno de los objetivos de la administración de RRHH es el desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de organización.” (p.12)

Actualmente los call center tienen claro que el ausentismo de parte de los colaboradores afecta directamente a la productividad de la empresa y a los demás agentes, ya que ellos manifiestan que la falta de motivación les provoca faltar al trabajo, se sabe que la motivación es una herramienta para el desempeño de las actividades de los colaboradores, esto ayuda a que ellos realicen con gusto sus actividades y a tener un alto rendimiento para la organización por eso se debe tomar en cuenta que implementar ciertas actividades recreativas ayuda a motivar al personal y es necesario que las empresas de servicios cuenten con los recursos necesarios para ejecución de las mismas, y así, evitar que el personal se ausente a la jornada de trabajo.

Es importante y necesario crear programas permanentes de motivación y reconocimiento, el cual se ocupe, de velar porque el clima organizacional no se vea afectado de forma negativa por ningún agente que revierta los esfuerzos que la gerencia trata de manejar desde las condiciones del área de trabajo, hasta la salud de los colaboradores y que el mismo perciba que valora su trabajo para sentirse satisfecho al brindar un buen servicio telefónico.

Según Stevenson, (2000) “Los incentivos no monetarios son motivadores no económicos, que tienen como objetivo motivar a los colaboradores, basados en el respeto, retos, elogios, contribución de ideas, integración al equipo, oportunidad de aprender y agradecimiento por el trabajo realizado.”(p.21)

Los agentes reconocen que la implementación de programas recreativos que ayuden a optimizar el desempeño laboral, una buena estrategia viable y que al ser ejecutada de forma correcta e inmediata traerá resultados que logren la disminución del índice de ausentismo de los colaboradores, también traerá beneficios de motivación y brindará un mejor servicio para las personas.

3.3 Conclusiones

1. De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio, no se identificó ningún tipo de programa de recreación establecido actualmente en los call center investigados.
2. Se identificó que los resultados de desempeño actualmente no mantienen en un nivel satisfactorio a los colaboradores ya que todo es rutinario y no existe alguna técnica de motivación en los call center que se tomaron como muestra en esta investigación.
3. Por medio de esta investigación se logró establecer que los colaboradores proponen programas recreativos como torneos de juegos de mesa, videojuegos, deporte y gimnasia de mantenimiento, para lograr disminuir el cansancio y el estrés y aumentar el rendimiento laboral de los agentes telefónicos.

Referencias

Bibliográficas

1. Chiavenato, (2009); *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da, ed.) México, editorial McGraw-Hill.
2. Chiavenato, I. (2007); *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8va, ed.) México, Interamericana Editores.
3. Koontz, H. (2008); *Administración. Una perspectiva global*. (14ª, ed.) México, editorial McGraw- Hill.
4. Aponte, J. (2006); *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. (2da, ed.) Bogotá: Ecoe ediciones.
5. Peter Rusell (2011); *Cómo ser un gerente proactivo*, (1ra, ed.) Guatemala, editorial L.E.E.R.
6. Daniel Tagani, (2006); *Excelencia en servicio*, (1ra, ed.) Chicago USA, editorial Dunken.
7. Universidad Panamericana. (2019); *Manual de estilo para elaborar opciones de egreso*. Guatemala.

Digitales

8. Manu Romero, (2016); *ideas para empresarios*, España. Recuperado <https://www.felicidadeneltrabajo.es/ideas-para-empresarios/actividades-recreativas-para-empresas-top>.

Anexos

Anexo No.1

Universidad panamericana

Facultad de ciencias económicas

Licenciatura en administración de empresas.

Cuestionario / gerente o supervisor

A continuación, se les solicita a los gerentes de Call center responder con una X, una serie de preguntas referente a una investigación de carácter universitario acerca de Programas de recreación para mejora como elemento de apoyo para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores en los Call center de la ciudad de Guatemala.

GENERO

1 Masculino _____

2 Femenino _____

EDAD

1. 18 a 25 _____

2. 26 a 36 _____

3. 37 o mas _____

Preguntas:

1. ¿Qué tipo de Call center maneja?

Alimentos_____ Servicio al cliente_____ Internacionales_____ Otros_____

2. ¿Dedicas tiempo para difundir la visión de la empresa al personal?

Sí_____

No_____

3. ¿Existen planes para invertir en el empleado?

Sí_____

No_____

4. ¿Cómo puede motivar al personal?

Charlas_____ Ejercicios_____ Otros_____

5. ¿Se mantiene el nivel de satisfacción del empleado en la organización?

Si_____

No_____

6. ¿El personal cumple con los objetivos y políticas de la empresa?

Si_____

No_____

A veces_____

7. ¿Recibe quejas constantes del cliente?

Sí_____

No_____

8. ¿Usualmente cuantas personas promedio se ausentan por turno?

1 a 2 personas_____

3 a 4 personas_____

más de 5_____

9. ¿El colaborador reporta su ausencia con anticipación?

Sí_____

No_____

10. ¿El personal es eficiente con el cliente?

Sí_____

No_____

¡muchas gracias por su colaboración!

Anexo No. 2

Universidad panamericana

Facultad de ciencias económicas

Licenciatura en administración de empresas.

Cuestionario / colaboradores

A continuación, se les solicita a los colaboradores de Call center responder con una X, una serie de preguntas referente a una investigación de carácter universitario acerca de Programas de recreación para mejora como elemento de apoyo para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores en los Call center de la ciudad de Guatemala.

GENERO

- 1 Masculino _____
2 Femenino _____

EDAD

1. 18 a 25 _____
2. 26 a 36 _____
3. 37 o mas _____

Preguntas:

1. ¿Se siente satisfecho con su trabajo?

Si _____ No _____ A veces _____

2. ¿Cuál de los siguientes aspectos describe mejor su puesto de trabajo?

Rutinario _____ Dinámico _____ cansado _____ estresante _____

3. ¿Realiza otra actividad antes o después de su turno?

Sí _____ No _____

4. ¿Cuál de las siguientes actividades realiza?

Estudios _____ Deporte _____ fumar _____ Otros _____

5. ¿En los últimos meses se ausentado en su puesto de trabajo?

Sí_____

No_____

6. ¿Si su respuesta fue si por qué razón?

Falta de motivación_____ Transporte_____ Enfermedad_____ Otros_____

7. ¿Cómo es la relación con sus gerentes o supervisores?

Bueno_____

Muy bueno_____

Regular_____

Mala_____

8. ¿Cómo es la relación laboral con sus compañeros de trabajo?

Bueno_____

Muy bueno_____

Regular_____

Mala_____

9. ¿Cómo considera usted las condiciones en su área de trabajo?

Buenas_____

Muy buenas_____

Regulares_____

Malas_____

10. ¿Cuántas horas le dura su turno?

3 a 4 horas_____

5 a 6 horas_____

7 a 8 horas_____

Más de 8 horas_____

11. ¿Cuántas llamadas atiende en su jornada laboral?

25 a 50_____

50 a 75_____

75 a 100_____

más de 100_____

12. ¿Le gustaría la implementación de programas recreativas como apoyo para optimizar el desempeño laboral en su empresa?

Sí_____

No_____

13. ¿Qué tipo de programas reactivas le gustaría practicar?

Juegos de mesa_____ Video juegos_____ Deportes_____ Ejercicio_____

14. ¿En qué horario le gustaría practicar su programa recreación favorita?

Antes de la jornada_____

Después de la jornada_____

15. ¿Creé usted que los programas de recreación podrían mejorar el desempeño laboral de todos los colaboradores en los call center de la ciudad de Guatemala?

Sí_____

No_____

¡muchas gracias por su colaboración!