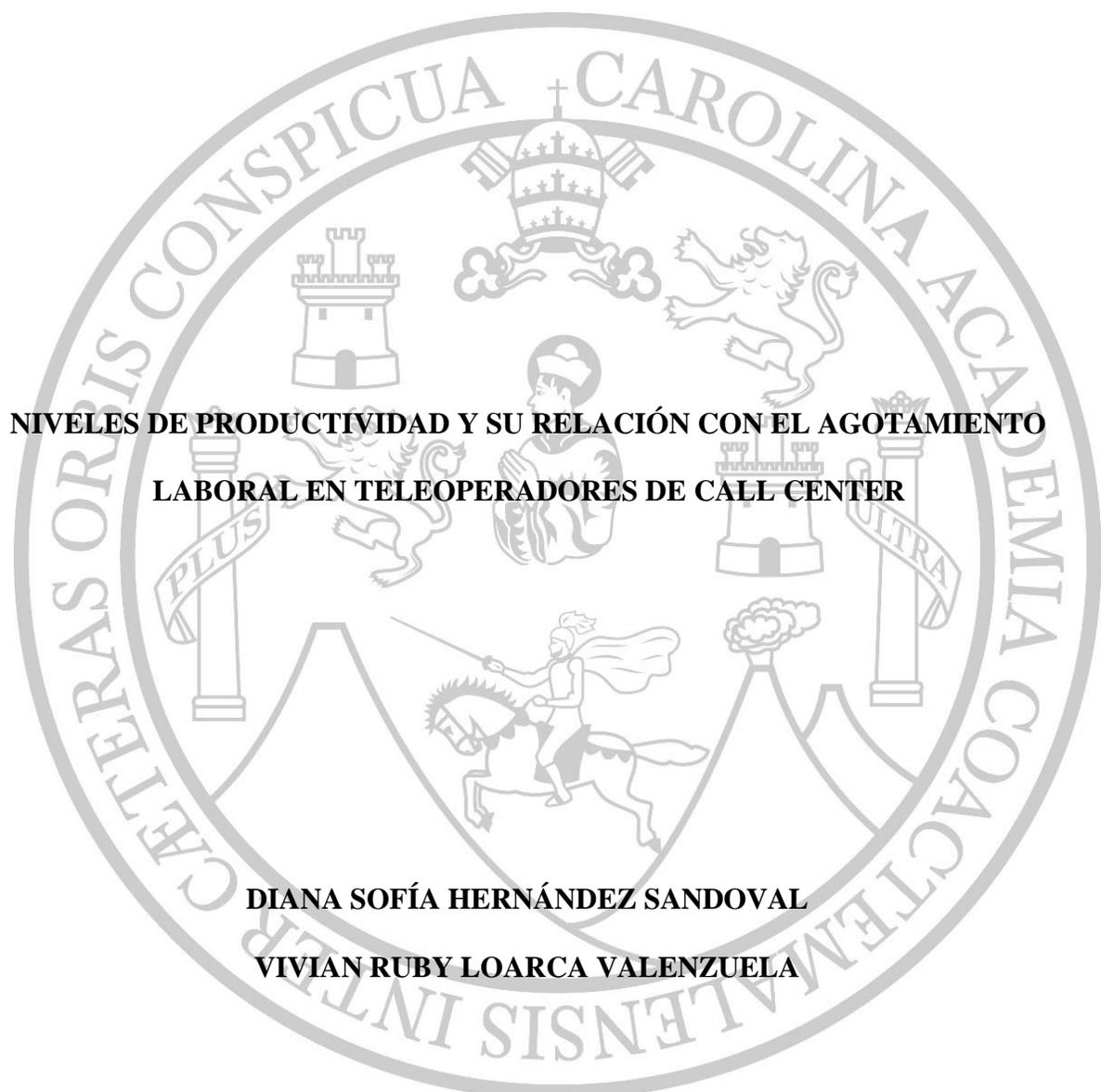


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure of a man on horseback, holding a staff, surrounded by various heraldic symbols including a crown, a lion, and a castle. The Latin motto "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

**NIVELES DE PRODUCTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON EL AGOTAMIENTO
LABORAL EN TELEOPERADORES DE CALL CENTER**

DIANA SOFÍA HERNÁNDEZ SANDOVAL

VIVIAN RUBY LOARCA VALENZUELA

GUATEMALA, OCTUBRE 2024

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

**NIVELES DE PRODUCTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON EL AGOTAMIENTO
LABORAL EN TELEOPERADORES DE CALL CENTER**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR
DIANA SOFÍA HERNÁNDEZ SANDOVAL
VIVIAN RUBY LOARCA VALENZUELA

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADAS

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

M. Sc. José Mariano González Barrios

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

REPRESENTANTE DE LOS EGRESADOS



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

24 de julio de 1974

Cc. Archivo

CIEPS. 024-2024

UG. 374-2024

CODIPs. 2887-2024

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

20 de septiembre de 2024

Estudiante

Vivian Ruby Loarca Valenzuela

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante **Loarca Valenzuela:**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto DÉCIMO TERCERO (13°.)** del **Acta CINCUENTA Y DOS - DOS MIL VEINTICUATRO (52-2024)** de sesión celebrada por el Consejo Directivo el 19 de septiembre 2024, que copiado literalmente dice:

“**DÉCIMO TERCERO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado:

NIVELES DE PRODUCTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON EL AGOTAMIENTO LABORAL EN TELEOPERADORES DE CALL CENTER

de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Vivian Ruby Loarca Valenzuela

Registro Académico 2018-05250

CUI: 3004-26763-0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por **Ph. D Sandra Verónica Yupe Flores** y revisado por **Licenciada Reyna Aracely Corado Recinos**.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de Graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis con fines de Graduación Profesional”.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M. Sc. Julia Alicia Ramirez Orizabal de de León
SECRETARIA

/Bky

UG-374-2024

Guatemala, 10 de septiembre 2024

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Presente

Señores miembros:

Deseándoles éxitos al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante **VIVIAN RUBY LOARCA VALENZUELA, Carné No. 3004-26763-0101; Registro Académico No. 2018-05250 y Expediente de Graduación No. L-19-2023-I-EPS, ha completado los siguientes requisitos de Graduación:**

- 10 créditos académicos del área de Desarrollo Profesional
- 10 créditos académicos por Trabajo de Graduación
- 15 créditos académicos por haber aprobado el Ejercicio Profesional Supervisado

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación "**NIVELES DE PRODUCTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON EL AGOTAMIENTO LABORAL EN TELEOPERADORES DE CALL CENTER**", aprobado por la Coordinación del Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- el 20 de mayo de 2024.
Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


MSc. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
Docente Encargada
UNIDAD DE GRADUACIÓN



CC. Archivo

Adjunto expediente impreso y digital. Informe Final de Investigación



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas



CIEPs. 024-2024
REG. 024-2024

INFORME FINAL

Guatemala, 20 de mayo de 2024

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Reyna Aracely Corado Recinos** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“NIVELES DE PRODUCTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON EL AGOTAMIENTO LABORAL EN TELEOPERADORES DE CALL CENTER”.

ESTUDIANTES:

Diana Sofía Hernández Sandoval
Vivian Ruby Loarca Valenzuela

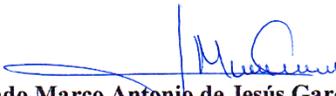
DPI. No.

3006977750101
3004267630101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 20 de mayo de 2024 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 15 de mayo de 2024, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio de Jesús García Barriquer
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c. archivo

Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio "A"
9ª. Avenida 9-45, Zona 11, Guatemala, Centroamérica, Teléfono: 2418-7530
www.psicologia.usac.edu.gt / Email: info@psicousac.edu.gt



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas



CIEPs. 024-2024
REG. 024-2024

Guatemala, 20 de mayo de 2024

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“NIVELES DE PRODUCTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON EL AGOTAMIENTO LABORAL EN TELEOPERADORES DE CALL CENTER”.

ESTUDIANTES:
Diana Sofía Hernández Sandoval
Vivian Ruby Loarca Valenzuela

DPI. No.
3006977750101
3004267630101

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 20 de mayo de 2024, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Reyna Aracely Corado Lecinos
DOCENTE REVISOR



c. archivo

Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio "A"
9ª. Avenida 9-45, Zona 11, Guatemala, Centroamérica, Teléfono: 2418-7530
www.psicologia.usac.edu.gt / Email: info@psicousac.edu.gt

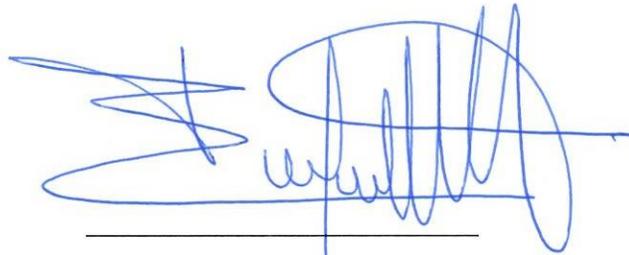
Guatemala, 14 de febrero de 2024

Licenciado
Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)
"Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Diana Sofía Hernández Sandoval con CUI 3006977750101 y Vivian Ruby Loarca Valenzuela con CUI 3004267630101 realizaron en esta institución en el tiempo estipulado, cumpliendo con el trabajo programado de la Investigación "Niveles de Productividad y su relación con el agotamiento laboral en teleoperadores de call center" en el periodo comprendido del 18 de diciembre de 2023 al 14 de febrero del presente año, en horario de 07:00 a 12:00 horas.

Las estudiantes en mención cumplieron con los requerimientos estipulados en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

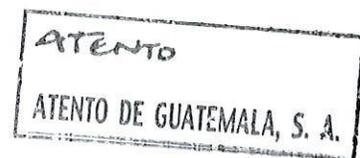


Lic. Rolando Arturo Miron Vela

Coordinador Recursos Humanos & Salud y Seguridad Ocupacional

Atento de Guatemala, S.A.

Teléfono: 31070691



Guatemala, 25 de febrero de 2024

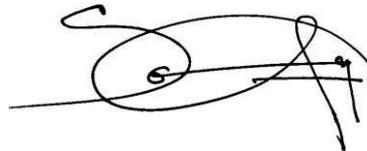
Licenciado
Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología
(CIEPs) “Mayra Gutiérrez”

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado “Niveles de productividad y su relación con el agotamiento laboral en teleoperadores de Call Center”, realizado por las estudiantes: Diana Sofía Hernández Sandoval, CUI 3006977750101 y Vivian Ruby Loarca Valenzuela, CUI 3004267630101.

El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) “Mayra Gutiérrez”, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,



Licenciada Sandra Verónica Yupe Flores
Psicóloga
Asesora de contenido

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR: DIANA SOFÍA HERNÁNDEZ SANDOVAL
LICENCIADA YULMA CARINA ESPINA SANDOVAL
QUÍMICA BIÓLOGA
COLEGIADO No. 2303

POR: VIVIAN RUBY LOARCA VALENZUELA
LICENCIADA MIRNA LISETT VALENZUELA SANDOVAL
ABOGADA Y NOTARIA
COLEGIADO No. 19274

DEDICATORIAS A:

- DIOS** Creador que me ha guiado y nunca me desampara. Por su amor infinito y sabiduría, por permitirme llegar a culminar mis estudios.
- MI PADRE** Gustavo Hernández (Q.E.P.D) que me cuidas desde el cielo. Cumplo el sueño que tuvimos desde que ingresé a la Universidad, te amo y amaré para siempre, tu ejemplo me guiará toda la vida, tus enseñanzas y amor los tengo presentes cada día. Esto es por ti.
- MI MADRE** Dora Sandoval, gracias por tu amor infinito, por enseñarme a ser una mujer de valores, brindarme la fuerza y apoyo para afrontar todos los obstáculos. Te amo mucho, esto es para ti.
- MIS ABUELAS** Marta Espina (Q.E.P.D) y Jesús Jerez (Q.E.P.D) por su amor, alegrías y enseñanzas siempre las llevaré en mi corazón.
- MI MADRINA** Licda. Carina Espina por el apoyo incondicional en todo mi crecimiento profesional y personal, mi segunda mamá. Simplemente gracias.
- MI FAMILIA** A mis tías y tíos que quiero mucho, en especial a mi tía Lidia Sandoval (Q.E.P.D) y mi tío Luis Hernández (Q.E.P.D). A mis primos por enseñarme con su ejemplo y por siempre desearme lo mejor.

DEDICATORIAS A:

- PADRES** Marvin y Mariluz, gracias por ser mi apoyo incondicional y por siempre creer en mis sueños. Su amor y dedicación me han proporcionado las herramientas necesarias para alcanzar esta meta. Sin ustedes, nada de esto habría sido posible.
- HERMANO** Por ser mi fiel compañero en cada etapa de mi vida. Tu apoyo y compañía significan el mundo para mí. Espero verte muy pronto en este emocionante proceso y seguir compartiendo juntos cada logro. Gracias por estar siempre a mi lado.
- TÍAS** Marta Julia y Carmen, por sus oraciones, su amor constante y por ser siempre un apoyo incondicional en mi vida. Su presencia y aliento han sido una luz en mi camino. Gracias por estar siempre a mi lado y por todo lo que han hecho por mí. Las llevo en mi corazón.
- FAMILIA** Infinitas gracias por cada muestra de amor y apoyo en cada etapa de mi vida. Su aliento y confianza han sido mi guía. No hay palabras suficientes para expresar lo agradecida que estoy por tenerlos a mi lado en este viaje.
- NOVIO** A mi querido Víctor, por nunca dejar de creer en mí y por brindarme palabras de aliento cuando más las necesitaba. Tu amor incondicional ha sido mi fuerza a lo largo de este proceso. Esta es solo una de muchas metas que alcanzaremos juntos, y no puedo esperar a seguir construyendo nuestro futuro. Gracias por ser mi compañero en cada paso.

Vivian Ruby Loarca Valenzuela

AGRADECIMIENTOS A:**CENTRO DE ESTUDIOS
SUPERIORES**

A nuestra gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala, a nuestra apreciada Escuela de Ciencias Psicológicas y a todos los docentes que fueron parte fundamental de nuestro crecimiento profesional.

ASESORA

Licda. Verónica Yupe por el apoyo brindado en este proceso, la confianza y dedicación. Siempre le agradeceremos su tiempo y profesionalismo.

REVISORA

Licda. Reyna Corado por su entrega y orientación en cada fase de nuestro proceso de investigación, nuestra admiración.

INSTITUCION

Por permitirnos realizar el trabajo de investigación en tan prestigiosa empresa. Gracias por su apertura y flexibilidad.

Índice

Resumen.....	1
Prólogo.....	3
Capítulo I.....	5
1. Planteamiento del problema y marco teórico.....	5
1.1 Planteamiento del problema.....	5
1.2 Objetivos de la Investigación.....	9
1.2.1 General.....	9
1.2.2 Específicos.....	9
1.3 Marco Teórico.....	10
1.3.1 Productividad laboral.....	10
1.3.2 Productividad como Indicador.....	11
1.3.3 Factores que inciden en la productividad.....	11
1.3.3.1 Motivación.....	11
1.3.3.2 Competencias.....	12
1.3.3.3 Satisfacción Laboral.....	12
1.3.3.4 Trabajo en Equipo.....	13
1.3.3.5 Cultura Organizacional.....	14
1.3.3.6 Clima Laboral.....	14
1.3.3.7 Liderazgo.....	15
1.3.4 Productividad y Teletrabajo.....	15
1.3.5 Legislación Laboral en Guatemala.....	17
1.3.5.1 Salario.....	18
1.3.5.2 Jornadas.....	18
1.3.5.3 Situación Legal del teletrabajo en Guatemala.....	19
1.3.6 Relación entre Productividad y Burnout.....	20
1.3.7 Agotamiento laboral.....	21
1.3.7.1 Sintomatología y Características.....	22
1.3.7.2 Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout.....	23
1.3.7.3 Causas.....	23
1.3.7.4 Consecuencias.....	25
1.3.7.5 Diferencias entre agotamiento laboral y estrés.....	26
1.3.7.6 Diferencias entre agotamiento laboral y depresión.....	27

1.3.7.7	Diferencias entre agotamiento laboral y ansiedad.....	27
1.3.7.8	Fases del agotamiento laboral	27
1.3.7.9	Profesiones o actividades susceptibles de padecer agotamiento	28
1.3.7.10	Evaluación del agotamiento laboral	28
1.3.8	Teoría Transaccional del Estrés y Afrontamiento	29
1.3.9	Generalidades de la Empresa de Call Center.....	30
1.3.9.1	Descripción.....	30
1.3.9.2	Servicios	30
1.3.9.3	Visión	31
1.3.9.4	Misión	31
1.3.9.5	Valores:	32
1.3.9.6	Estructura de la empresa	32
1.4	Consideraciones éticas	34
1.4.1	Consentimiento Informado	34
1.4.2	Confidencialidad	35
1.4.3	Privacidad	35
Capítulo II	36
2.	Técnicas e Instrumentos.....	36
2.1	Enfoque, Modelo y Nivel de Investigación	36
2.2	Técnicas	37
2.2.1	Técnica de Muestreo	37
2.2.2	Técnicas de Recolección de Datos	37
2.2.3	Técnicas de Análisis de Datos.....	38
2.3	Instrumentos.....	38
2.4	Operacionalización de objetivos, categorías, hipótesis y variables.....	42
2.4.1	Operacionalización de objetivos	42
Capítulo III	47
3.	Presentación, interpretación y análisis de los resultados	47
3.1	Características del lugar y de la muestra	47
3.1.1	Características del lugar	47
3.1.2	Características de la muestra.....	47
3.2	Presentación, interpretación y análisis de los resultados	47

3.2.1 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory:	47
3.2.2 Cuestionario de Perfil de colaborador y productividad laboral:	65
3.3 Análisis general	82
Capítulo IV.....	86
4. Conclusiones y Recomendaciones	86
4.1 Conclusiones	86
4.2 Recomendaciones.....	89
4.3 Referencias	91
Anexos	95
Consentimiento informado	95
Cuestionario de Maslach Burnout Inventory:.....	97
Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral	99

Resumen

“Niveles de Productividad y su relación con el agotamiento Laboral en Teleoperadores de Call Center”

Autora: Diana Sofía Hernández Sandoval

Carné: 201805010

Autora: Vivian Ruby Loarca Valenzuela

Carné: 201805250

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo afecta el agotamiento laboral los niveles de productividad del teleoperador de call center y el impacto del trabajo en casa y su relación con la productividad. Así mismo describir el perfil y el contexto situacional de los teleoperadores e identificar las reacciones que tienen frente a la carga laboral de su puesto de trabajo. Como base teórica se contempla la teoría de la administración científica de Frederick Taylor.

Se trabajó con un grupo de cincuenta personas que prestan servicios de atención al cliente de una cuenta que está a cargo de la empresa de call center dedicadas al soporte técnico y servicio de telecomunicaciones. La investigación es de enfoque mixto con modelo descriptivo-explicativo. La técnica de muestreo es no probabilística, por elección; para la recolección de datos se aplicará el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral.

La recolección de datos se llevó de forma presencial y online, programando las intervenciones donde el grupo se auto aplicó los cuestionarios al igual que se programó entrevistas presenciales o virtuales para tratar la segunda parte del instrumento de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral.

Para el análisis de datos se empleó el procesamiento estadístico, mediante la utilización de Excel con la finalidad de clasificar, ordenar, codificar y tabular los datos estadísticos; también se clasificó la investigación según las categorías previamente establecidas, para posteriormente procesarlas detalladamente, se analizó la narrativa de cada voluntario y el contenido de cada interrogante colocada en el instrumento de productividad laboral y lo que generó los resultados en tablas y gráficas con un análisis y comentario individual.

Prólogo

En el mundo contemporáneo, marcado por la acelerada globalización y la constante evolución tecnológica, el sector de los Contact Center & BPO emerge como una pieza fundamental en el desarrollo empresarial de Guatemala. Este sector se considera como uno de los pilares de la generación de empleo en el país, impulsado por el crecimiento exponencial de la tercerización de servicios a nivel mundial.

El teletrabajo, es una práctica que había estado ganando terreno, se convirtió a partir del año 2021 por la crisis sanitaria causada por el virus COVID – 19 en la modalidad utilizada para realizar las actividades laborales. Este cambio repentino no solo modificó la manera en que concebimos el trabajo, sino que también generó nuevos retos, entre los cuales el agotamiento laboral emerge como un tema de vital importancia.

En las últimas décadas ha crecido el interés por el burnout, ya que es un tipo de agotamiento que deriva de la actividad excesiva que promueve la organización laboral. Muchos empleados en diferentes industrias lo padecen, es difícil diferenciarlo de otras perturbaciones del estado de ánimo. El burnout presenta síntomas de carácter leve pero que sirven como señal de alarma como dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico.

En este contexto, la presente investigación tuvo como propósito trazar el panorama de cómo el agotamiento laboral impacta directamente en los niveles de productividad de los colaboradores de empresas de call center, explorando sus manifestaciones físicas, emocionales y cognitivas.

Se analizó el impacto del teletrabajo en la salud mental de los colaboradores, así como las dinámicas organizacionales que pueden contribuir a su prevención, tanto en la modalidad de trabajo en casa como en la presencial. Con esta investigación se evidenció la problemática laboral y los niveles de agotamiento dadas las respuestas obtenidas.

Capítulo I

1. Planteamiento del problema y marco teórico

1.1 Planteamiento del problema

La productividad laboral se define como la relación entre el producto generado y la cantidad de trabajo necesario para su obtención en un período determinado. Así, el factor trabajo comúnmente se mide por las horas trabajadas o el número de trabajadores ocupados, y la producción por su valor bruto o por el valor agregado (CEPAL, 2016). La medición de la productividad a través de estas variables permite normalmente contar con datos disponibles y actualizados en materia de producción, empleo y horas trabajadas a nivel de sectores. La productividad de un call center se define como la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para obtenerlos. En la industria de Contact Center la productividad se mide a través de los resultados, ya sea que el agente esté dentro del tiempo deseado de atención con los recursos previstos se puede decir que está en los niveles adecuados de productividad.

La productividad laboral se refiere a un sistema inteligente que permite a las personas de un centro de trabajo optimizar sus recursos ya sea materiales, financieros o tecnológicos todos estos en relación a los procesos a los que está dedicada la empresa y así producir bienes o servicios para promover la competitividad, alzar la economía, mejorar la sustentabilidad de la empresa y crear nuevas oportunidades de empleo o incrementos salariales.

Esta es una relación que se obtiene de un periodo laborado con la producción, ingresos o ventas entre las horas trabajadas durante un tiempo determinado creando así la productividad la cual se podría decir que es “el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios” (OIT, 2016, p.1)

Por tanto, la productividad de cada persona está ligada a múltiples factores que pueden incidir positiva o negativamente. Un problema que hace eco en la actualidad es el agotamiento laboral o llamado también burnout en inglés; este desencadena varios síntomas que el colaborador experimenta cuando está sometido a estrés constante y a una sobrecarga laboral donde se hace presente el debilitamiento psicológico provocando alteraciones físicas al igual que afectivas y cognitivo-afectivas.

Cordes y Dougherty (1993) mencionan que el burnout o agotamiento laboral es un proceso derivado del estrés laboral, particularmente debido a las demandas o exigencias laborales, sobre todo aquellas que implican interacción entre personas, es decir, los clientes externos o internos de la organización.

Son tres demandas principales las que sirven de antecedentes para el desarrollo de este agotamiento en ocupaciones administrativas, industriales o comerciales: el conflicto, la ambigüedad en el rol laboral y la sobrecarga laboral en el rol. Tomando como punto de partida, el conflicto de roles se presenta cuando existe una incongruencia entre las expectativas comunicadas del rol, estas se crean con ambigüedades experimentadas en el rol laboral; ahora bien, cabe mencionar la ambigüedad en el rol laboral, la cual puede entenderse como la incertidumbre que siente el trabajador al no alcanzar de manera exitosa los objetivos en sus tareas, acumulándolas, lo cual provoca un desgaste físico y emocional.

Los mismos autores mencionan que en las profesiones que prestan servicios que requieran contacto frecuente e intenso con personas, por ejemplo, los clientes externos o internos de la organización, tendrán probabilidades de desarrollar el síndrome. Asimismo, estas probabilidades aumentan con los siguientes dos aspectos: uno cuantitativo, que puede ser medido

por frecuencia del contacto, duración, número de interacciones y un aspecto cualitativo, en donde se considera si el contacto es cara a cara, las características del cliente como edad y personalidad, entre otros. Por lo que, Cordes y Dougherty concluyen que son mayores las probabilidades de presentar agotamiento laboral cuando se cumple el aspecto cuantitativo, como el contacto frecuente y si el cualitativo cuando el cliente requiere de una atención personalizada por un tiempo prolongado.

Tomando el punto anterior como referencia, se evidencia que el agotamiento laboral o llamado también burnout en inglés no es un tema nuevo en el ámbito laboral; sin embargo, no se le presta la atención necesaria, pues este síndrome desencadena síntomas que el colaborador experimenta cuando está sometido a estrés constante y a una sobrecarga laboral donde se hace presente el debilitamiento psicológico, provocando alteraciones físicas al igual que afectivas y cognitivo-afectivas. Los niveles de conocimiento de estos padecimientos del colaborador en las empresas es nulo o bajo en nuestro país haciendo que este estudio marque una diferencia y se conozca como el padecer de agotamiento laboral puede repercutir en la productividad o hasta cierto nivel puede afectar la eficiencia de los servicios que provee una empresa de call center, las cuales han marcado tendencia y aumentado popularidad por dar ciertas oportunidades, flexibilidades como trabajar en casa que es una de las formas en cómo las empresas han aumentado su productividad sin tenerlo en cuenta y salarios atractivos para personas que estudian carreras universitarias y buscan un trabajo estable, con salarios adecuados a sus necesidades.

En la investigación se plantean las siguientes interrogantes: ¿Cómo afecta el agotamiento laboral los niveles de productividad del teleoperador?, ¿Cuál es el impacto del trabajo en casa en relación a los niveles de productividad laboral?, ¿Cómo se describiría el perfil y contexto

situacional de la población que labora en la empresa de call center?, ¿Cuáles son las reacciones que tienen los teleoperadores sobre la carga laboral de su puesto de trabajo?, ¿Cuáles son los niveles de productividad de los teleoperadores?.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 General

- Determinar cómo afecta el agotamiento laboral los niveles de productividad del teleoperador de call center.

1.2.2 Específicos

- Analizar el impacto del trabajo en casa en relación a los niveles de productividad laboral.
- Describir el perfil y contexto situacional de los teleoperadores que laboran en la empresa de call center.
- Identificar las reacciones que tienen los teleoperadores sobre la carga laboral de su puesto de trabajo.

1.3 Marco Teórico

1.3.1 Productividad laboral

La productividad laboral se refiere a un sistema inteligente que permite a las personas de un centro de trabajo optimizar sus recursos ya sea materiales, financieros o tecnológicos todos estos en relación a los procesos a los que está dedicada la empresa y así producir bienes o servicios para promover la competitividad, alzar la economía, mejorar la sustentabilidad de la empresa y crear nuevas oportunidades de empleo o incrementos salariales. Esta es una relación que se obtiene de un periodo laborado con la producción, ingresos o ventas entre las horas trabajadas durante un tiempo determinado creando así la productividad la cual se podría decir que es “el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios” (OIT, 2016, p.1)

Desde una perspectiva integral, es posible pensar productividad como el resultado obtenido por una organización al trabajar con calidad, considerando los aspectos tecnológicos, organizativos y motivacionales del recurso humano (Cadenilla & Pezo, 2005). De esta forma se puede decir que la productividad es un beneficio que se obtiene al satisfacer la necesidad de personas o clientes y contribuir con el desarrollo social y económico. Se toma en cuenta que para que una empresa sea productiva debe despertar el sentido de pertenencia y motivar a sus colaboradores, considerar que cada puesto es valioso y compensar efectivamente los resultados de sus tareas.

1.3.2 Productividad como Indicador

La productividad en términos matemáticos es igual a los productos obtenidos o unidades de factor utilizadas en la producción. Pero tomaremos la productividad como un constructo que sería el resultado de la unión de la tecnología, organización y el recurso humano para la obtención de los objetivos de la empresa. La productividad no sólo depende del uso de la tecnología y de los recursos por parte de la organización, sino de las habilidades y destrezas de los individuos y de su motivación; es decir, su talento para desempeñar el trabajo, así como también del ambiente de trabajo presente en la organización (clima laboral, calidad de vida, cultura, liderazgo, entre otros). Estas afirmaciones permiten asegurar que las organizaciones pueden mejorar los indicadores de productividad de sus productos o servicios a través de las personas que trabajan o conforman la organización (Cequea y Rodríguez, 2012).

1.3.3 Factores que inciden en la productividad

La pirámide de Maslow nos muestra diferentes necesidades que el ser humano debe de cubrir para afrontar las exigencias de la vida misma siendo las fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento y superación. Todas ellas llegan a incidir en la productividad de un colaborador al llegar a cumplir sus roles en el trabajo ya que por naturaleza busca suplirlas llegando a querer más reconocimiento y va buscando alcanzar las necesidades descritas de manera ascendente. Esto se puede explicar a nivel profesional como ir escalando a puestos de trabajo más cotizados donde se incluirán factores individuales, grupales y organizacionales que harán a la persona ser productiva y llegar a alcanzar los objetivos propuestos.

1.3.3.1 Motivación

Chiavenato (2007), afirma que la motivación se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde éste es causado por factores internos y

externos en los que el deseo y las necesidades generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán cumplir su objetivo.

La motivación laboral busca que los trabajadores se sientan realizados en sus puestos de trabajo y se identifiquen con los valores de la empresa, de tal forma que ofrezcan su máximo rendimiento con la finalidad de alcanzar los objetivos.

1.3.3.2 Competencias

Se contempla que en organizaciones donde la productividad es mayor el colaborador está capacitado para efectuar todas las tareas que se le asignan. El talento humano es promover una buena atención al cliente, el flujo de conocimientos y experiencias. Por lo tanto, la mayor parte del valor de la empresa se encuentra en su capital intelectual, y es imprescindible la actualización permanente de habilidades y conocimientos, la formación y educación continua, así como la evaluación constante de las personas.

Las competencias están definidas como las características intrínsecas de las personas o conjunto de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos responsables de producir un rendimiento eficiente en el trabajo y en consecuencia alcanzar los objetivos de la organización. Las competencias integran los conocimientos y las aptitudes técnicas e interpersonales del individuo (Alles, 2007).

1.3.3.3 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral está determinada por las expectativas del colaborador, sus logros y las recompensas que le brinda la organización.

En relación a los factores que determinan la satisfacción laboral, (Diego, Diego y Olivar, 2001) distinguen dos; los no personales (fuera del control de los trabajadores, tales como el salario y la cultura organizacional, entre otros), y los personales (características psicológicas, sociológicas y culturales del propio individuo, tales como la motivación, la implicación en el trabajo, el compromiso con la organización, la participación, entre otras).

Por lo que podemos determinar que esta tiene relación con la decisión personal de pertenecer a una organización y mantenerse laborando para ella.

1.3.3.4 Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es un método de trabajo colectivo coordinado donde los integrantes interactúan e intercambian sus anécdotas y experiencias, respetan sus funciones, las 47 actividades que realizan para poder lograr los objetivos planteados al momento de realizar una tarea designada.

Salas, Shuffler, Thayer, Bedwell y Lazzara (2015) lo definen como: “un proceso adaptativo, dinámico y episódico que abarca los pensamientos, sentimientos y comportamientos entre los miembros del equipo mientras interactúan hacia un objetivo en común” (p. 600), también, estos autores mencionan que el trabajo en equipo es necesario para un desempeño efectivo del grupo, ya que, este define cómo las tareas y las metas se lograrán en conjunto. Por otro lado, proponen nueve consideraciones que afectan el trabajo en equipo, las cuales son cooperación, conflicto, coordinación, comunicación, liderazgo, conocimientos, composición, contexto y cultura.

También se propone que el trabajo en equipo es un proceso que conlleva varias etapas de desarrollo y requiere un gran apoyo de la administración de la empresa, ya que, este es una

garantía para la mejora de indicadores como la competitividad, eficiencia y las cuotas del mercado de la empresa.

1.3.3.5 Cultura Organizacional

Cultura es un término general que se emplea con dos acepciones diferentes. Por una parte, significa el conjunto de costumbres y realizaciones de una época o de un pueblo y, por la otra, se refiere a las artes, la erudición y demás manifestaciones complejas del intelecto y la sensibilidad humana, consideradas en conjunto.

La cultura organizacional se refiere a la forma de vida de la organización en todos sus aspectos, sus ideas, creencias, costumbres, reglas, técnicas, etc. En este sentido, todos los seres humanos estamos dotados de una cultura porque formamos parte de un sistema cultural. En función de ello, toda persona tiende a ver y a juzgar a otras culturas a partir del punto de vista de su propia cultura. De ahí el relativismo, porque las creencias y las actitudes sólo se comprenden en relación con su contexto cultural.

La esencia de la cultura de una compañía encuentra su expresión en la forma en que hace sus negocios, trata a sus clientes y trabajadores y el grado de autonomía o libertad que existe en sus unidades o despachos y el grado de lealtad que los trabajadores sienten por la empresa.

1.3.3.6 Clima Laboral

Podemos definir clima laboral como el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y que está íntimamente relacionado con la motivación que estos poseen. Son las propiedades motivacionales del ambiente organizacional que llevan a la estimulación o provocación de comportamientos. (Chiavenato, 2007).

Es el sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo de la organización, la manera en que interactúan los participantes, el trato de las personas entre ellas, los métodos de servicio al cliente, la relación con los proveedores, etcétera. El clima laboral, es una representación del ambiente interno entre los miembros de la empresa y está relacionado sumamente con la motivación existente en la organización. Ha sido conceptualizado a nivel individual y se centra en la planeación, organización y control.

1.3.3.7 Liderazgo

El liderazgo puede ser conceptualizado como la influencia interpersonal ejercida por un líder frente a sus seguidores en una situación determinada, dirigida a través del proceso de comunicación humana hacia la consecución de uno o diversos objetivos (Chiavenato, 2007). Por definición, el liderazgo representa la capacidad de persuadir a las personas para el cumplimiento de metas y objetivos, sin sentir coerción por parte de los subordinados.

Por lo que un líder es aquel que mantiene la capacidad de atender todas las responsabilidades obligatorias y, junto con su grupo de trabajo, cumplir las metas, en donde exista un ambiente agradable y no pesado. Entendemos el “liderazgo” como una serie de habilidades o directivas gerenciales de las que dispone una persona para modificar o influir en la manera de hacer o actuar de las personas. Y, por ende, el líder es la persona capaz de conseguir este “cambio” o “dirección” en el comportamiento de los demás.

1.3.4 Productividad y Teletrabajo

El teletrabajo se puede definir como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) y por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del teletrabajador, denominado

“teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores. (MTPE, 2015).

No se puede precisar cuándo se originó esta modalidad, pero (Pino, 2005) describe los primeros vestigios de este, donde el tipo de operaciones descentralizadas fueron puestas a prueba en Inglaterra en el año 1962 por Stephane Shirley en un pequeño negocio llamado Freelance Programmers, para ser administrado por ella en casa, escribiendo programas de computador para empresas. Convirtiéndose en F. Internacional, con más de 4 personas trabajando, y en 1988 era el F.I. Group PLC, con 1100 teletrabajadores.

La continuidad de las relaciones laborales por el contacto entre el trabajador y la empresa sin requerir la presencia física de este en el sitio permite que esta modalidad sea una de las más populares de adoptar en las empresas con distintos giros de negocios, teniendo distintas ventajas como reducción de costos, flexibilidad de horarios y salarios atractivos por las horas trabajadas siendo las más remuneradas las plazas en otro idioma como el inglés, portugués o francés. Pero se encuentran desventajas en este tipo de trabajo como disminución de productividad, desvinculación emocional por parte del colaborador, falta de capacitaciones.

Derivado de la crisis de COVID-19 y su propagación en el año 2020 y adoptando las medidas implementadas por el Gobierno de Guatemala se implementó el teletrabajo en distintas empresas dándole continuidad a sus actividades. En la actualidad esta modalidad sigue vigente, aún más en empresas de Contact Center o también llamadas Call Centers; las cuales ofrecen plazas “Work From Home” o trabajo desde casa, “Part Time” que sería el equivalente a media jornada laboral por lo que se han vuelto las más codiciadas por sus beneficios o flexibilidad de

horarios. Por tanto desde una perspectiva integral se podría decir que el teletrabajo tiene ventajas que lo hace atractivo para personas que buscan generar ingresos desde casa, estudian una carrera en simultáneo o tienen otro tipo de compromisos que atender y se les hace más beneficios trabajar unas horas desde la comodidad de su casa, pero por otro lado las empresas tienen que medir qué tan beneficioso es para ellos tener a su colaborador de manera remota trabajando, es decir su rendimiento laboral o productividad. En un call center la eficiencia se observa al tiempo que un colaborador resuelve un problema.

La productividad nos ayuda a medir de una manera inmediata si la cantidad de ejecutivos están acordes con el tráfico de clientes o llamadas que se habían calculado. Sin embargo, esta no es una medida únicamente cuantitativa, sino también cualitativa. Más que contrastar los tiempos de llamadas y de conexión, es importante evaluar qué tan efectivo es este agente a la hora de mantener altos los niveles de satisfacción del cliente (Urriarte,2020).

Por tanto, la productividad en un call center en términos generales se puede decir que si los resultados de un agente de servicio están bajo el tiempo deseado y se obtienen con los recursos dados se dice que su trabajo está bajo los niveles adecuados de productividad.

1.3.5 Legislación Laboral en Guatemala

El derecho laboral juega un papel clave en la protección de los derechos y el bienestar de los trabajadores. Las leyes laborales garantizan condiciones de trabajo justas, promueven la igualdad de oportunidades y establecen estándares mínimos de remuneración, jornada laboral y seguridad en el trabajo. Asimismo, promover la estabilidad laboral y una relación de confianza entre empleadores y trabajadores. En Guatemala, los trabajadores principalmente jóvenes, no suelen conocer las leyes que protegen sus derechos, pero también les indican los deberes a

cumplir en el ámbito profesional; por tanto, la relación entre la legislación laboral, con el agotamiento del trabajo, en los aspectos que se mencionan a continuación es fundamental.

1.3.5.1 Salario

De acuerdo con el acuerdo gubernativo número 353-2022, el presidente de la República fijó el siguiente salario mínimo para las actividades económicas por circunscripción económica:

Se fija el salario mínimo para las actividades no agrícolas de la CE1 en CIENTO CUATRO QUETZALES CON DIEZ CENTAVOS (Q104.10) diarios equivalente a TRES MIL CIENTO SESENTA Y SEIS QUETZALES CON TREINTA Y OCHO CENTAVOS (Q3,166.38) mensuales que calculados por hora se pagará la parte proporcional que correspondía dependiendo de la jornada de trabajo en la que se labore. (Ministerio de Trabajo, 2022, p.2).

1.3.5.2 Jornadas

De acuerdo con la Constitución De La República De Guatemala, el Artículo 102 sobre los Derechos sociales mínimos de la legislación del trabajo indica lo siguiente:

La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede exceder de ocho horas diarias de trabajo, ni de cuarenta y cuatro horas a la semana, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago del salario. La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede exceder de seis horas diarias, ni de treinta y seis a la semana. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede exceder de siete horas diarias, ni de cuarenta y dos a la semana. Todo trabajo efectivamente realizado fuera de las jornadas ordinarias, constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada como tal. La ley determinará las situaciones de excepción muy calificadas en las que no son aplicables las

disposiciones relativas a las jornadas de trabajo. Quienes por disposición de la ley, por la costumbre o por acuerdo con los empleadores laboren menos de cuarenta y cuatro horas semanales en jornada diurna, treinta y seis en jornada nocturna, o cuarenta y dos en jornada mixta, tendrán derecho a percibir íntegro el salario semanal. Se entiende por trabajo efectivo todo el tiempo que el trabajador permanezca a las órdenes o a disposición del empleador. (Constitución Política de la República de Guatemala, 1993, p. 13).

1.3.5.3 Situación Legal del teletrabajo en Guatemala

La modalidad de teletrabajo comenzó a ser utilizada en su mayoría por empresas durante la pandemia de COVID-19, donde se garantiza la permanencia del trabajo de sus colaboradores por vía remota, utilizando las Tecnologías de la Información (TIC's). Este trabajo a distancia no era popular en el país, por lo que con la llegada de estas nuevas regulaciones de confinamiento y otras normas impuestas por el gobierno para evitar la propagación del virus, el teletrabajo se convirtió en la modalidad más conveniente para las dos partes; el empleador y el empleado.

En la actualidad este tipo de trabajo aún se promueve, más por empresas de Contact Center que buscan ser más productivos por los beneficios antes mencionados. En el año 2020 en el mes de octubre se contempló la legislación de esta modalidad ya que en Guatemala no existen leyes que regulen el teletrabajo. Comenzando con las iniciativas de Ley 5764 y 5781 con proyecto de Decreto de Ley de Teletrabajo y de reforma al Código del Trabajo. Sin embargo, estas iniciativas no continuaron el proceso legislativo. Según (Acuña. 2020) las Iniciativas de Ley pretenden reformar el Código de Trabajo insertando la regulación del teletrabajo, modalidad que ya se desarrolla y que, por lo tanto, se hace necesaria su normativa al igual que mencionan que esta modalidad es un acto voluntario y de mutuo acuerdo entre el empleador y el teletrabajador, designando al Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB) por medio

de la Dirección General de Empleo, como el responsable de establecer los procedimientos a seguir en la modificación de los contratos de trabajo que cambien a la modalidad de contratación por teletrabajo.

Estas iniciativas también buscan resolver el vacío legal conforme a las obligaciones del empleador. Estas contemplan la responsabilidad de brindar las herramientas necesarias para desarrollar el teletrabajo siendo los insumos al igual que cubrir los costos que se tienen de conectividad como el servicio de internet y luz eléctrica; contemplando el espacio que se utiliza para efectuar las actividades laborales dentro del espacio que se tiene en casa.

Considerando otros vacíos, el irrespeto a los horarios de trabajo ha sido una queja recurrente durante la implementación de esta modalidad de trabajo durante la pandemia, es imperativo que la ley tipifique el acatamiento estricto de los horarios de conexión y desconexión; se analizan reformas al régimen de sanciones en la ley ordinaria y especial en materia laboral, para determinar si el vigente se ajusta a la nueva modalidad de trabajo al no considerarse tal precepto en el artículo 18 que establece los requisitos de los reglamentos. Es necesario también, analizar exhaustivamente el artículo 102 constitucional que desarrolla los derechos sociales mínimos de la legislación del trabajo. (Acuña, 2020, pp 123)

1.3.6 Relación entre Productividad y Burnout

La productividad no sólo depende del uso de la tecnología y de los recursos por parte de la organización, sino de las habilidades y destrezas de los individuos y de su motivación; es decir, su talento para desempeñar el trabajo, así como también del ambiente de trabajo presente en la organización (clima laboral, calidad de vida, cultura, liderazgo, entre otros). Estas

afirmaciones permiten asegurar que las organizaciones pueden mejorar los indicadores de productividad de sus productos o servicios a través de las personas que trabajan o conforman la organización (Cequea y Rodríguez, 2012) Por lo tanto, los autores Sauter, Hurrell, Murphy y Levi (2001) señalan que la repercusión del agotamiento laboral impacta en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida.

1.3.7 Agotamiento laboral

De Acuerdo con Faber (1984) podemos definir el agotamiento laboral como manifestaciones conductuales de agotamiento emocional y físico derivadas de eventos situacionales estresantes por no encontrar las estrategias de afrontamiento efectivas.

Según Oliver (1990) El término Burnout hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, máxime cuando ésta es catalogada de ayuda (médicos, enfermeros, profesores.

El autor Bosqued (2008) indica que el burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que podríamos definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción..

De acuerdo con Gil-Monte (2003) el síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de

sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional.

1.3.7.1 Sintomatología y Características

Proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo, y acomodamiento psicológico, destacando tres momentos:

- Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés).
- Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (tensión).
- Cambios en actitudes y conductas (afrontamiento defensivo).

Los elementos que se revelan como más característicos son el cansancio emocional, (C.E) caracterizado por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga etc.; la despersonalización (DP) manifestada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo; y la incompetencia personal (falta de realización personal) (FRP) con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. (Posig M., Kickul J., 2003).

1.3.7.2 Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout

EMOCIONAL	COGNITIVOS	CONDUCTUALES	SOCIALES	ORGANIZACIONALES
<ul style="list-style-type: none"> • Depresión. • Indefensión • Desesperanza • Irritación • Apatía • Desilusión • Pesimismo • Hostilidad • Falta de tolerancia • Acusaciones a los clientes. • Supresión de sentimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de significado • Pérdida de valores • Desaparición de expectativas. • Modificación autoconcepto • Desorientación cognitiva. • Pérdida de la creatividad. • Distracción. • Cinismo. • Criticismo Generalizado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitación de responsabilidades • Absentismo • Conductas inadaptativas • Desorganización. • Sobreimplicación • Evitación de decisiones. • Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitación de contactos. • Conflictos interpersonales. • Malhumor familiar. • Aislamiento • Formación de grupos críticos. • Evitación profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del rendimiento. • Acciones hostiles. • Conflictos interpersonales • Accidentes laborales. • Ausentismo. • Rotación no deseada. • Abandono laboral

(Buendía y Ramos, 2001; 60)

1.3.7.3 Causas

De acuerdo con Cox (1978), para que el sujeto perciba la sensación de estrés es necesario que existan unos desencadenantes del proceso de estrés. Estos antecedentes -los estresores pueden ser calificados como una exigencia, una situación o una circunstancia que altera el equilibrio del individuo e inicia las respuestas al estrés. El Burnout será consecuencia de eventos estresantes o factores de riesgo que disponen al individuo a padecerlo. Estos eventos pueden ser estresores como la escasez de personal, que supone sobrecarga laboral; trabajo por turnos, atención a usuarios problemáticos; contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte; falta de especificidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto y ambigüedad de papeles; falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones y rápidos cambios tecnológicos. (Gil Monte, 2001).

Es necesaria la presencia de unas "interacciones humanas" trabajador-cliente, intensas y/o duraderas para que el síndrome aparezca. En este sentido, se conceptualiza el Burnout como un proceso continuo que va surgiendo de una manera paulatina (Arthur, 1990; Ayuso y López, 1993) y que se va "instaurando" en el individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios del síndrome.

La edad aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo éstos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiendo en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni las esperadas.

Según el sexo sería principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, teniendo una doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar.

El estado civil, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar. (Moreno y Peñacoba, 1999).

El horario laboral de estos profesionales puede conllevar para algunos autores la presencia del síndrome, aunque tampoco existe unanimidad en este criterio; siendo en enfermería donde esta influencia es mayor. (Atance J., 1995).

Sobre la antigüedad profesional tampoco existe un acuerdo. Algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome manifestada en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome, Naisberg y Fenning (citados por Atance J., 1995) encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes. Es conocida la relación entre Burnout y la denominada sobrecarga laboral en los profesionales asistenciales, de manera que este factor produciría una disminución de la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por estos trabajadores, en términos tanto cualitativos como cuantitativos. (Atance J., 1995).

1.3.7.4 Consecuencias

Se describen alteraciones emocionales y conductuales, psicosomáticas y sociales, pérdida de la eficacia laboral y alteraciones leves de la vida familiar. Además, se justificaría el alto nivel de absentismo laboral entre estos profesionales, tanto por problemas de salud física como psicológica, siendo frecuente la aparición de situaciones depresivas hasta la automedicación, ingesta de psicofármacos y aumento del consumo de tóxicos, alcohol y otras drogas. (Atance J. 1995).

La mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional. Esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach, en la que 12 de los 22 ítems de su escala apuntan al factor emocional, en general, los relacionados con la depresión, como sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad.

En cuanto al área conductual, la consecuencia más importante es la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto se pueden sintetizar en: 1) la pérdida de acción preactiva, y 2) las soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud. La persona llega a manifestar desordenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares (sobretudo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicossomáticos y la fatiga crónica.

1.3.7.5 Diferencias entre agotamiento laboral y estrés

El síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores) que se originan en la relación profesional-cliente, y en la relación profesional-organización. En este proceso complejo el síndrome de quemarse por el trabajo se sitúa en los resultados del estrés laboral.

1.3.7.6 Diferencias entre agotamiento laboral y depresión

Existe consenso en considerar el estrés crónico como factor de riesgo para el inicio, desarrollo o exacerbación de los trastornos depresivos. Los estresores intensos o crónicos, predicen los primeros episodios depresivos y están asociados con la severidad de la enfermedad. Leiter y Durup (1994) señalan que el síndrome de quemarse por el trabajo es fundamentalmente un constructo social que surge como consecuencia de las relaciones interpersonales institucionales, mientras que la depresión subconjunto de emociones y cogniciones que tiene consecuencias sobre esas relaciones interpersonales.

1.3.7.7 Diferencias entre agotamiento laboral y ansiedad.

Leiter (1994) recoge que el agotamiento (emocional o físico) ocurre cuando las exigencias de una situación exceden a las habilidades que una persona posee, mientras que la ansiedad es el resultado de que esa persona no posea las habilidades que requiere la situación.

1.3.7.8 Fases del agotamiento laboral

Edelwich y Brodsky (1980) Proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con Burnout:

- Entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro.
- Estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración.
- Frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales. Esta fase sería el núcleo central del síndrome.

- Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

1.3.7.9 Profesiones o actividades susceptibles de padecer agotamiento

García Izquierdo (1991) señala que el Burnout es un problema característico de los trabajos de "servicios humanos", es decir de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el "cliente": médicos, profesores, enfermeras, asistentes sociales, psiquiatras, psicólogos, policías, etc. Una de las características propias del síndrome es el "desgaste emocional" que dicha interacción va produciendo en el trabajador.

Haciendo hincapié en los trabajos de "servicios humanos", Shinn, Rosario, March y Chestnut (1984) entienden el Burnout como "tensión psicológica resultante del estrés en el trabajo de servicios humanos", asentándose cada vez más el estrés laboral como antecedente necesario para la aparición del síndrome. Desde este mismo planteamiento, Nagy (1985) señala que el Burnout "describe un gran número de manifestaciones psicológicas y físicas evidenciadas en trabajadores empleados en profesiones consideradas de interacción humana", añadiendo que Burnout y estrés podrían ser conceptos similares y que Burnout sería un tipo específico de estrés.

1.3.7.10 Evaluación del agotamiento laboral

Para la evaluación del síndrome de Burnout se han utilizado distintas técnicas. Al principio, los investigadores utilizaban las observaciones sistemáticas, entrevistas estructuradas y tests proyectivos, pero luego se fue dando mayor énfasis a la evaluación mediante cuestionarios o autoinformes. Los autoinformes son los instrumentos más utilizados para la evaluación del Burnout, y de éstos los preferidos por los investigadores son el Maslach Burnout Inventory (MBI).

Los estudios de Maslach y Jackson se dividen en dos etapas. En la primera definieron el Burnout aplicándolo a profesionales que trabajaban en el área de servicios humanos y utilizaron un sistema de medida, el conocido Maslach Burnout Inventory – MBI- (1981, 1986).

Maslach y Jackson consideran al Burnout un constructo tridimensional, y por ello la escala está dividida en tres subescalas: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, con resultados bajo-medio-alto.

El burnout implica, por tanto, alto cansancio emocional, una elevada despersonalización y una baja realización personal. Existen diferentes teorías sobre la evolución del burnout que sitúan a estas tres dimensiones en distintas localizaciones. Para Leiter (1989) se inicia con el cansancio emocional, al que sigue la despersonalización, y concluye con la baja realización personal.

1.3.8 Teoría Transaccional del Estrés y Afrontamiento

Explica (Lazarus, 1966; Lazarus y Folkman, 1984) que el estrés psicológico es una relación particular entre las personas y su ambiente que es considerado como una imposición que pone en peligro el bienestar propio. Nos explica que este fenómeno es la combinación dada entre la condición de demanda y la respuesta que el individuo tiene, donde este evalúa los efectos perjudiciales y responde con comportamientos de afrontamiento.

Las demandas mencionadas pueden provenir de los roles que desempeña el individuo en la organización, como las tareas que realiza y las tecnologías (TIC's) que utiliza para efectuar sus actividades. Estas tecnologías pueden crear efectos negativos a los colaboradores por las reacciones a las fallas en sus funcionamientos o la cantidad de información que provienen de ellas, el aumento de trabajo fuera del horario laboral, los requisitos de aprender nuevas funciones y el monitoreo de las acciones que realizan en el turno de trabajo.

La teoría transaccional de estrés y afrontamiento consta de cuatro componentes principales que pueden relacionarse con el uso de las TIC de un empleado: Los factores estresantes como, por ejemplo, los cambios frecuentes en los hábitos de trabajo, la sensación que la vida personal está siendo invadida por el correo electrónico y por los sistemas de mensajería móvil, por la sobrecarga de información, por el uso de redes sociales orientadas a negocios, etc. (Cooper et al. ,2001)

1.3.9 Generalidades de la Empresa de Call Center

1.3.9.1 Descripción

Atento diseña para cada cliente servicios y soluciones personalizadas y adaptadas a las exigencias del sector, al modelo de negocio y al tipo de consumidores a los que se dirige.

1.3.9.2 Servicios

- Customer Journey Services

Proporciona experiencias omni y multicanales, ejecutando servicios de ventas, centros de servicio al cliente, soporte técnico, cobros y back office.

- Business Process Transformation

Aporta un nuevo enfoque a los procesos de negocio de las empresas clientes. La metodología de consultoría de gestión de Atento incluye comprender los problemas operacionales de sus clientes y proponer los escenarios “Cómo está” y “Debe ser” para sus negocios. Además, usando la estructura de su Command Center y áreas de Quality Assurance, rastrea el desempeño de las principales métricas, mejorando los resultados del negocio.

- **Industry Specific Solutions**

Con la combinación entre servicios de Customer Journey Services, la plataforma de Atento Digital y su enfoque consultivo, ofrece soluciones especializadas, diseñadas para estimular los resultados de compañías de sectores específicos, como telecomunicaciones, bancario, servicios financieros, seguros y servicios de salud. Combina las mejores prácticas del mercado, tecnología avanzada y garantía de calidad, con un alto nivel de especialización y personalización.

- **Digital**

Acompaña a las empresas en su proceso de transformación digital en la relación con sus clientes. La unidad de negocio más joven de la multinacional ofrece servicios de atención al cliente digital, soporte técnico digital, RH digital y cobros digitales. Además, su oferta incluye servicios de asesoramiento/ consultoría y la utilización de analytics y herramientas de automatización para mejorar la efectividad de los procesos. La plataforma omnicanal integra tanto canales tradicionales como canales digitales.

1.3.9.3 Visión

Contribuir al éxito de las empresas a las que presta sus servicios garantizando la mejor experiencia para sus clientes. Para lograr este objetivo, se apoya en los valores, modelo de liderazgo y principios de actuación.

1.3.9.4 Misión

Convertirnos en el proveedor líder de soluciones de experiencia de clientes en nuestros mercados.

1.3.9.5 Valores:

- Compromiso. Estamos comprometidos con el éxito de nuestros clientes.
- Pasión. Trabajamos con pasión, entusiasmo y con la ambición de ser mejores cada día.
- Integridad. Actuamos con integridad, fieles a nuestros valores y asumiendo la responsabilidad de nuestras acciones.
- Confianza. Garantizamos la confianza, transparencia y respeto en las relaciones con todos nuestros grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, sociedad y accionistas).

1.3.9.6 Estructura de la empresa:

- Cantidad de departamentos

La empresa cuenta con 6 departamentos: Comité Ejecutivo, Gestión de entrega, Servicio al cliente, Recursos humanos, Tecnología y Área legal.

- Inventario de personal por departamentos:
 - Comité ejecutivo
 - Oficial Ejecutivo en jefe
 - Director del área legal
 - Director de personal
 - Director financiero
 - Director de sede en México y BBVA
 - Director de sedes en Sudamérica
 - Director de sedes en Europa
 - Directora de la región de Estados Unidos
- Gestión de entrega
 - Gerente de negocios
 - Gerente de proyectos
 - Gerente de cuenta en Guatemala
 - Gerente de entrenamiento
 - Coordinador PM
 - Gerente de planeación

- Servicio al cliente
 - Director de clientes cercanos a EE. UU.
 - Gerente de cuenta
 - Gerente de calidad
 - Coordinador de fuerza laboral

- Recursos humanos
 - Jefe de recursos humanos
 - Coordinador de administración de personal
 - Coordinador de motivación y desarrollo de personal
 - Coordinador de RRHH e inglés
 - Analista senior de atracción y selección de talento

- Tecnología
 - Director de tecnología clientes cercanos a EE. UU.
 - Analistas de servicios generales
 - Coordinador de seguridad informática

- Área legal
 - Gerente jurídico
 - Coordinador de RRL
 - Coordinador de gestión de riesgos
 - Asistente jurídico

- Organigrama Funcional



Aprobado por el
Departamento de Recursos
Humanos, empresa de Call Center,
Enero 2022.

1.4 Consideraciones éticas

El Principio I Respeto por la Dignidad de las Personas y de los Pueblos el cual puede ser considerado como el fundamento de los demás principios éticos, es universalmente aceptado a través de las fronteras geográficas y culturales y de las disciplinas profesionales (Colegio de Psicólogos de Guatemala, 2011). Fundamentados en este principio se puede considerar diferentes aspectos éticos que fueron tomados en cuenta para la realización de este estudio.

1.4.1 Consentimiento Informado

El consentimiento informado implica proporcionar a los participantes potenciales detalles completos sobre la naturaleza del estudio, los procedimientos utilizados, los posibles riesgos y beneficios, así como la voluntariedad de su participación. Esto les permite tomar una decisión informada sobre si desean participar o no.

La importancia del consentimiento informado en la investigación psicológica radica en proteger los derechos y el bienestar de los participantes. Al comprender completamente lo que implica su participación, los individuos pueden dar un consentimiento informado y voluntario. Además, este proceso promueve la transparencia y la ética en la investigación, lo que contribuye a la validez y la integridad de los datos recopilados. El consentimiento informado también fomenta la confianza entre los investigadores y los participantes, lo que es crucial para el éxito de cualquier estudio psicológico. Como parte del inicio de la investigación se proporcionó a los participantes el consentimiento informado donde describía la investigación y de ser aprobada la participación por parte de ellos se procedía a la aplicación de los instrumentos.

1.4.2 **Confidencialidad**

La confidencialidad en una investigación psicológica se refiere a la protección de la información privada de los participantes. Esto incluye cualquier dato, respuesta o detalle personal que se recolecte durante el estudio. Los investigadores se comprometen a proteger la confidencialidad de los participantes al no revelar su identidad ni asociar sus respuestas con información personal identificable.

Es importante que los participantes sepan que sus respuestas y datos personales estarán protegidos y no serán compartidos con terceros, a menos que exista un consentimiento expreso o que sea requerido por ley. Los protocolos de confidencialidad también suelen incluir medidas de seguridad para proteger la información, como el almacenamiento seguro de datos y la limitación del acceso a solo aquellos que trabajan directamente en el estudio.

La confidencialidad fue crucial en el proceso de investigación porque promovió la confianza de los participantes y permitió que se compartiera información honesta y significativa. También ayudó a proteger la privacidad y dignidad de los participantes, lo que es fundamental en el respeto a los derechos individuales en el contexto de la investigación.

1.4.3 **Privacidad**

La privacidad en el proceso de investigación es un aspecto fundamental que debe ser cuidadosamente protegido para garantizar la confidencialidad y el respeto de los participantes. Al publicar los resultados de la investigación, los investigadores deben ser cuidadosos al presentar datos que puedan identificar a un participante individual. Se deben tomar medidas para garantizar que la privacidad de los participantes se mantenga protegida.

Capítulo II

2. Técnicas e Instrumentos

2.1 Enfoque, Modelo y Nivel de Investigación

Se realizó una investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo. Con un modelo descriptivo – explicativo.

El enfoque mixto está conformado sistemáticamente por el método cualitativo y cuantitativo, permite comprender de manera integral la realidad que viven los trabajadores. De acuerdo con Behar (2008), la investigación cualitativa es un tipo de investigación cuya finalidad es proporcionar una mayor comprensión, significados e interpretación subjetiva que el hombre da a sus creencias, motivaciones y actividades culturales, a través de diferentes diseños investigativos, ya sea a través de la etnografía, fenomenología, investigación-acción, historias de vida y teoría fundamentada. Por otro lado, Hernández (2014) refiere que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

El alcance fue descriptivo, puesto que se especificaron las propiedades, características y perfiles de los trabajadores, grupos, procesos, objetos o cualquier aspecto relacionado al fenómeno. El alcance fue explicativo, debido a que se identificaron las causas del fenómeno físico y social del agotamiento laboral. El enfoque principal fue explicar por qué ocurre y en qué condiciones se manifiesta, como también la manera en que se relacionan las variables.

Considerando que con el presente proyecto se buscó indagar los niveles de productividad y su relación con el agotamiento laboral en los colaboradores de call center, este tipo de enfoque y modelo se adaptó a las necesidades de la investigación.

2.2 Técnicas

2.2.1 Técnica de Muestreo

El grupo que participó en este estudio estuvo comprendido por hombres y mujeres de las edades entre 18 y 60 años, siendo colaboradores de la empresa de call center, los cuales tienen el puesto de representantes de servicio al cliente de cuentas enfocadas en soporte técnico.

La técnica de muestreo seleccionada para este estudio es el muestreo no estadístico, con la cual se seleccionaron a los sujetos de manera subjetiva y no al azar, buscando las unidades indicadas sin requerimientos rigurosos.

2.2.2 Técnicas de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se utilizaron dos técnicas, encuesta mediante la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral; cada uno con escalas que permitieron obtener datos añadiendo una serie de preguntas en el Cuestionario de Perfil del Colaborador, con las cuales se obtuvo información de forma oral y personalizada sobre las experiencias y opiniones de los colaboradores respecto a su contexto situacional y experiencias en el acontecer de su actividad laboral.

El procedimiento de recolección de datos se llevó a cabo online, por medio de formularios de Google, programando las intervenciones con el grupo para auto aplicarse los dos cuestionarios y se utilizó la plataforma Microsoft Teams para realizar las entrevistas que conformaban la segunda parte del instrumento de Perfil del Colaborador

Abascal y Grande (2005) mencionan que la encuesta es una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto de preguntas, que garantiza que la información

proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas de una población.

Ahora bien, en la entrevista estructurada se decide de antemano que tipo de información se quiere y en base a ello se establece un guiñón de entrevista fijo y secuencial. El entrevistador sigue el orden marcado y las preguntas están pensadas para ser contestadas brevemente. El entrevistado debe acoplarse a este guion preestablecido a priori.

2.2.3 Técnicas de Análisis de Datos

En la presente investigación se empleó el procesamiento estadístico, mediante la utilización del programa Power Bi, con la finalidad de clasificar, ordenar, codificar y tabular los datos estadísticos; también se analizó la narrativa de cada participante para posteriormente, presentar los resultados en tablas y figuras estadísticas. Para el análisis de datos se clasificó la investigación según las categorías previamente establecidas, para posteriormente procesarlas detalladamente, analizando la narrativa de cada voluntario y el contenido de cada interrogante colocada en el instrumento de productividad laboral.

2.3 Instrumentos

2.3.1 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory:

Dicha prueba tuvo como objetivo medir el desgaste profesional a través de los sentimientos y actitudes del colaborador en su área de trabajo, el cual se compone de 22 ítems, que se dividen en 3 factores que se denominan: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas, y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

Nombre original	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory
Nombre de la Adaptación	Inventario Burnout de Maslach (MBI). Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencial.
Versiones	Única y completa (MBI) con 22 preguntas. Con las escalas de - Cansancio Emocional: 09 preguntas. - Despersonalización: 05 preguntas. - Realización Personal: 08 preguntas.
Autores	Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980)
Procedencia	Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA.
Editorial	TEA ediciones (1997)
Aplicación	Individual y colectiva. Adultos en profesiones de servicio humanos.
Finalidad	Evaluación de tres dimensiones básicas del Síndrome de Burnout: - Escala CE: Cansancio Emocional. - Escala DP: Despersonalización. - Escala RP: Realización Personal.

Material	Manual (1997) y ejemplar.
Tipificación	Baremos de tipo general (reunión de varias sub-muestras) y discriminado por género en puntuaciones centiles, con escalas ordinal que va desde 1 a 99; y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades.
Tiempo	No tiene limitado, pero la mayoría de los sujetos tarda entre 10 y 15 minutos en completarlo.

Ficha Técnica: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

2.3.2 Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral

Este instrumento permitió la recolección de datos sociodemográficos de los participantes, posteriormente dieciséis preguntas que indagaron sobre sentimientos y actitudes del profesional, teniendo como objetivo, medir la productividad laboral. La segunda serie estaba conformada por catorce preguntas que tenían como objetivo conocer el contexto situacional y el perfil del colaborador.

Nombre original	Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral
Versiones	<p>Única y completa con 14 preguntas. Midiendo los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contexto Situacional del Colaborador • Capacidades Adquiridas • Opinión Activa • Percepción de los Individuos • Misión y Visión • Actitud del Individuo • Incidencia sobre los individuos • Trabajo en Equipo
Autores	Diana Sofía Hernández Sandoval, Vivian Ruby Loarca Valenzuela (2023)
Procedencia	Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala
Aplicación	Individual y colectiva. Adultos en profesiones de servicio al cliente.
Finalidad	<p>Evaluación de cuatro categorías básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productividad y Teletrabajo Entornos del Agotamiento Laboral • Participación • Clima Organizacional

- Cultura Organizacional
- Satisfacción Laboral

Material	Ejemplar.
Tiempo	No tiene limitado, pero la mayoría de los sujetos tarda entre 10 y 15 minutos en completarlo.

Ficha técnica: Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral

2.4 Operacionalización de objetivos, categorías, hipótesis y variables

2.4.1 Operacionalización de objetivos

Hipótesis/Objetivos	Categorías	Indicadores	Técnicas/instrumentos
Objetivo general: Determinar cómo afecta el agotamiento laboral los niveles de productividad del teleoperador de call center.	Agotamiento laboral Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Desgaste Emocional - Desmotivación Laboral - Sensación de fatiga y Cansancio - Agotamiento Mental - Despersonalización - Cambios en el estado de Animo - Comunicación Afectiva - Vocación del trabajo 	- Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Objetivos específicos:

Analizar el impacto del trabajo en casa en relación a los niveles de productividad laboral.	Entornos en el trabajo Productividad Laboral	- Esfuerzo por alcanzar resultados - Aptitud del individuo	Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral (Preguntas 11-14)
Describir el perfil y contexto situacional de los teleoperadores que laboran en la empresa de call center.	Productividad y Teletrabajo Entornos del Agotamiento Laboral	- Contexto Situacional del Colaborador - Capacidades Adquiridas	- Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral (Preguntas 1, 5 y 9 y 7 - 14 Segunda Serie)
- Identificar las reacciones que tienen los teleoperadores sobre la carga laboral de su puesto de trabajo.	Participación Clima Organizacional Cultura Organizacional Satisfacción Laboral	- Opinión Activa - Percepción de los Individuos - Misión y Visión - Actitud del Individuo - Incidencia sobre los individuos - Trabajo en Equipo	- Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral (Preguntas 2,3,4,6,7,8,10,15 y 16)

2.4.2 Categorías

- Agotamiento laboral, de Acuerdo con Faber (1984) podemos definirlo como manifestaciones conductuales de agotamiento emocional y físico derivadas de eventos situacionales estresantes por no encontrar las estrategias de afrontamiento efectivas.

- Entornos en el trabajo, siguiendo las ideas del autor Reichers (1990), son las percepciones compartidas que los miembros desarrollan en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.
- Productividad Laboral, se refiere a un sistema inteligente que permite a las personas de un centro de trabajo optimizar sus recursos ya sea materiales, financieros o tecnológicos todos estos en relación a los procesos a los que está dedicada la empresa y así producir bienes o servicios para promover la competitividad, alzar la economía, mejorar la sustentabilidad de la empresa y crear nuevas oportunidades de empleo o incrementos salariales. Esta es una relación que se obtiene de un periodo laborado con la producción, ingresos o ventas entre las horas trabajadas durante un tiempo determinado creando así la productividad la cual se podría decir que es “el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios” (OIT, 2016, p.1)
- Entornos del Agotamiento Laboral, García Izquierdo (1991) señala que el Burnout es un problema característico de los trabajos de "servicios humanos", es decir de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el "cliente": médicos, profesores, enfermeras, asistentes sociales, psiquiatras, psicólogos, policías, etc. Una de las características propias del síndrome es el "desgaste emocional" que dicha interacción va produciendo en el trabajador.
- Clima Organizacional, se puede definir como el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y que está íntimamente relacionado con la motivación que estos poseen. Son las propiedades motivacionales del ambiente

organizacional que llevan a la estimulación o provocación de comportamientos. (Chiavenato, 2007).

- Cultura Organizacional, se refiere a la forma de vida de la organización en todos sus aspectos, sus ideas, creencias, costumbres, reglas, técnicas, etc. En este sentido, todos los seres humanos estamos dotados de una cultura porque formamos parte de un sistema cultural. En función de ello, toda persona tiende a ver y a juzgar a otras culturas a partir del punto de vista de su propia cultura. De ahí el relativismo, porque las creencias y las actitudes sólo se comprenden en relación con su contexto cultural.
- Satisfacción Laboral, la satisfacción laboral está determinada por las expectativas del colaborador, sus logros y las recompensas que le brinda la organización. En relación a los factores que determinan la satisfacción laboral, (Diego, Diego y Olivar, 2001) distinguen dos; los no personales (fuera del control de los trabajadores, tales como el salario y la cultura organizacional, entre otros), y los personales (características psicológicas, sociológicas y culturales del propio individuo, tales como la motivación, la implicación en el trabajo, el compromiso con la organización, la participación, entre otras).

2.4.3 Hipótesis

La productividad de los colaboradores que laboran en el call center se ve afectada por diferentes factores que causan el agotamiento laboral el cual produce síntomas que llegan a ser perjudiciales para su salud mental.

2.4.4 Variables

- Desgaste Emocional: los elementos que se revelan como más característicos son el cansancio emocional, (C.E) caracterizado por la pérdida progresiva de energía, el

desgaste, el agotamiento, la fatiga etc.; la despersonalización (DP) manifestada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo; y la incompetencia personal (falta de realización personal) (FRP) con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. (Posig M., Kickul J., 2003).

- Desmotivación Laboral, de acuerdo con Montero Gómez, 2020, los síntomas de la desmotivación laboral:
 - Falta de iniciativa: cuando deja de tomar la iniciativa en ocasiones obvias, frecuentes o se empieza a evidenciar la falta de interés en lo que se hace.
 - Baja Productividad: disminuye ostensiblemente la ejecución del desempeño laboral en un tiempo especificado, va más allá de un mal día o un día de poco rendimiento.
 - Negativismo Constante: pensamientos nefastos y negativos tanto en el entorno laboral como personal, quejas permanentes de las condiciones laborales.
 - Aislamiento: se abstrae de compartir con sus compañeros dentro y fuera del sitio de trabajo.
 - Desconcentración: pérdida de concentración e interés en su trabajo, retraído, pensativo constantemente.

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

3.1 Características del lugar y de la muestra

3.1.1 Características del lugar

La investigación se realizó en el Centro de Call Center ubicado en la Calzada Aguilar Batres 38-94 Zona 11 Ciudad de Guatemala durante el año 2023 y 2024.

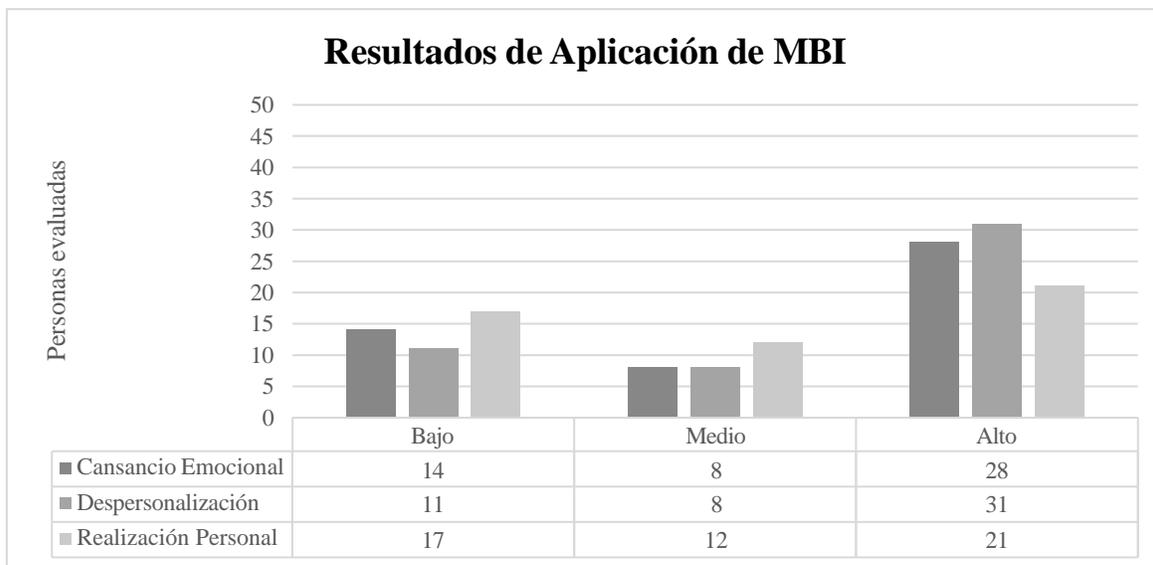
3.1.2 Características de la muestra

La investigación se realizó con 50 personas que forman parte del equipo de Call Center de la cuenta de atención al cliente

3.2 Presentación, interpretación y análisis de los resultados

3.2.1 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory:

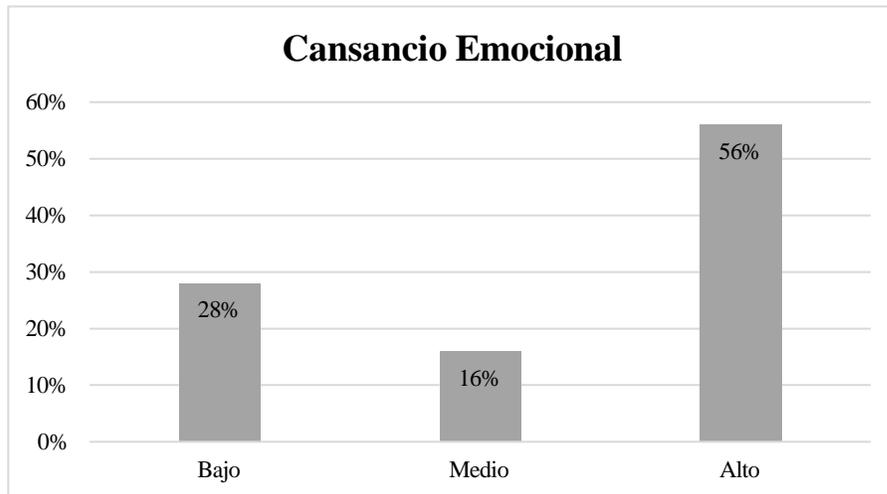
Gráfica No. 1



Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado a teleoperadores de call center

- **Subescala de cansancio emocional:**

Gráfica No. 2



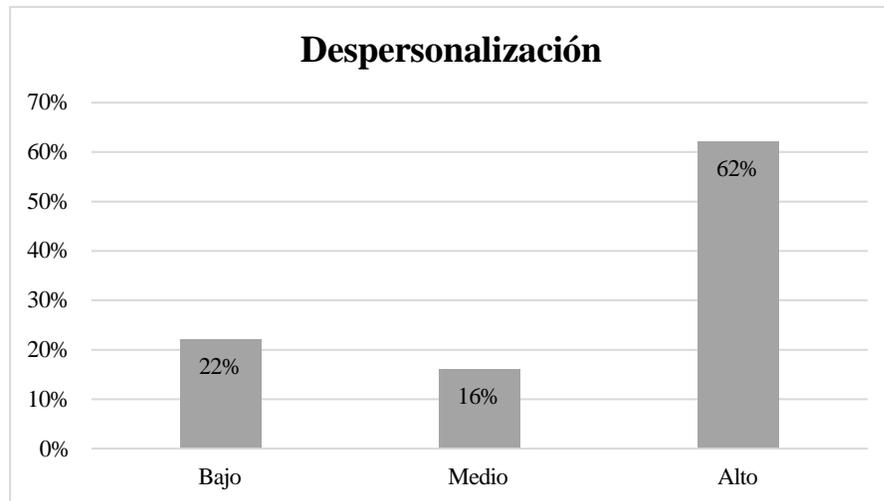
Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado a teleoperadores de call center

- **Categorías**

- **Bajo:** El 16% de la población obtuvo una puntuación entre 0 a 18 puntos situándolos en una intensidad baja más no exentos de padecer en algún momento este padecimiento de agotamiento.
- **Medio:** De acuerdo a los resultados obtenidos 8 personas que reflejan el 28% de la población evaluada tiene una valoración de medio en el cansancio emocional que se puede interpretar como síntomas leves de cansancio en las actividades laborales de su día a día, teniendo resultados individuales entre 19 a 26 puntos.
- **Alto:** En esta subescala el 56% de los teleoperadores reflejan indicios de cansancio emocional altos, cada uno obteniendo valores mayores de 26 en el cálculo de puntuaciones, lo que demuestra que la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

- **Subescala de despersonalización:**

Gráfica No. 3



Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado a teleoperadores de call center

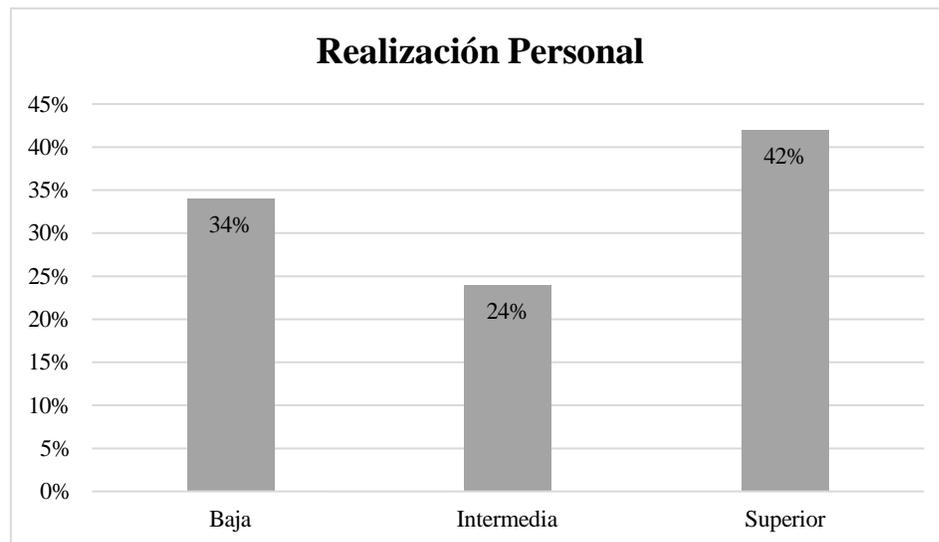
- **Categorías**

- **Bajo:** La proporción de despersonalización en esta muestra (11 personas) se sitúa en un nivel relativamente bajo. Esto sugiere que la mayoría de las personas evaluadas tienen un nivel reducido de cinismo y deshumanización hacia su trabajo y hacia los demás en el ámbito laboral. Este resultado es positivo y puede indicar un ambiente de trabajo saludable en el que los individuos mantienen una conexión significativa con sus tareas y colegas.
- **Medio:** De acuerdo a los resultados arrojados el 16% de teleoperadores evaluados tiene un nivel medio de despersonalización, esto arroja que las personas dentro de este nivel podrían evidenciar que hay áreas de mejora en la percepción, actitud hacia el trabajo y las interacciones laborales.
- **Alto:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 62% de los teleoperadores obtuvo una puntuación entre de despersonalización, donde se reconocen

actitudes de frialdad y distanciamiento; describe si su puntuación es arriba de 9 puntos, una respuesta impersonal y falta de atención hacia los objetos; 31 personas de las 50 a las que se les aplicó el test tienen una valoración alta en esta escala. Este resultado sugiere que un porcentaje sustancial de individuos experimenta sentimientos negativos hacia su trabajo y hacia aquellos con los que interactúan en el entorno laboral. Este nivel de despersonalización puede tener consecuencias perjudiciales tanto para el bienestar individual como para el clima laboral en general. Sería crucial abordar las causas subyacentes e implementar estrategias para reducir esta despersonalización y mejorar la calidad de vida laboral.

- **Subescala de realización personal:**

Gráfica No. 4



Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado a teleoperadores de call center

- **Categorías**

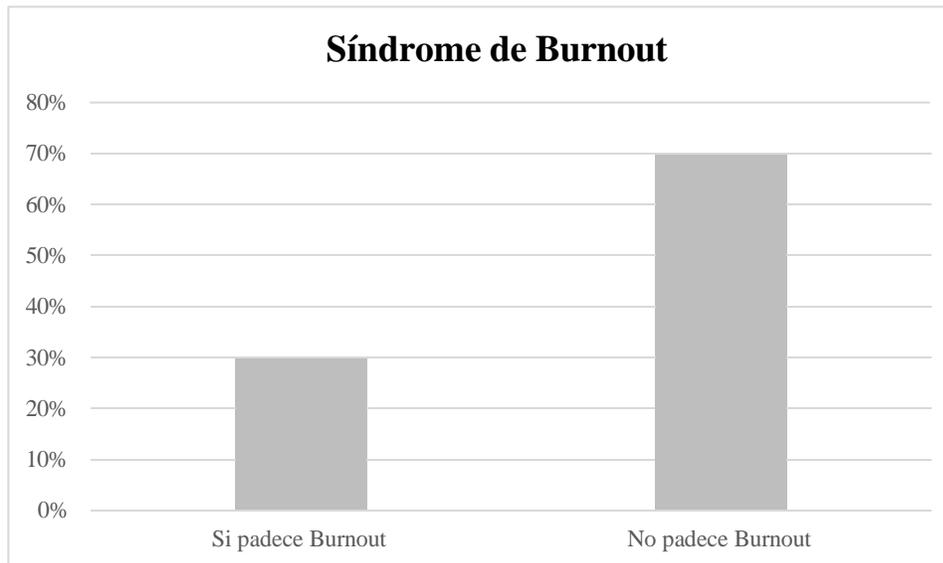
- **Baja:** 17 personas representando al 34% en la categoría de baja realización personal sugiere que un segmento significativo de la muestra experimenta un bajo sentido de logro y satisfacción en su trabajo. Esto podría estar relacionado con factores como la falta de reconocimiento, la escasa realización de metas profesionales o la ausencia de un sentido de contribución significativa.
- **Medio:** Indica que un porcentaje moderado de individuos tiene un nivel intermedio de realización personal. Aunque no es tan bajo como el grupo de baja realización, aún hay margen para mejorar el sentido de logro y satisfacción laboral en este segmento.

- **Alto:** La proporción del 42% representando a 21 personas en la categoría de alta realización personal es alentadora. Este resultado indica que una parte significativa de la muestra tiene un sentido elevado de logro y satisfacción en su trabajo. Estos individuos pueden experimentar una conexión significativa con su labor, sentirse competentes y experimentar un sentido de propósito.

- **Síndrome de Burnout**

Tabla No. 1: Personas con diagnóstico de síndrome de agotamiento laboral según Cuestionario Burnout Inventory aplicado a teleoperadores de call center.

Teleoperadores evaluados	N=50	
Si agotamiento laboral	15	30%
No agotamiento laboral	35	70%
Categoría: Sexo		
Muestra síndrome de agotamiento laboral	n= 15	Porcentaje
Hombre	9	60 %
Mujer	6	40 %
No muestra síndrome de agotamiento laboral	n = 35	Porcentaje
Hombre	22	62.86 %
Mujer	13	37.14 %

Gráfica No. 5

Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado a teleoperadores de call center

Descripción y análisis:

La frecuencia de síndrome de Burnout fue de 30% los participantes dentro de este porcentaje obtuvieron altas puntuaciones en las dos primeras subescalas de cansancio emocional (CE) y despersonalización (DE) y bajas en la tercera de realización personal (RE); estas puntuaciones dentro de los rangos de cada una definen el síndrome de Burnout o síndrome de agotamiento laboral.

Tabla No. 2

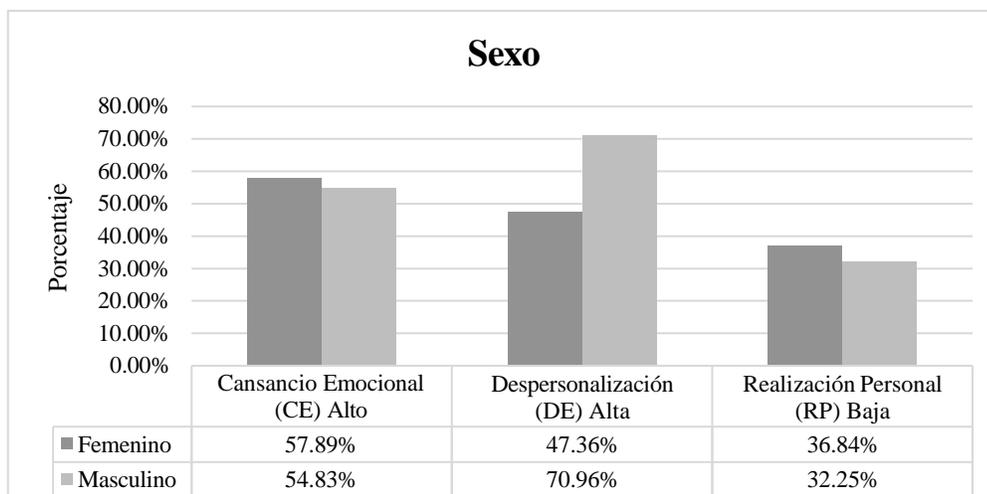
- **Distribución de los niveles altos en subescalas de cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y niveles bajos en realización personal (RP) según variables sociodemográficas y laborales.**

Variables Sociodemográficas y laborales	Categoría	Población N=50	Subescalas					
			Cansancio Emocional (CE)		Despersonalización (DE)		Realización Personal (RP)	
			n	Porcentaje	n	Porcentaje	n	Porcentaje
Sexo	Femenino	19	11	57.89%	9	47.37%	7	36.84%
	Masculino	31	17	54.84%	22	70.37%	10	32.26%
Edad	19-22	12	6	50%	9	75%	3	25%
	23-26	13	10	76.92%	9	69.23%	8	61.54%
	27-30	12	5	41.67%	7	58.33%	3	25%
	31-35	9	5	55.56%	5	55.56%	2	22.22%
	38-45	2	2	100%	1	50%	0	0%
	46-60	2	2	0%	0	0%	0	0%
Educación	Estudios Universitarios	33	13	76.47%	13	76.50%	8	47.06%
	Diversificado Completo	17	15	45.45%	18	54.55%	9	27.27%
Tiempo de relación con la empresa	3 a 6 meses	19	12	63.15%	12	63.15%	9	47.36%
	6 meses a 1 año	13	6	46.15%	10	76.93%	2	15.38%
	1 año a 3 años	16	9	56.25%	8	50%	6	37.50%
	3 años a 5 años	1	1	100%	1	100%	0	0%
	Más de 5 años	1	0	0%	0	0%	0	0%
Modalidad de trabajo	En casa (Home Office)	4	3	75%	3	75%	1	25%
	Oficina (Presencial)	46	25	54.34%	28	60.86%	16	34.78%

Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado a teleoperadores de call center

- **Análisis de variables sociodemográfica en relación a altos puntajes en la subescala de cansancio emocional, despersonalización y bajos puntajes en realización personal**

Gráfica No. 6



Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado a teleoperadores de call center

○ **Subescala Cansancio emocional:**

La proporción del 57.89% sugiere que un porcentaje significativo de mujeres evaluadas experimenta niveles elevados de cansancio emocional; Es importante explorar y analizar los posibles factores desencadenantes del cansancio emocional en mujeres. Estos factores podrían incluir cargas laborales excesivas, falta de apoyo emocional, desequilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares, discriminación de género, entre otros. A comparar también el cansancio emocional del 54.83% en hombres el cual es un porcentaje significativo que experimenta niveles elevados. Este hallazgo indica que el agotamiento emocional no es exclusivo de un género y que también afecta a una proporción considerable de hombres. Estos factores podrían incluir cargas laborales excesivas, falta de apoyo emocional, presión para cumplir con expectativas laborales, entre otros.

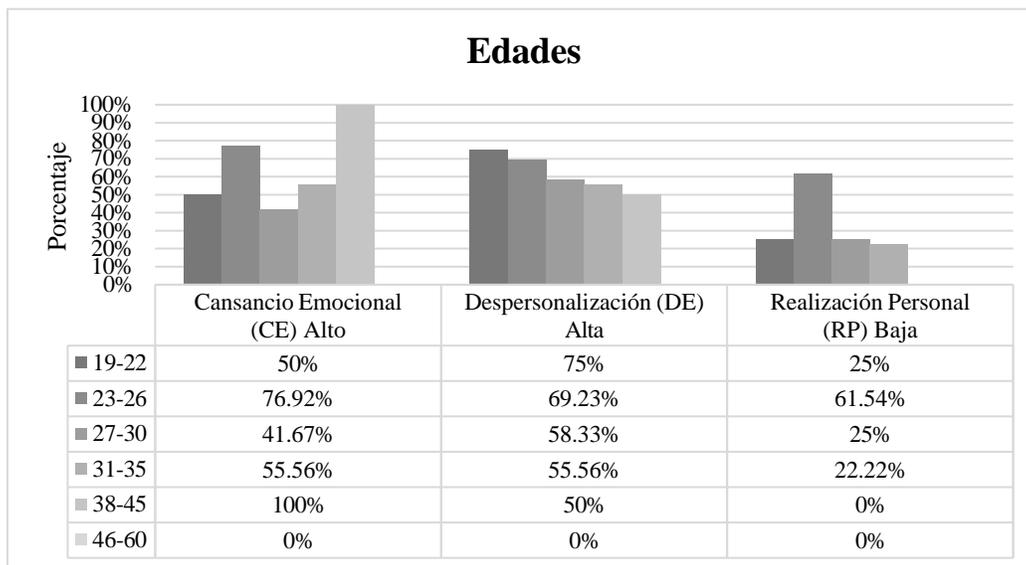
○ **Subescala Despersonalización:**

El 47.36% sugiere que un porcentaje significativo de mujeres evaluadas experimenta niveles moderados de despersonalización en el entorno laboral. Este resultado indica que hay una presencia notable de malas actitudes por parte del colaborador incluyendo factores como una carga laboral excesiva, falta de reconocimiento, relaciones laborales conflictivas o desafíos específicos relacionados con el género en el lugar de trabajo. Con el 70.96% los hombres tienen un porcentaje alto de despersonalización teniendo posibles factores desencadenantes como carga laboral excesiva, falta de reconocimiento, relaciones laborales conflictivas o presiones específicas relacionadas con expectativas profesionales o roles masculinos tradicionales.

○ **Subescala Realización personal:**

El 36.84% sugiere que un porcentaje moderado de mujeres evaluadas experimenta bajos niveles de realización personal en el entorno laboral. Con el 32.25% de hombres con baja realización personal sugiere que un porcentaje moderado de hombres evaluados experimenta bajos niveles de esta subescala en el entorno laboral. Este resultado indica que hay una presencia notable que pueden sentir que su trabajo no les proporciona un sentido suficiente de logro o satisfacción personal. Estas puntuaciones bajas indican que el colaborador experimenta dificultades para sentirse competente y lograr sus objetivos laborales, lo que puede tener implicaciones negativas para su bienestar y satisfacción laboral.

Gráfica No. 7



Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado a teleoperadores de call center

○ **Subescala Cansancio emocional:**

De acuerdo a los rangos de las edad comparadas se evidencia que los colaboradores que se sitúan en el rango de edad de 23 a 26 años obtuvieron el porcentaje mayor con 76.92 % en esta subescala, siguiendo con 55.56% colaboradores con el rango de edad de 31 a 35 años con un 50 % de altos puntajes en cansancio emocional este puede ser causado por factores observables a los que están expuestos los teleoperadores los cuales son horarios irregulares, falta de flexibilidad de los jefes, presión constante para cumplir con objetivos de rendimiento y métricas de productividad puede generar ansiedad y desgaste emocional, especialmente en un grupo de edad entre los 23 a 30 años, donde puede existir una búsqueda de aprobación y éxito.

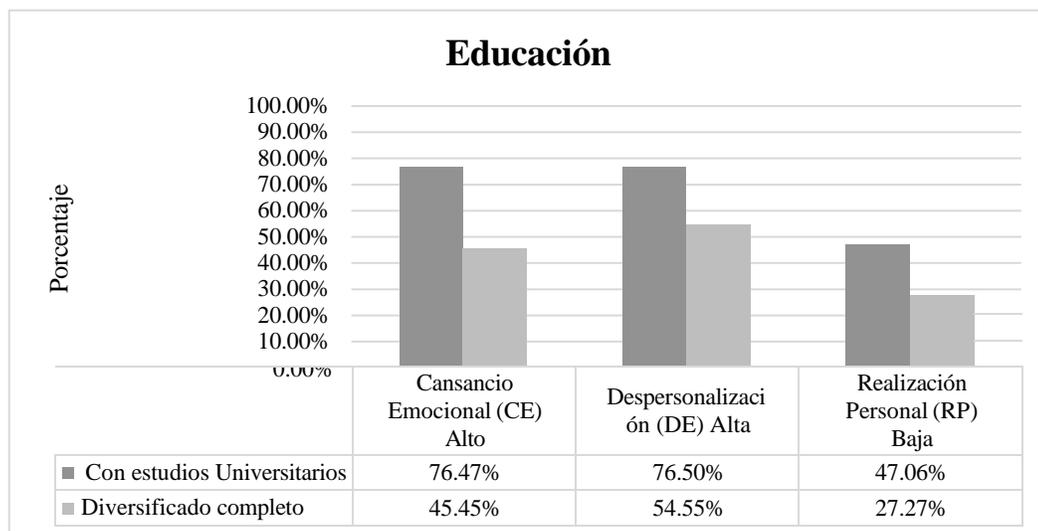
- **Subescala Despersonalización:**

Se evidencia con el porcentaje del 75 % que la alta despersonalización lo tienen los colaboradores que se encuentran en el rango de edad de los 19 a 22 años, seguido del rango de edad de 23 a 26 años con un 69.23 % y los del rango de edad de 27 a 33 años con un 58.33% esta alta despersonalización puede estar relacionada por la interacciones impersonales a las que se somete el teleoperador con el cliente, las cuales suelen ser a través de medios tecnológicos, como teléfono o chat, lo que puede limitar la conexión humana. La falta de contacto cara a cara puede contribuir a la despersonalización, entre otros factores como carga excesiva de trabajo, condiciones estresantes, falta de reconocimiento entre otras.

- **Subescala Realización personal:**

De acuerdo a los rangos de edad los colaboradores situados entre 23 a 26 años presentan el porcentaje mas elevado de baja realización personal, este está relacionado a una percepción de estancamiento, la falta de oportunidades para el desarrollo profesional puede disminuir la realización personal. Los teleoperadores jóvenes pueden sentirse desmotivados si no ven un camino claro para avanzar en sus carreras. A comparación de colaboradores situados en el rango de edad de 38 a 60 años los cuales sus expectativas laborales son cumplidas por tener cierta estabilidad laboral y personal.

Gráfica No. 8



Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado a teleoperadores de call center

○ **Subescala Cansancio emocional:**

Con un porcentaje del 76.47 % los teleoperadores con estudios universitarios presentan altos niveles de cansancio emocional en comparación con los colaboradores que tiene diversificado completo. Esto se debe a que la dinámica del trabajo y estudio puede ser determinante para padecer ciertos síntomas de cansancio emocional, la cual puede ser física y mentalmente agotadora. La realización de tareas laborales y académicas simultáneamente puede llevar a un aumento del cansancio emocional. Estos teleoperadores pueden enfrentarse a la falta de tiempo para descansar y relajarse adecuadamente. La presión de cumplir con responsabilidades laborales y académicas puede reducir el tiempo disponible para el autocuidado y la recuperación emocional, Con el 45.45% los colaboradores con diversificado completo presentan un porcentaje moderado en esta subescala el cual no plantea estén exentos de este cansancio y que puede afectar las relaciones interpersonales,

ya que la persona puede sentirse agotada y con menos energía para participar activamente en actividades sociales y mantener conexiones significativas.

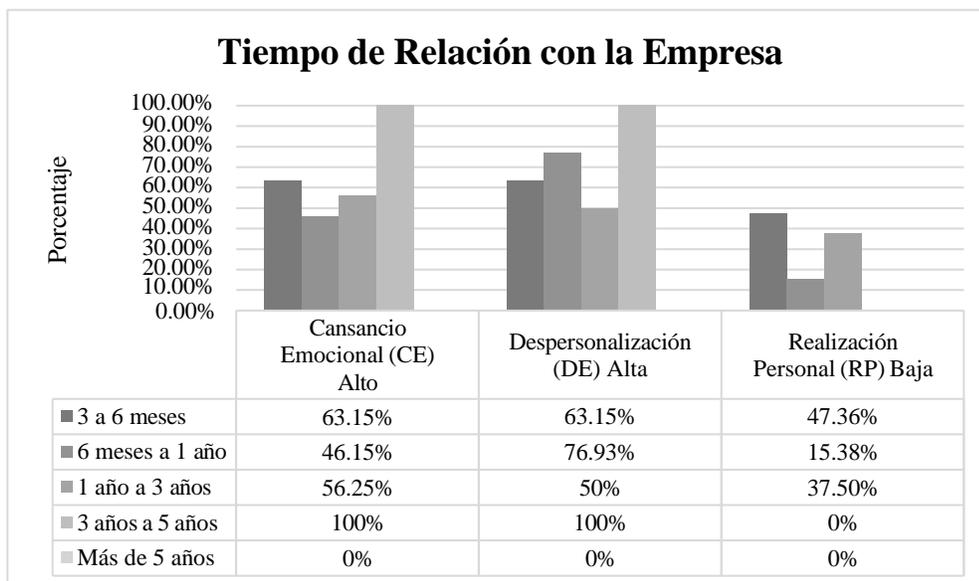
○ **Subescala Despersonalización:**

Los teleoperadores con estudios universitarios tienen un porcentaje de 76.50% más alto que los teleoperadores con diversificado completo que no tiene una responsabilidad académica por el momento. Este escenario crea que los colaboradores con responsabilidades académicas presenten sobrecarga de responsabilidades que produzcan contribuir a la deshumanización del trabajo y afectar la conexión emocional con los demás, los teleoperadores con altos niveles de despersonalización presentan dificultades para mostrar empatía hacia los clientes. Esto puede resultar en interacciones frías o distantes, lo que podría afectar la calidad del servicio al cliente y generar insatisfacción. La falta de conexión emocional puede afectar la comunicación entre los teleoperadores. La despersonalización puede obstaculizar la colaboración y la transmisión eficiente de información en el equipo.

○ **Subescala Realización personal:**

Con baja realización personal se muestra al 47.06% de los teleoperadores con estudios universitarios en curso y al 27.27% a los teleoperadores con diversificado completo. Puede resultar en una falta de motivación y compromiso por parte de los teleoperadores. Esto podría afectar su rendimiento y contribuir a conflictos relacionados con la productividad y la calidad del trabajo.

Gráfica No. 9



Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado a teleoperadores de call center

○ **Subescala Cansancio emocional:**

El porcentaje de 100% demuestra que los colaboradores que tienen un tiempo de más de 3 años a 5 años presentan el cansancio más alto y comparándolo con el 63.15% que corresponde al grupo de 3 meses es clave para determinar que el nivel de cansancio emocional experimentado por aquellos que tienen menos de 6 meses de relación laboral va en aumento, esto conforme el tiempo de labores en la empresa de call center.

○ **Subescala de Despersonalización:**

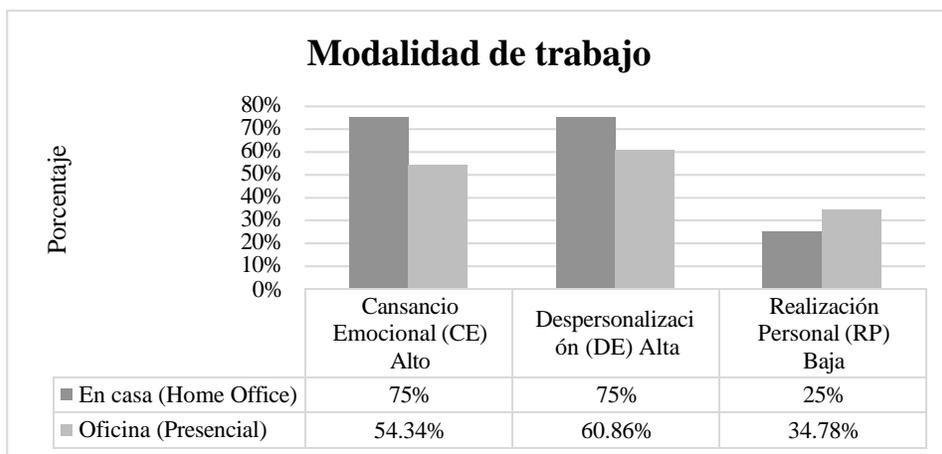
De acuerdo a los porcentajes el 100% de los teleoperadores que tienen un tiempo de relación de más de 3 años con la empresa presentan el más alto nivel de despersonalización, uniéndose con un 76.93% los colaboradores que tienen de 6 meses a un año de relación laboral. Esto se debe a rutina o monotonía, falta de

variedad en las tareas a realizar, impacto de la gestión y políticas organizacionales que están afectando a los colaboradores durante un tiempo prologando que se va haciendo evidente mientras la relación de trabajo se haga más larga.

○ **Subescala de Realización personal:**

Evidenciando con el porcentaje de un 47.36 % los teleoperadores con un tiempo de relación laboral de 3 a 6 meses tienen una baja realización personal. Esto comprado con bajos porcentajes de los teleoperadores que su relación laboral ha sido de mas de 5 años con un 0% teniendo niveles altos de realización personal.

Gráfica No. 10



Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory aplicado a teleoperadores de call center

○ **Subescala Cansancio emocional:**

El 75% de teleoperadores que trabaja desde casa presenta un alto cansancio emocional, evidenciando que esta modalidad puede llevar a una sensación de aislamiento, la dificultad de establecer límites entre el trabajo y la vida personal les produce un cansancio más alto porque las jornadas laborales se vuelven más prolongadas. La dependencia de la tecnología y la conectividad constante pueden aumentar la presión laboral y dificultar la desconexión mental al final del día laboral. Con el 54.34% se evidencia que los teleoperadores que trabajan desde la oficina pueden experimentar también altos niveles de cansancio emocional esto producido por el tiempo de traslados desde su hogar al lugar de trabajo, las interacciones constantes en un ambiente contralado como es la oficina y un ambiente estandarizado causan estos niveles altos de cansancio emocional.

- **Subescala de Despersonalización:**

Con evidencia del 75% de teleoperadores que trabajan home office y con el 60.86% de teleoperadores que trabajan presencial en oficinas se tiene un alto nivel de despersonalización dentro del grupo de teleoperadores, esto causado por la tecnología como primer objeto como la fatiga asociada con el trabajo en entornos virtuales puede influir en la capacidad de los teleoperadores para conectarse emocionalmente con las personas con las que interactúan, contribuyendo así a la despersonalización.

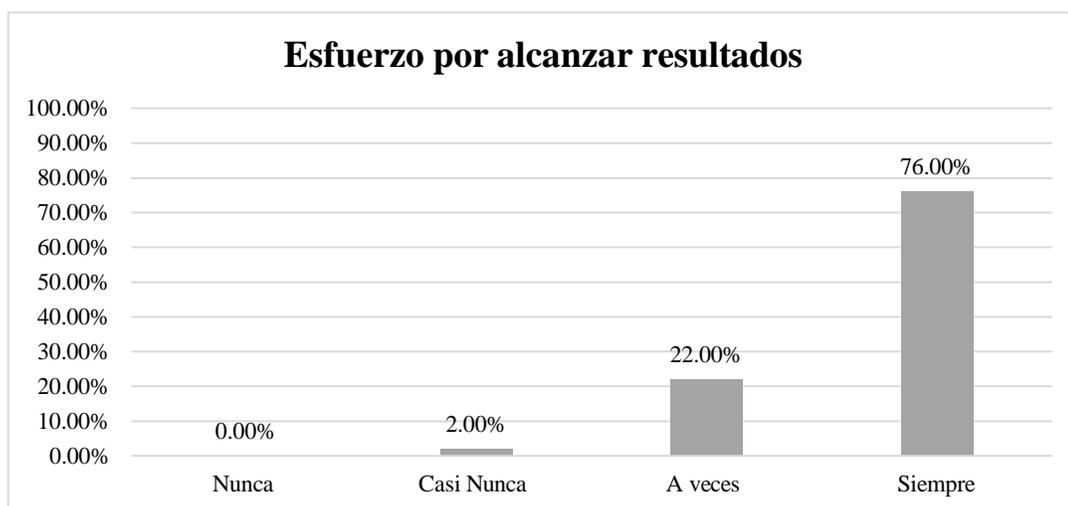
- **Subescala de Realización personal:**

Los teleoperadores con modalidad de trabajo home office representan un 25% con baja realización personal y los teleoperadores que trabajan en oficinas un 34.78% presentando ellos más bajos niveles en esta subescala.

3.2.2 Cuestionario de Perfil de colaborador y productividad laboral:

- **Indicadores de acuerdo a preguntas del cuestionario de perfil de colaborador y productividad laboral**

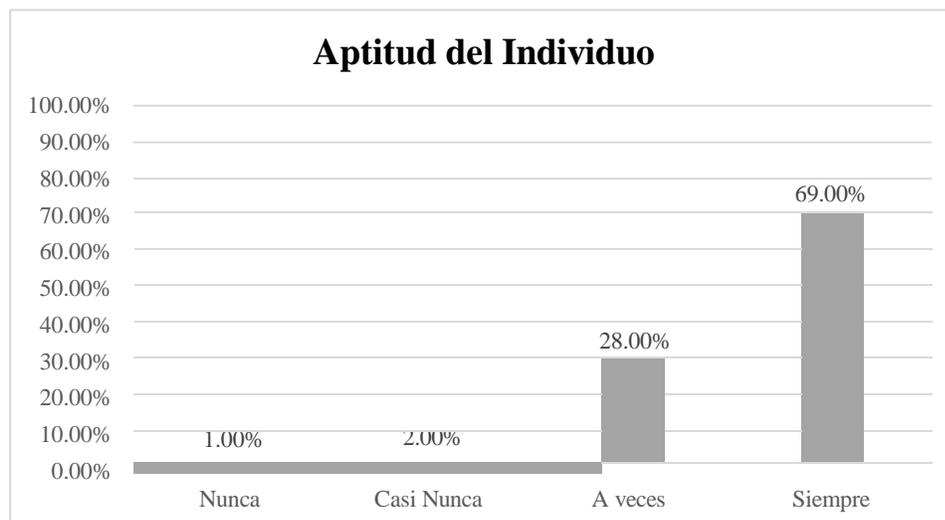
Gráfica No. 11



Fuente: Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral. (2024).

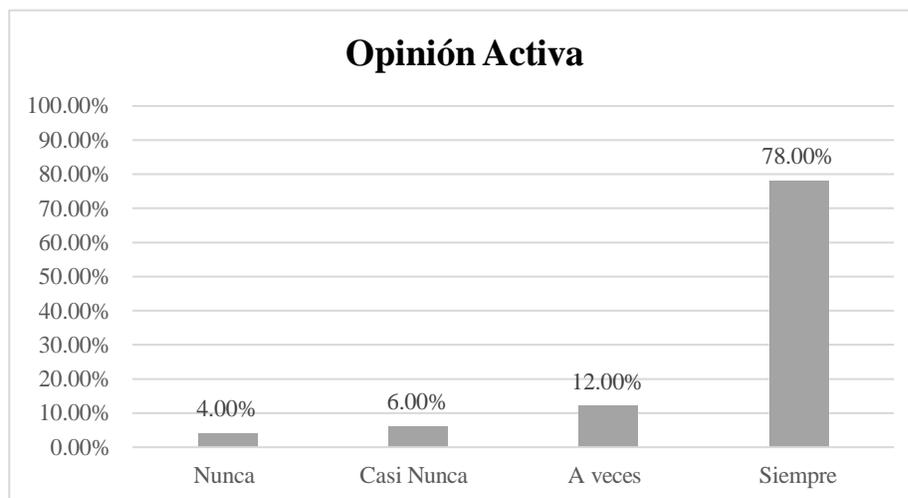
En la presente gráfica, mediante el análisis de la pregunta No. 11, ¿Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo? y No. 12, ¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores y en el tiempo requerido? Se mide el indicador de esfuerzo por alcanzar resultados.

Se evidencia que, de la población investigada, no hubo respuestas para la opción nunca, representando el 0%. El 2% de la muestra, conformado por 2 individuos, indicaron que casi nunca se esfuerzan por alcanzar resultados en su labor. Por otro lado, se observa que el 22% de la población se esfuerza a veces en cumplir con las metas establecidas y un 76% de los teleoperadores, se esfuerzan siempre por alcanzar los resultados de su puesto de trabajo.

Gráfica No. 12

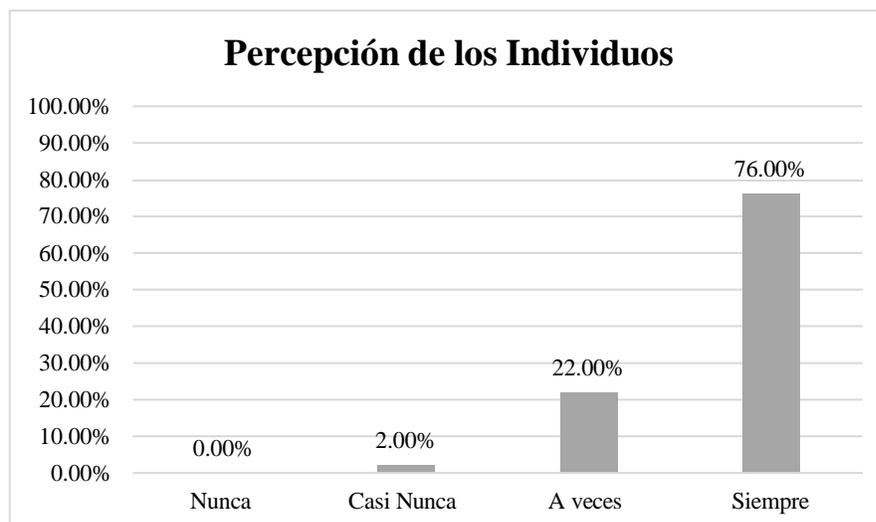
Fuente: Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral. (2024).

De acuerdo con la pregunta No.13 del instrumento, ¿Acepta riesgos calculados para lograr metas establecidas? Y No. 14, ¿Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten?, se midió la aptitud de los individuos. Solo el 1% de los encuestados no tienen aptitud en cuestión no aceptando riesgos ni venciendo obstáculos. Es una proporción muy baja siendo el 2% los teleoperadores que no demuestran aptitud en su labor. Siendo el 28% de la población con a veces indica que ocasionalmente se esfuerza por aceptar riesgos y lograr metas establecidas. Por último, el grupo más grande de respuestas, representado por el 70% de los teleoperadores muestran aptitud dentro de su rol de trabajo proponiéndose metas y tomando riesgos teniendo capacidad para vencer obstáculos. En resumen, la gráfica muestra que la mayoría de los encuestados demuestran la aptitud en cuestión con alta consistencia, mientras que una minoría mucho menor la muestra con menos frecuencia. Esto sugiere que, en general, la mayoría de los teleoperadores tienen la aptitud necesaria para el desempeño de sus labores.

Gráfica No. 13

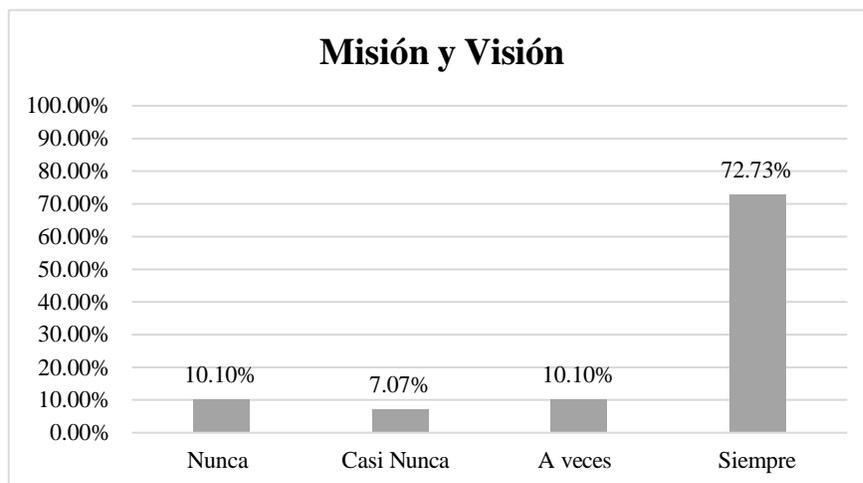
Fuente: Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral. (2024).

La siguiente gráfica muestra la distribución de respuestas en relación con la pregunta No. 7 ¿Participa en las reuniones de trabajo? El primer grupo, representa a un 4% de la población, este indica que nunca participan de manera activa en las reuniones. Similar al grupo anterior, aunque ligeramente mayor, el siguiente porcentaje observado en la gráfica es del 6%, quienes mencionan que casi nunca participan en las reuniones de trabajo. El siguiente grupo, representando a una parte significativa de la muestra, evidencia que el 12% de la población participan ocasionalmente en las reuniones de trabajo expresando sus opiniones. Por último, en la porción más grande de la gráfica se observa que el 80% de la muestra, expresan siempre sus opiniones durante las reuniones de trabajo. Se concluye que, la gráfica evidencia que la mayoría de los teleoperadores participan activamente en las reuniones de trabajo expresando sus opiniones de manera consistente. Sin embargo, aún existe un pequeño porcentaje de personas que participan con menos frecuencia, lo que podría ser una oportunidad para fomentar una cultura más inclusiva y participativa en el entorno laboral.

Gráfica No. 14

Fuente: Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral. (2024).

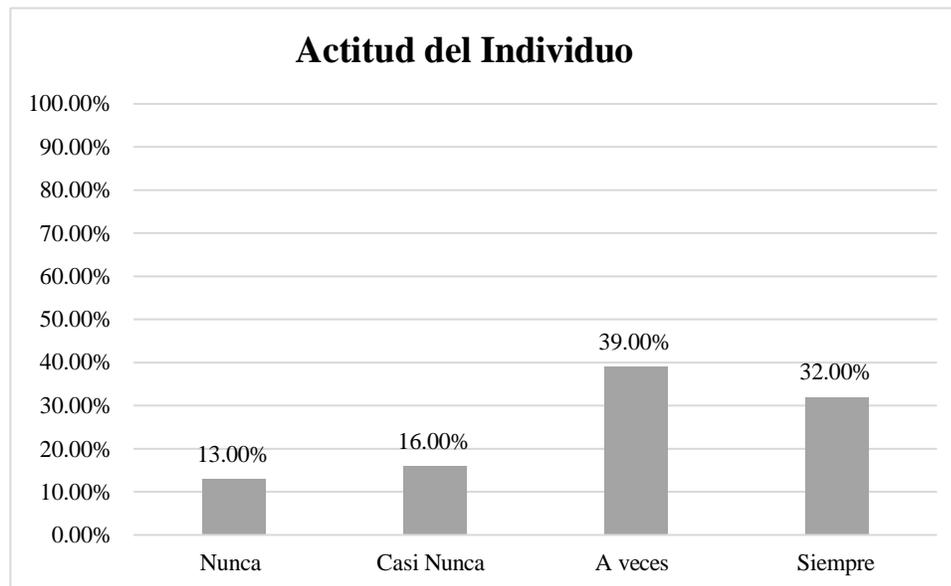
Con relación a la pregunta No. 10, ¿Tiene la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?, se obtuvo el indicador sobre la percepción de los individuos. Se observa que ninguno de los colaboradores afirmó no poder atender asuntos laborales bajo presión. El siguiente porcentaje, (2%), indica que una minoría muy baja de los encuestados siente que casi nunca puede manejar asuntos laborales bajo presión. Por otro lado, una parte significativa de las respuestas (22%) afirma que pueden manejar asuntos laborales bajo presión algunas veces. Esto sugiere que hay una proporción considerable de personas que experimentan desafíos ocasionales en su capacidad para lidiar con la presión en el trabajo. Finalmente, el 76% de la población indicó que se sienten capaces de atender asuntos laborales bajo presión siempre, demostrando confianza en su capacidad para manejar situaciones de presión en el trabajo. Se puede afirmar que la mayoría de los teleoperadores se sienten seguros en su capacidad para manejar asuntos laborales bajo presión, con una gran proporción de ellos expresando confianza en su habilidad para hacerlo siempre.

Gráfica No. 15

Fuente: Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral. (2024).

Se presenta la distribución de respuestas de la pregunta No. 4, ¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo? y No. 6, ¿Asiste a capacitaciones brindadas por la empresa?, las cuales miden el indicador misión y visión. Como primer dato, se observa que un 10.10% de la población afirma tener poco o nulo conocimiento de los valores institucionales y tampoco han asistido a capacitaciones. Esta falta de exposición puede indicar una desconexión entre los empleados y la cultura organizacional de la institución. Seguidamente el 7.07% tienen una experiencia muy limitada en capacitaciones brindadas en la empresa y poco conocimiento de la misión y visión de la empresa. Cabe resaltar que un 10.10% de los colaboradores menciona haber experimentado intermitentemente actividades relacionadas a los valores institucionales. Por último, se observa que el grupo más grande en el gráfico se refiere a un 73% de personas que están completamente familiarizadas con los valores institucionales y asisten siempre a capacitaciones relacionadas a temas con su puesto de trabajo. Se puede concluir que la gran mayoría conocen la misión y visión de la institución, como

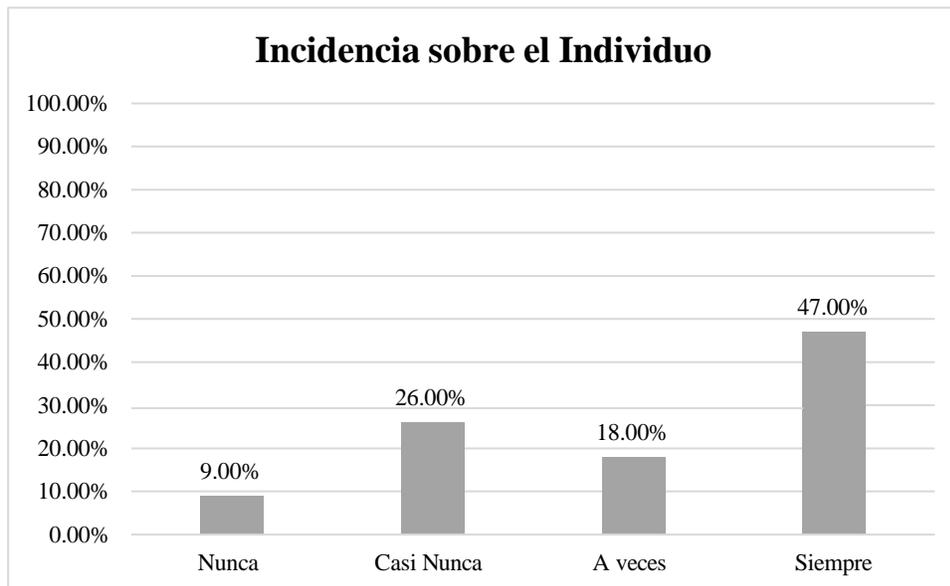
buscan participar de manera consistente en las capacitaciones impartidas por la empresa. Asimismo, se evidencia que aún hay una minoría que tiene una exposición limitada o intermitente a estos aspectos, lo que podría tener implicaciones en su conexión con la cultura organizacional e incrementar el riesgo de padecer burnout.

Gráfica No. 16

Fuente: Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral. (2024).

De acuerdo con las preguntas No. 2, ¿En ausencia de su supervisor asume responsabilidad? Y No. 3 ¿Aunque no se le solicite brinda más tiempo de lo requerido?, se obtuvo el indicador actitud del individuo. En donde el 13% afirmaron nunca asumir estas actitudes. Esto puede sugerir una falta de confianza o comodidad para tomar decisiones o liderar en situaciones donde no hay una supervisión directa. El siguiente grupo abarca el 16% de los participantes, ellos indican que casi nunca asumen responsabilidades extra. Con respecto a la afirmación que a veces asumen responsabilidades de superiores, se obtuvo un porcentaje de respuesta del 40%, una proporción considerable de personas que están dispuestas a tomar la iniciativa y asumir responsabilidades en ciertas circunstancias, pero no de manera consistente. Por último, el 32% asumen esta actitud, tomando responsabilidades adicionales sin necesidad de una supervisión directa. La gráfica en general muestra una variedad de respuestas en

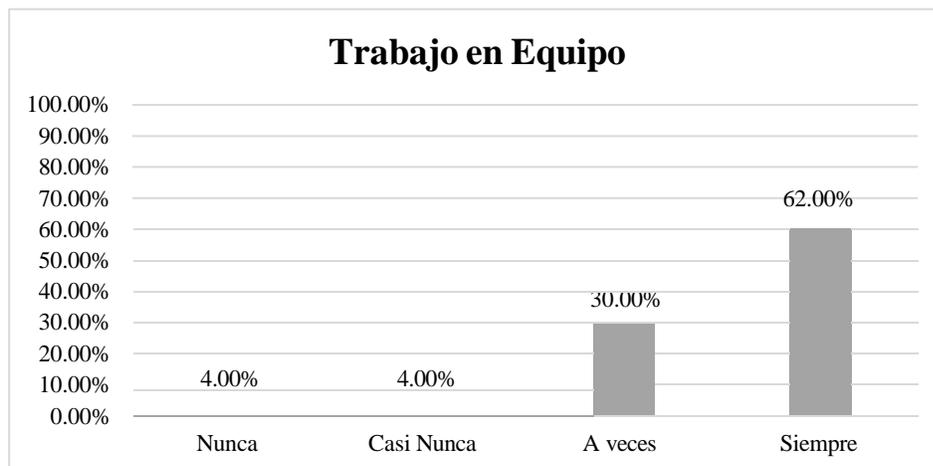
cuanto a la disposición de las personas para asumir responsabilidad en ausencia de su supervisor. Mientras que una parte significativa de la muestra está dispuesta a hacerlo a veces o siempre, también hay una proporción considerable que lo hace raramente o nunca. Esta variabilidad en las respuestas puede tener implicaciones en la eficacia y el funcionamiento de los equipos, así como en el riesgo de burnout, especialmente si hay una dependencia excesiva de la supervisión directa en situaciones de ausencia de liderazgo.

Gráfica No. 17

Fuente: Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral. (2024).

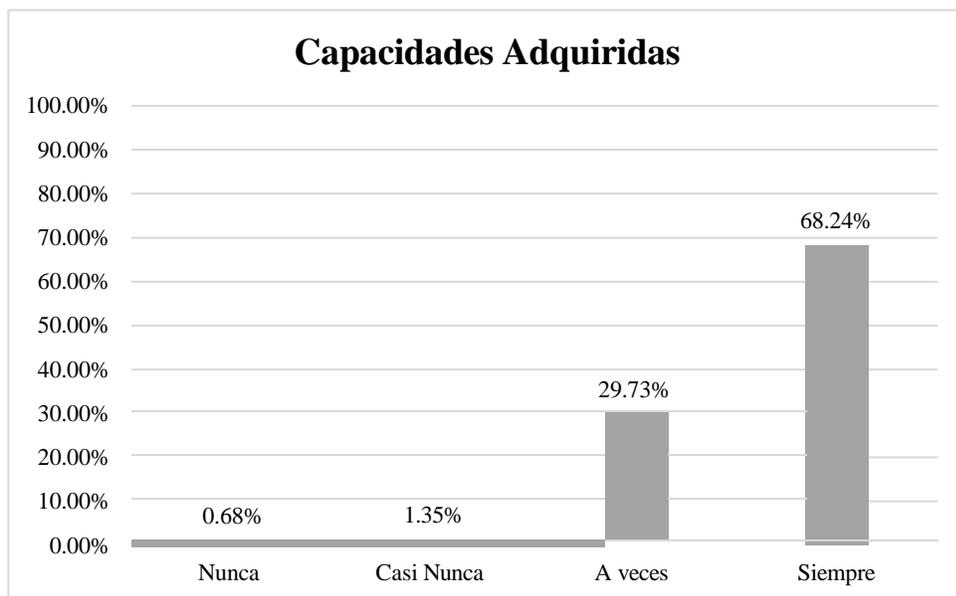
En el gráfico se evidencian las respuestas a la pregunta No. 8, ¿Falta a sus labores cuando hay una emergencia? Y No. 15, ¿Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente?, las cuales midieron la frecuencia de incidencias en el trabajo. El menor porcentaje de respuestas en la gráfica es de 9%, donde los teleoperadores afirmaron nunca experimentar problemas o ausencias en su trabajo. Esto sugiere que hay una minoría que rara vez enfrenta dificultades o contratiempos en su vida diaria. El segundo rango de frecuencia es casi nunca, en el mismo, un 26% de la población indicó que casi nunca presentan dificultades en su vida cotidiana. Respecto a la opción de respuesta a veces, se observa que aproximadamente el 18% de los trabajadores algunas veces experimentan incidencias intermitentes. Se evidenció también que casi la mitad de los encuestados (47%) siempre enfrentan dificultades de manera constante en su vida cotidiana, lo cual puede tener un impacto significativo en su bienestar y salud mental.

En resumen, la gráfica muestra que la mayoría de los encuestados experimentan incidencias o problemas con cierta regularidad en su vida diaria, ya sea de manera constante o intermitente. Sin embargo, aún hay una minoría que rara vez enfrenta dificultades. Estos resultados resaltan la importancia de abordar las fuentes de estrés y dificultades en la vida de las personas para prevenir el burnout y promover el bienestar general.

Gráfica No. 18

Fuente: Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral. (2024).

De acuerdo con la pregunta No. 16 del instrumento, ¿Confía en los demás miembros de su grupo de trabajo para lograr los objetivos de su área de trabajo? se midió la frecuencia del indicador de trabajo en equipo. Se observa en la gráfica que solamente el 4% de la muestra afirmó nunca participar en el trabajo en equipo. Similar al grupo anterior, representado al otro 4% de los encuestados, casi nunca participan en el trabajo en equipo. El 30% de los participantes declararon que a veces confían y se involucran y colaboran de manera intermitente, pero no de manera constante. Cabe destacar que 31 personas (62%) de los trabajadores buscan participar siempre en el trabajo en equipo en su entorno laboral. Por lo anterior, se infiere que la mayoría de los teleoperadores participan regularmente en el trabajo en equipo, mientras que una minoría tiene una participación limitada o nula en estas actividades. Esto evidencia que el trabajo en equipo es una parte importante y común de la experiencia laboral de la muestra investigada, lo cual es relevante en el contexto del burnout, ya que un buen soporte social y colaborativo puede ayudar a mitigar el estrés laboral.

Gráfica No. 19

Fuente: Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral. (2024).

De acuerdo a las preguntas No. 1. ¿Alcanza las métricas que se propone? No. 5. ¿Se preocupa por superarse académicamente? Y No. 9. ¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? Lo obtenido de acuerdo a la frecuencia de las respuestas indica que el 0.68 % de los teleoperadores nunca realiza actividades de capacitación y superación, el 1.35% siendo mínimo casi nunca. El 29.73% nos da una frecuencia de hacer las actividades no tan a menudo pero realizarlas ocasionalmente y el ultimo porcentaje de 68.24% las realiza siempre, alcanzando métricas dentro de su campo de trabajo, estudiando actualmente y teniendo conocimientos nuevos para desempeñar sus tareas laborales.

- **Entrevista a teleoperadores de call center**

- **Indicador: Contexto situacional del colaborador**

- De acuerdo a la entrevista realizada a los teleoperadores de este call center, se pudo analizar por categorías las posturas expuestas, teniendo en cuenta la relación de ellas para poder definir el contexto situacional de los teleoperadores.

- Categoría: Formación profesional (1, 4 y 5)

- Con relación a la formación profesional que los teleoperadores tienen se puede argumentar que una mayoría está formándose profesionalmente en alguna carrera de grado de licenciatura, siendo los colaboradores que están en rangos de 19 a 26 años, algunas habilidades y conocimientos adquiridos mencionadas por los colaboradores que fueron repetidos son habilidades de comunicación verbal del idioma inglés, el cual ha ido aumentando su dominio este idioma por el proceso de llamadas telefónicas que atienden todos los días. Se puede mencionar otras habilidades que definen al perfil de los colaboradores entrevistados como conocimientos técnicos de programas utilizados en la industria, habilidades de comunicación orientados al servicio al cliente y se puede agregar que la ética laboral se mencionó en cada entrevista como el compromiso con la puntualidad, paciencia y tolerancia, así como el cumplimiento de políticas de la empresa.

- Algunas características profesionales mencionadas fueron la orientación a resultados, teniendo un enfoque en cumplir objetivos y metas establecidas por la empresa, manteniendo un alto rendimiento, el sentido de urgencia, resolución de

problemas que es la capacidad para identificar y abordar eficazmente problemas y desafíos que surgen durante las interacciones con los clientes.

En general las posturas anteriores son las que más redundan en las respuestas proporcionadas en las entrevistas con los teleoperadores participantes en esta investigación.

“... Ser tolerante, tener paciencia y una mejora en el dominio del inglés son las habilidades que he adquirido en el trabajo y que me ayuda a hacer mi trabajo ...”

“... pues yo pienso que la forma de analizar los casos que tengo en las llamadas, el sentido de urgencia y el cumplimiento de las normas o políticas que me da mi supervisor hace que pueda desempeñarme de la mejor manera en mi trabajo haciéndolo bien ...”

Lo expresado por los teleoperadores se ve reforzado por los resultados obtenidos en las preguntas No. 1, 5 y 9 del cuestionario de perfil del colaborador y productividad laboral donde el 68.24 % destacó las capacidades adquiridas en donde se destaca que los colaboradores se preocupan por superarse académicamente, y poseen los conocimientos necesarios para desempeñar su puesto de trabajo.

- Categoría: Motivación. Pregunta 2 y 6

El desarrollo personal se puede definir como un proceso de cambio interno a nivel individual mediante el cual se busca alcanzar el máximo potencial personal.

Se trata de un camino que implica adquirir o fortalecer habilidades y actitudes que permitan evolucionar para llegar a ser mejores versiones de nosotros mismos.

La motivación y el desarrollo personal tienen una estrecha relación al comprobar que se adquieren nuevas habilidades y conocimientos, se vuelven más claro los objetivos y se alcanzan pequeñas metas, se refuerza la motivación para continuar superándose. Una mayor automotivación se relaciona con niveles más altos de desarrollo personal: las personas más motivadas suelen ser más capaces de salir de su zona de confort, afrontar retos y desafíos que facilitan su evolución. En su mayoría los teleoperadores argumentaron que sus expectativas de vida era continuar con su formación profesional para obtener el título universitario, alcanzar estabilidad financiera para brindarle soporte financiero a familia que son dependientes del trabajo del colaborador, alcanzar otro estatus de vida, y algunos otros ven el trabajo de teleoperador como una oportunidad de mejora. Todos estos argumentos se repiten y es fundamental hacer el análisis comparativo de las motivaciones que tienen los teleoperadores para comprender el contexto situacional que nos expone.

“... Pretendo continuar mis estudios y crecer en la empresa, sin embargo, una vez alcance graduarme de la universidad pretendo obtener un trabajo relacionado a la misma ...”

“... Deseo poder llegar a tener una estabilidad financiera a través de mis conocimientos; invirtiendo en mis conocimientos y desarrollando el hábito y el aprendizaje del emprendimiento ...”

“... graduarme de la U y poder tener una estabilidad económica mejor de la que ahora tengo...”

○ Categoría: Clima laboral pregunta 3 y 7

El clima laboral hace referencia al contexto humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en aspectos como la motivación, el rendimiento y la satisfacción de los colaboradores. Un día cotidiano de trabajo refleja en gran medida el clima laboral que existe en la organización y basándonos en las respuestas obtenidas por medio de la entrevista a los teleoperadores en su mayoría lo describen como un día productivo pero que las actividades realizadas se pueden volver algo monótonas en el sentido de que lo que se realiza es rutinario, en el contexto de call center la atención al cliente se hace de manera virtual ya sea telefónicamente, o por medio de correos electrónicos que durante el turno de trabajo se responden más de 50 llamadas según datos que los colaboradores entrevistados contabilizan. Tomando en cuenta estas posturas se puede argumentar que el ambiente en centros de call center está fuertemente condicionado por la naturaleza monótona y repetitiva del trabajo, generando situaciones de cansancio emocional o despersonalización alta por la fatiga de mantener largas conversaciones, con frecuente “multitarea”, a un ritmo intenso y con posturas estáticas, agota tanto mental como físicamente convirtiéndose en una atención al cliente baja por el cansancio y creando un clima laboral bajo a lo largo del tiempo.

“... Actualmente agente de servicio al cliente, tomando llamadas, con un tiempo muy corto para alimentarme y mucho tiempo sentada...”

“... Contestar llamadas, algunas buenas otras malas. En ocasiones frustrarme por no tener métricas en meta, el proceso de estrés en muchas ocasiones me ayuda a esforzarme más...”

○ Categoría: Actividades de ocio. Pregunta 8

Las actividades de ocio o recreativas permiten la relajación y liberación de tensiones acumuladas, revirtiendo los efectos del estrés crónico laboral y personal. Actúan como “válvula de escape”. Recargan la energía del individuo, combatiendo estados de agotamiento y fatiga emocional mediante experiencias placenteras compensatorias que activan nuevas fuerzas. En su mayoría los teleoperadores entrevistados comentaron que realizar actividades como ir al gimnasio, salir con su familiar y amigos a realizar otras actividades fuera de lo cotidiano ayudaba a mantenerse relajados en sus días “off” o días de descanso. Estas actividades equilibran la vida del sujeto entre obligaciones-responsabilidades y experiencias gratificantes recreativas que compensan sacrificios. Fundamental para evitar cuadros depresivos o de estrés.

“...al finalizar labores me gusta caminar por 30 min aproximado la mayoría de veces lo hago para regresar a casa. Voy al gimnasio 4 veces a la semana, me gusta ver series o animes y estoy aprendiendo a pintar cuadros con pinturas acrílicas...”

“... compartir con mi familia, dedicarme a hacer mis tareas personales, atender a mis mascotas, ayuda y busco distractores visuales usualmente y dormir...”

3.3 Análisis general

A partir de la información obtenida y analizada del Cuestionario Maslach Burnput Inventory la frecuencia es de 30% los participantes dentro de este porcentaje obtuvieron altas puntuaciones en las dos primeras subescalas de cansancio emocional (CE) y despersonalización (DE) y bajas en la tercera de realización personal (RE); estas puntuaciones dentro de los rangos de cada una definen el síndrome de Burnout o síndrome de agotamiento laboral. Esta frecuencia nos permite explorar la relación que se tiene con las variables sociodemográficas planteadas tanto de sexo, edad, modalidad de trabajo, tiempo de relación laboral con la empresa de call center y la educación del teleoperador, dados los resultados obtenidos relacionándolos, se evidencia que los teleoperadores de género masculino que se encuentran en un rango de edad entre los 19 a los 30 años, trabajan y estudian, su modalidad de trabajo es presencial y se encuentran entre los 6 meses al año trabajando para la empresa de call center son los que padecen un agotamiento laboral que de una muestra de 50 personas 15 son los evaluados con este síndrome siendo 9 los teleoperadores de sexo masculino que lo padecen. Es importante determinar que el agotamiento laboral puede afectar sustancialmente la productividad de los colaboradores que lo padecen teniendo efectos negativos en su concentración produciendo fatiga mental que dificulta mantener un enfoque pleno en las llamadas entrantes, interpretando peor las necesidades de los clientes, el aumento de errores derivado de la falta de concentración, se comenten más fallos en los procesos, mayor distracción donde el cansancio fomenta que en las llamadas se divague, pierda el hilo de la conversación, se distraiga con facilidad ante cualquier estímulo ambiental, pueden estar sin motivación donde se aplica sólo el mínimo esfuerzo en las llamadas, sin mostrar iniciativas para obtener mejores resultados. Esto impacta métricas de performance. En

síntesis, un teleoperador quemado ve mermada su capacidad para sostener los niveles de eficiencia y productividad que el rol requiere. En este caso los números de frecuencia de padecer agotamiento laboral en este grupo de personas es bajo, sin embargo, hay que prestar atención a los niveles altos por separado de cansancio emocional y despersonalización que se pueden convertir en un padecimiento de agotamiento más adelante en grupos de teleoperadores jóvenes.

De acuerdo al impacto de agotamiento laboral en relación a la modalidad de trabajo que es un punto a destacar muy importante y de acuerdo a los resultados obtenidos y analizados se puede mencionar que este agotamiento prevalece en teleoperadores que asisten presencialmente a su lugar de trabajo a comparación de teleoperadores que se encuentran laborando desde casa. La modalidad de trabajo remoto no mostró indicios de padecer un agotamiento laboral excesivo, la relación de productividad en esta modalidad es mayor a los teleoperadores que se encuentran en oficinas esto se puede analizar a partir del cuestionario de perfil del colaborador y a la entrevista donde se ve una disminución de altos niveles de cansancio emocional y altos niveles de realización personal si dejar a un lado que están presentes. En definitiva, operar desde casa tiene ventajas para los colaboradores de esta empresa en términos de flexibilidad, pero también desafíos en cuanto a mantener los niveles de concentración y compromiso laboral sin supervisión ni interacciones en persona con pares de trabajo donde se requiere bastante autodisciplina.

El uso de entrevistas como instrumento de evaluación ha permitido recabar información directa y conocer que la mayoría de teleoperadores son principalmente una población joven, que se encuentra aún en formación académica, con aspiraciones de obtener títulos universitarios. Simultanear trabajo y estudios es posible dada la

flexibilidad de horarios que ofrecen las empresas de call center. Dicha flexibilidad horaria se ajusta bien a las necesidades temporales de los teleoperadores, que pueden alternar jornadas laborales con horarios de clases y trabajo. Se infiere que la principal motivación para desempeñar este trabajo es de tipo económico, como medio para costear gastos propios de manutención, estudios y familiares en algunos casos.

Las percepciones de la carga laboral de los teleoperadores en la empresa fueron múltiples siempre tomando en cuenta a los indicadores. El esfuerzo por alcanzar los resultados y las aptitudes de los colaboradores fueron altas esto tiene relación con la motivación antes descrita, la cual se observa que es alta y se aspira a una realización personal que por medio del trabajo se puede obtener ya que esta industria se caracteriza por trabajar por medio de bonos por alcanzar métricas u objetivos a lo largo del mes esto puede explicar los altos puntajes en estos indicadores. De acuerdo a la participación activa como opiniones, trabajo en equipo y empatizar con la cultura de la empresa se puede inferir que se tiene una percepción que se empatiza con estos ámbitos más no se crea un vínculo o sentido de pertenencia. El clima laboral que se experimenta en la empresa se podría catalogar como intermedio, no es un ambiente totalmente adverso, sino que tiene algunos elementos que promueven el bienestar como instalaciones físicas adecuadas, cierta cohesión entre algunos miembros del grupo de trabajo, eventos recreativos ocasionales, etc. Pero simultáneamente se observan factores que generan insatisfacción o malestar como política de reconocimientos mejorables, comunicación descendente poco fluida de los directivos a los equipos de trabajo, limitado desarrollo de carrera y trabajo monótono. No hay un compromiso homogéneo hacia la organización.

Mientras algunos colaboradores están motivados e identificados con la empresa, otros están desvinculados emocionalmente con la cultura y objetivos corporativos. De acuerdo a la teoría transaccional del estrés y afrontamiento un ambiente moderado, con factores estresantes significativos, pero también con recursos para hacerles frente, llevaría en el modelo transaccional a una valoración cognitiva de desafío. Ni altamente amenazante pero tampoco plácido. Esa interpretación moderada de las demandas laborales provoca respuestas de afrontamiento también intermedias en los teleoperadores, sin llegar al agotamiento, pero sí con esfuerzo sistemático por manejar la carga de exigencias continuas. Desde el modelo de Lazarus y Folkman el clima medio o moderado se asocia a respuestas intermedias de estrés percibido en los miembros de la empresa, sin caer en los extremos de agotamiento esto visto que un cuarto de la población si presenta síndrome de agotamiento laboral.

Capítulo IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

- Después de analizar los resultados de la investigación, se concluye que el agotamiento laboral tiene un impacto significativo en la productividad de los colaboradores afectados. Este agotamiento conlleva efectos negativos en la concentración del colaborador lo que ha conllevado a una interpretación errónea de las necesidades de los clientes, aumento de errores en los procesos debido a la falta de concentración y una mayor distracción ante cualquier estímulo.
- En relación con el impacto del agotamiento laboral en el trabajo remoto, los resultados analizados revelan que el agotamiento es menos prevalente entre los teleoperadores que trabajan desde casa en comparación con aquellos que asisten físicamente a su lugar de trabajo. La modalidad de trabajo a distancia o home office no muestra signos significativos de agotamiento laboral alto. Según la información recopilada a través del cuestionario de perfil del colaborador, se observa una disminución en los niveles de cansancio emocional y un aumento en los niveles de realización personal entre aquellos que trabajan desde casa.
- El perfil y contexto situacional de los teleoperadores que trabajan en este sector, el análisis del cuestionario de perfil del colaborador reveló que una característica sociodemográfica predominante es la presencia de una población joven que se encuentra en proceso de formación académica universitaria. Se observó que una de las principales motivaciones de estos jóvenes adultos es la remuneración económica, ya que buscan independencia financiera y este tipo de trabajo les permite alcanzar metas personales, académicas,

interpersonales y, en algunos casos, cumplir con responsabilidades familiares. Sin embargo, esta exigencia de tiempo y esfuerzo puede generar ciertos niveles de frustración que impactan en su productividad laboral.

- Por último, las reacciones que presentan los teleoperadores respecto a su carga laboral; las mismas fueron medidas cuantitativamente mediante indicadores de ambos instrumentos, descritos a continuación: los teleoperadores muestran un alto nivel de esfuerzo y aptitudes positivas, impulsados por motivaciones tanto personales como económicas, lo que contribuye a su productividad. Aunque participan activamente en reuniones y muestran empatía con la cultura de la empresa, no se desarrolla un vínculo sólido de pertenencia. No hay un compromiso uniforme hacia la organización, lo que genera respuestas de afrontamiento moderadas por parte de los teleoperadores, sin llegar al agotamiento, pero con esfuerzos constantes para manejar las demandas laborales.
- Se determinó la importancia de implementar estrategias de afrontamiento destinadas a los teleoperadores de la organización, con el fin de posibilitar su adaptación asertiva ante las situaciones adversas que se presentan cotidianamente en sus interacciones laborales. Estas estrategias personales incluyen, la implementación de pausas activas para mejorar su capacidad adaptativa frente a los factores estresantes propios a su rol laboral, así como el perfeccionamiento de habilidades para la resolución de conflictos y una gestión eficaz del tiempo. Cabe destacar la necesidad de fomentar las relaciones interpersonales como medio para reducir la percepción negativa de los estresores. En este sentido, la mejora a los procesos de comunicación entre compañeros de trabajo y promover espacios de interacción, contribuyen a la creación de factores protectores al síndrome, tales como confianza, autoestima y sensación de eficacia. Es fundamental destacar que la

organización tiene la capacidad de implementar programas orientados a promover la salud mental durante la jornada laboral, prestando la debida atención a las necesidades afectivas, psicológicas y ambientales de los trabajadores, favoreciendo la resiliencia en el ámbito laboral.

- A nivel organizacional, abordar el agotamiento laboral requiere una combinación de estrategias y políticas que promuevan un entorno de trabajo saludable y apoyen el bienestar de los empleados. Esto implica fomentar una cultura organizacional de apoyo, donde se valore el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, se promueva la comunicación abierta y se reconozcan los logros de los empleados. Además, es importante realizar evaluaciones periódicas de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo para identificar factores estresantes específicos que puedan contribuir al agotamiento laboral. Implementar políticas que promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal, ofrecer capacitación en gestión del estrés y habilidades de afrontamiento, y promover estilos de liderazgo saludables son medidas clave para abordar el agotamiento laboral a nivel organizacional. También es fundamental proporcionar acceso a servicios de asesoramiento y apoyo psicológico, establecer políticas de prevención del acoso y la discriminación, y reconocer y recompensar el buen desempeño de los empleados. Realizar evaluaciones periódicas del clima laboral y la satisfacción de los empleados, así como involucrar a los empleados en la identificación de problemas y soluciones, son pasos adicionales importantes para promover un entorno de trabajo saludable y prevenir el agotamiento laboral.

4.2 Recomendaciones

- De acuerdo a los resultados, discusión y conclusiones previas, sería beneficioso emprender proyectos de investigación para identificar las causas externas del agotamiento laboral en jóvenes adultos. Como ha sido destacado a lo largo de este estudio, los jóvenes enfrentan diversas responsabilidades que abarcan el ámbito académico, laboral e interpersonal.
- Diseñar e implantar un programa dirigido a prevenir el Síndrome de Burnout, especialmente orientado al área de servicio al cliente. Esto busca mantener a los colaboradores con una actitud positiva durante la realización de sus labores diarias, fomentando el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia y el descanso adecuado.
- Brindar capacitación a los líderes para que estén familiarizados con los principales signos y síntomas de alerta del síndrome de burnout, así como con estrategias para prevenirlo en sus equipos de trabajo.
- Realizar mediciones periódicas a teleoperadores de diferentes cuentas para evaluar el nivel de agotamiento, así como los niveles de ansiedad y depresión, con el objetivo de prevenir el desgaste excesivo en los trabajadores y garantizar que se mantengan activos y entusiastas en sus labores. Además, sería importante investigar las razones específicas del agotamiento laboral en hombres, ya que, como se ha observado en este y otros estudios, los hombres tienden a experimentar un agotamiento mayor que las mujeres.
- Facilitar el acceso a servicios de apoyo emocional dentro de la organización, como asesoramiento psicológico para evitar el deterioro de la integridad emocional de los teleoperadores, disminuir los factores de riesgo de origen psicológico y como resultado, aumentar sus niveles de productividad.

- Fomentar el reconocimiento y celebración de los logros y contribuciones de los empleados de manera periódica, mediante recompensas tangibles como gozar de días de descanso remunerados, vales de regalo, certificados, premios en efectivo o también pueden ser simbólicas; tales como menciones honoríficas en redes sociales, felicitaciones públicas en reuniones de trabajo, oportunidad de asumir roles de liderazgo en la empresa, modalidad de trabajo remoto o híbrida al mantener un rendimiento sobresaliente.

4.3 Referencias

- Acuña, L. (2020). Teletrabajo en Guatemala: consecuencias de su implementación durante la pandemia COVID-19. *Revista Análisis de la Realidad Nacional*,(37),113-125.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por Competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica, S.A
- Arthur, N.M. (1990). *The assessment of Burnout: A review of three inventories useful for research and counseling*. *Journal of Counseling and Development*, 69(2), 186-189
- Atance, J. (1995). *Aspectos epidemiológicos del Síndrome de Burnout en personal sanitario*. <http://www.athealth.com>.
- Bosqued M. (2008). *Quemados. El síndrome del burnout qué es y cómo superarlo*. España. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Buela, G., Moreno, S. (1999). *Intervención Psicológica en Cáncer*. En M.A. Simón (Ed), *Manual de Psicología de la Salud*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001): *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide. }
- Cadenilla, J. & Pezo, A. (2005). *Tecnologías empresariales, procesos y paquetes tecnológicos*. *Ciencia y Tecnología*, 146. Convenio Andrés Bello (CAB), Bogotá D. C.
- Cequea M. y Rodríguez C. (2012). *Productividad y Factores Humanos*. Un
- Cequea, M.; Rodríguez-Monroy, C.; Núñez, M. (2010). *Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones*. 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos; El capital humano de las organizaciones*. Editorial Mc Graw-Hill; 9ª. Edición

- Colegio de Psicólogos de Guatemala. (2017). Código de ética profesional del psicólogo en Guatemala. <https://colpsic.org.gt/documentos/codigo.pdf>
- Constitución Política de la República de Guatemala Art.102. (17 de Noviembre de 1993) (pp. 13).
- Cooper, C., Dewe, P., y O'Driscoll, M. (2001). Organizational stress: A review and critique of theory,
- Cox, T. (1978). *Stress*. Londres: Macmillan Press.
- Diego, R.; Diego, J.; Olivar, S. (2001). Job Satisfaction in Banking Workers. University of Valladolid. *Psicothema*. 13(4): 629-635.
- Diputados de la Asamblea Nacional Constituyente. (2022). Ministerio de Trabajo. (p.2).
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Farber, B.A. (1984). *Stress and Burnout in suburban teachers*. *Journal of Educational Research*, 77(6), 325-331.
- García Izquierdo, M. (1991b). *Estrés en contextos laborales*. Comunicación presentada a las III Jornadas sobre Psicología clínica y salud. Murcia.
- Gil Monte, P. R. (julio, 2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5), 1-5. https://www.researchgate.net/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explificacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion México: McGrwall Hill Education.

- Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*.
- Ildefonso Grande Esteban y Elena Abascal Fernández (2005) *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. ESIC Editorial.
- Lazarus, R. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer
- Leiter M. P. y Durup, J. (1994). *Delimitación Conceptual Del Síndrome de Quemarse por el Trabajo mediante la diferenciación de los otros conceptos*. Madrid. Síntesis S.A.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2015). ¿Qué es el Teletrabajo? <http://www.teletrabajo.gob.pe/que-es/>
- Modelo con Ecuaciones Estructurales. *Revista INTERCIENCIA*. 37 (2) 121-127. ISSN: 0378-1844.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2006). *El Recurso Humano y La Productividad*.
- Oliver C, Pastor JC, Aragonese A, Moreno B. (1990). Una teoría y una medida de estrés laboral asistencial. *Actas II Congreso Social de Psicología*. Valencia, España.
- Pilar Folgueiras Bertomeu. (2016). *Técnica de recogida de información: La entrevista*. <http://hdl.handle.net/2445/99003>

- Posig, M., Kickul, J. (2003). Extending our understanding of Burnout: test of an integrated model in nonservice occupations. En Journal of Occupational Health Psychology
- research, and applications. Thousand Oaks, California, US: Sage Publications.
- Shinn, M., Rosario, M., Morch, H. y Chestnut, D.E. (1984). Coping with job stress and Burnout in the human services. Journal of Personality and Social Psychology, 46(4), 864-876.
- Urriarte, M. (2020). Los 6 principales indicadores de productividad de un call center. <https://omniawfm.com/blog/indicadores-de-productividad-de-un-call%20center.php#:~:text=La%20productividad%20de%20un%20call,los%20recursos%20utilizados%20para%20obtenerlos>.

Anexos

Consentimiento informado



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario Metropolitano -CUM-
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigaciones en Psicología -Cieps-



El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Nos gustaría invitarle a participar en un estudio de las investigadoras Vivian Ruby Loarca Valenzuela y Diana Sofía Hernández Sandoval, avalado por La Escuela De Ciencias Psicológicas De la Universidad de San Carlos de Guatemala. Somos profesionales en formación de la licenciatura en psicología, y nos encontramos realizando un trabajo de investigación previo a optar al título de psicólogas. Este proyecto de investigación se centrará en los colaboradores de una empresa de Call Center y en el impacto que tiene el agotamiento laboral en la productividad.

- **Objetivo de estudio:** determinar cómo afecta el agotamiento laboral los niveles de productividad del teleoperador de call center, adicional a esto el analizar el impacto del trabajo en casa en relación a los niveles de productividad laboral, describir el perfil y contexto situacional de los teleoperadores y las reacciones que estos tienen sobre la carga laboral de su puesto de trabajo.

- **Diseño y procedimiento:** esta investigación tiene un enfoque mixto, con modelo descriptivo-explicativo. Como procedimiento se aplicarán dos cuestionarios.
 - **Voluntariedad:** la participación en esta investigación es totalmente voluntaria, por lo que puede decidir si desea participar o no. De participar también puede decidir retirarse en cualquier momento sin que esto represente algún tipo de consecuencia para usted.
 - **Beneficios:** gracias a su participación en este estudio podrá contribuir con permitir el surgimiento de una nueva investigación sobre el fenómeno del agotamiento laboral y su relación con la productividad, teniendo cambios y nuevas estrategias en el desarrollo y administración de su trabajo como colaborador en un futuro.
 - **Riesgos:** este estudio no representa ningún tipo de riesgo.
 - **Confidencialidad y publicidad final de los resultados:** sus datos se manejarán con confidencialidad, por lo que se le garantiza que en ningún momento los datos personales serán expuestos, únicamente se le solicitarán datos generales como su sexo y edad. Los resultados de esta investigación serán publicados por la Escuela de Ciencias psicológicas, de forma física y digital.
 - **Personal de contacto:** para cualquier información adicional que necesite, puede comunicarse con Vivian Loarca al número 5671-6015 o al correo 201805250@a.psicousac.edu.gt, o con Diana Hernández al 5107-1648 o al correo 201805010@a.psicousac.edu.gt
 - Si acepta participar, le pedimos que por favor coloque una X en el recuadro de abajo que dice “Sí quiero participar”. Si no quieres participar, no pongas ninguna X.
- Sí quiero participar**
- No quiero participar**

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory:

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA

1= POCAS VECES AL AÑO

2= UNA VEZ AL MES O MENOS

3= UNAS POCAS VECES AL MES

4= UNA VEZ A LA SEMANA

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA

6= TODOS LOS DÍAS

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten las personas,	
5	Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas y/o clientes.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de las personas	

10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi trabajo.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas personas a las que doy servicio.	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con las personas/clientes.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	

Cuestionario de Perfil del Colaborador y Productividad Laboral



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario Metropolitano -CUM-
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigaciones en Psicología -Cieps-



Serie I

Este cuestionario está constituido por 16 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional y su función es medir la productividad laboral. Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 1: NUNCA
- 2: CASI NUNCA
- 3: A VECES
- 4: SIEMPRE

1.	¿Alcanza las métricas que se propone?	
2.	¿En ausencia de su supervisor asume responsabilidad?	
3.	¿Aunque no se le solicite brinda más tiempo de lo requerido?	
4.	¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo?	
5.	¿Se preocupa por superarse académicamente?	
6.	¿Asiste a capacitaciones brindadas por la empresa?	

7.	¿Participa en las reuniones de trabajo?	
8.	¿Falta a sus labores cuando hay una emergencia?	
9.	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?	
10.	¿Tiene la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?	
11.	¿Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo?	
12.	¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores y en el tiempo requerido?	
13.	¿Acepta riesgos calculados para lograr metas establecidas?	
14.	¿Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten?	
15.	¿Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente?	
16.	¿Confía en los demás miembros de su grupo de trabajo para lograr los objetivos de su área de trabajo?	

Serie II Entrevista

A. Aspectos sociodemográficos y perfil del colaborador

1. Edad:
2. Sexo:
 - Femenino
 - Masculino
3. Escolaridad:
 - Primaria
 - Secundaria
 - Bachillerato
 - Universidad
4. Profesión:
5. Duración de vinculación con la institución
 - De 3 a 6 meses
 - De 6 meses a 1 año
 - De 1 año a 3 años
 - De 3 años a 5 años
 - Más de 5 años
6. Modalidad de trabajo:
 - Trabajo desde casa
 - Trabajo en la oficina
7. ¿Trabaja y estudia?
8. ¿En su familia hay personas que dependan de usted?
9. ¿Cómo es un día habitual de trabajo?

10. ¿Qué habilidades personales se requieren para ejercer el puesto en el que se encuentra?
11. ¿Cree que el trabajo que realiza está en relación con el reconocimiento que tiene?
12. ¿Cuáles son sus expectativas de vida?
13. ¿Cómo fue la experiencia cuando comenzó a trabajar?
14. ¿Qué actividades realiza en su tiempo libre?