



Universidad de San Carlos de Guatemala
Departamentos de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Maestría en Gestión Humana y Organizacional

FACTORES DE ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD
EN AGENTES DE *CALL CENTER*

Mayra Lorena López Pineda

Guatemala de la Asunción, noviembre del año 2024

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal 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 Egresados

MIEMBROS DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amilcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Alvarez García

Maestro Francisco José Ureta Morales

Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas

Maestro José Mariano González Barrios

Docentes titulares



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Cc. Archivo

CODIPs. 2939 -2024

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

2 de octubre de 2024

Licenciado (a)

LÓPEZ PINEDA MAYRA LORENA

Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto QUINTO** del **Acta CINCUENTA Y CINCO - DOS MIL VEINTICUATRO (55-2024)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 27 de septiembre del año 2024, que copiado literalmente dice:

“QUINTO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **“Factores de estrés y ansiedad en colaboradores de Call Center”** de la maestría en Gestión Humana y Organizacional realizado por:

LÓPEZ PINEDA MAYRA LORENA
Registro Académico: 201512557
CUI: 2954735680101

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2da cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.Sc. Julia Alicia Ramírez Orizábal de León
SECRETARÍA DE ESCUELA II





Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 203 interior
postgrado@psicousac.edu.gt

D.E.P.Ps 270-2024

Guatemala 25 de septiembre de 2024

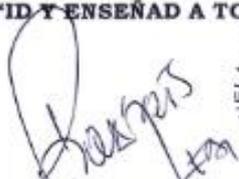
**Autorización para impresión trabajo de graduación
MAESTRÍA EN GESTIÓN HUMANA Y ORGANIZACIONAL 2DA cohorte**

Licenciado (a)
LÓPEZ PINEDA MAYRA LORENA
Escuela de Ciencias Psicológicas

Maestrante:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto TERCERO del ACTA No. CADEP-Ps-11-2024 de fecha treinta de agosto del dos mil veinticuatro: El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó al Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas para que presente el informe de los trabajos de graduación, de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 1ra, 2da. 3ra y 4ta cohorte. Estos trabajos representan el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Concejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado, Capítulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Concejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos, se **ACUERDA:** Autorizar, la impresión del trabajo final de graduación con título **"Factores de estrés y ansiedad en colaboradores de Call Center"**

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"



Maestro Ronald Amilcar Solís
Director Departamento de Postgrados
Escuela de Ciencias Psicológicas

c.c. archivo

Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt



Ref. 041-MGHOA-10-2021
Guatemala, 22 de noviembre de 2,021

Maestro Ronald Solís Zea
Director Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación del (de la) estudiante LÓPEZ PINEDA, MAYRA LORENA con carné 201512557, previo a optar al grado de Maestro(a) en Gestión Humana y Organizacional, el cual acompañé durante su realización.

Dicho trabajo de graduación lleva por título "Factores de estrés y ansiedad en colaboradores de Call Center".

Atentamente,

Jorge Ernesto Rodas López
Licenciado en Psicología
Colegiado Activo # 7980
Diplomado en Profesor Temático de
Materia de Prácticas y Atención
Integral de Conductas Adictivas

M. A. Jorge Ernesto Rodas López

Licenciado en Psicología.
Colegiado activo #7980

Autor de Proyecto de investigación

Mayra Lorena López Pineda

Licenciada en Psicología General

Colegiado No. 14,7

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	2
GENERALIDADES	2
1.1 Línea de investigación y área.....	2
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Justificación.....	4
1.4 Alcances y limitaciones	5
1.5 Objetivos de investigación	6
1.5.1 Objetivo general.....	6
1.5.2 Objetivos específicos	6
1.5.3 Preguntas de investigación:.....	7
1.6 CATEGORÍAS	7
1.6.1 Estrés Laboral.....	7
1.6.2 Ansiedad.....	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 ¿Qué es el estrés?	8
2.2 Fases del estrés.....	8
2.3 Tipos de estrés	9
2.4 El estrés y problemas de salud	9
2.5 Estrés laboral	10
2.6 Factores de estrés laboral.....	11
2.7 Ansiedad.....	13
2.8 Impacto de estrés laboral y ansiedad en salud de colaboradores	14
2.9 Estrategias para prevención de estrés laboral y ansiedad en colaboradores	16
2.10 Estrategia Yoga laboral.....	18

2.11 Beneficios para los empleados	19
2.12 Estrés laboral y la pandemia actual.....	20
CAPITULO III	22
MARCO METODOLOGICO.....	22
3.1 Alcance y diseño de investigación.....	22
3.2 Muestra de investigación	23
3.3 Definición de instrumento Entrevista a profundidad	23
3.4 Razón de selección y diseño de instrumento	23
3.5 Estrategia de aplicación del instrumento	24
3.6 Confiabilidad del instrumento	25
3.7 Fenómeno.....	25
3.8 Árbol de categorías.....	26
3.9 Pilotaje del instrumento	28
3.10 Procedimiento de la investigación	29
3.11 Lista de actividades para lograr sus Objetivos de investigación.....	29
3.12 Detalla las estrategias de aplicación del instrumento	30
3.13 Reflejo la metodología elegida.....	30
CAPITULO IV RESULTADOS DE TRABAJO DE CAMPO	32
4.1 Matriz de entrevistas a profundidad	32
4.2 Resultados del trabajo de campo.....	41
4.3 Descripción del proceso de aplicación del instrumento	41
4.4 Análisis de trabajo de campo.....	42
4. 4.1 Confrontación Teórica	47
4.5 Discusión de resultados.....	48
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
Conclusiones	50
Recomendaciones	52
CAPITULO VI.....	54

6.1 PROPUESTA DE INTERVENCION.....	54
6.2 Análisis de los participantes: grupo de colaboradores de Call center	55
6.3 Análisis del problema:.....	58
Ilustración 1: Árbol de problemas	60
6.4 Análisis contextual y diagnóstico:	61
Ilustración 2: Árbol de objetivos	64
6.5 Descripción de objetivos.....	65
6.6 Análisis de opciones	65
6.7 Marco conceptual	71
6.7.1 El estrés laboral en las empresas <i>Contact Center</i> en Guatemala.....	71
6.7.2. El yoga en el siglo XXI	74
6.7.3 Los programas de bienestar laboral en empresas guatemaltecas	76
7. Matriz del proyecto.....	79
8. Presupuesto.....	100
8.1. Recursos Humanos	100
8.1.2 Recursos materiales.....	101
8.1.3 Presupuesto de construcción “Espacio recreativo”	102
9. Cronograma de actividades.....	103
10. Evaluación del proyecto.....	129
Referencias	132
Anexos.....	135
Entrevista a profundidad Prueba Piloto	136
Entrevista a profundidad Prueba Piloto Aplicada	139
Entrevista a profundidad Aplicada Entrevista no.1	143
Entrevista no.2	147
Entrevista no.3	151
Entrevista no.4	155
Entrevista no.5.....	159
Entrevista no.6	163
Entrevista no.7	166
Entrevista no.8	170
Entrevista no.9.....	174

Entrevista no.10.....	181
Entrevista no.11.....	186
Entrevista no.12.....	192
Entrevista no.13.....	197
Entrevista no.14.....	201
Entrevista no.15.....	205
Entrevista Google forms.....	209
Entrevistas Google forms no.1.....	211
Entrevista Google forms no.2.....	213

INTRODUCCIÓN

El estudio, permite descubrir los factores de estrés laboral y ansiedad en trabajadores de *Call center*. Su objetivo es examinar estresores en el área de trabajo de empresas *BPO* o *Contact Center*. La alta demanda de llamadas del servicio al cliente vía teléfono, innovando con modalidad de teletrabajo. La población son hombres y mujeres jóvenes de 18 años y adultos de 50 años, reclutados en las empresas *BPO*. Se capacita en idioma inglés, para ejecutar las labores y resolver problemas de clientes según el área de trabajo. La juventud en Guatemala busca su primera oportunidad de trabajo en un *Call center* o empresa *BPO*.

En efecto, es reconocido como un trabajo de remuneraciones altas al personal. También en la capacitación en inglés y rápido ascenso de puesto. El reclutamiento de personal por empresas *BPO* o *Call center* registra a estudiantes de nivel superior. Conviene Subrayar, de diversas universidades de la ciudad de Guatemala. Por otra parte, el explorar los estresores laborales que enfrentan a diario los colaboradores de *BPO*. Al mismo tiempo, inspiran a futuro el proyecto de bienestar laboral. Como, una posible respuesta a detonantes de estrés en la rutina laboral del receptor de llamadas. El estrés laboral en las empresas *Contact Center* es un fenómeno frecuente en la rutina diaria. Además, el colaborador se acopla al clima organizacional de la empresa. es decir, desde su capacitación previa al servicio al cliente.

En cuanto, a brindar un servicio al cliente eficaz por el colaborador del *BPO*. Al mismo tiempo, se evidencia en las métricas establecidas por el área laboral. Pero, el no lograr la métrica por volumen de llamadas repercute a futuro. Por ejemplo, en la remuneración mensual y el descanso semanal. También, influye en la salud emocional, física y mental del trabajador. Además, afecta las metas personales y empresariales del trabajador. Un factor clave, son las entrevistas a profundidad como instrumento de recolección de datos. Es decir, la experiencia del trabajador de *BPO* al laborar durante la pandemia.

Para finalizar, la propuesta confronta las técnicas tradicionales de pausas activas en las empresas *BPO*. Dicho en otras palabras, el innovar con estrategias como el yoga laboral, y pausas activas virtuales. También, el proponer la construcción de un espacio de descanso para la efectividad de las acciones. Finalmente, se detalla un presupuesto de cada actividad con una matriz de acción. Por último, la evaluación con indicadores de cambio de las acciones.

CAPITULO I GENERALIDADES

1.1 Línea de investigación y área

El presente estudio, es elaborado en el Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicología. Ante todo, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Por otra parte, la investigación pertenece a las líneas de investigación de tesis, y trabajos de graduación. Además, el proyecto de graduación corresponde a la línea de salud mental. Al mismo tiempo, se desarrolla en el contexto de la realidad guatemalteca. Por lo que refiere, el interés de recolectar datos sobre el estrés laboral y ansiedad, del agente de *BPO*. Finalmente, para la planificación de una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador.

1.2 Planteamiento del problema

El propósito, del proyecto de diseño fenomenológico es identificar factores detonantes de estrés laboral y ansiedad. Es decir, el objetivo de un colaborador promedio es la recepción de 60 a 90 llamadas al día. También, el examinar el impacto de los estresores laborales que se encuentran en el contexto laboral. Asimismo, la descripción de estresores y ansiedad frecuente del personal de servicio al cliente. En consecuencia, de despidos y renuncias por decisión propia de los agentes de *Call center*. Un elemento central, para organizar la información para la propuesta del proyecto.

Lo que significa, abordar situaciones estresantes diarias en la nueva modalidad de trabajo o teletrabajo. Como, el uso de múltiples sistemas de cómputo complejos por los colaboradores de *Call Center*. Es decir, “El estrés en el trabajo un reto colectivo en Latinoamérica” (TRABAJO, 2016). Además, la pérdida de contraseña es un detonante de estrés, al ingresar a una cuenta, y es denegado. Lo cual significa, el retrasa al colaborador en el cumplimiento de tareas del día. Por ejemplo, el *password Rerset* o “perdida de contraseña” un fenómeno frecuente en la rutina diaria. Esto es, un problema que afecta todas las áreas de las empresas *BPO*.

Por un lado, el utilizar un servidor lento estropea la comunicación entre agente-colaborador. Al mismo tiempo, se pierden las llamadas del día, y afecta el récord laboral. Por ejemplo, la toma de llamadas a clientes de cuentas bancarias relacionado a devolución de dinero. En consecuencia, manifiestan su enojo con el colaborador de llamadas. En concreto, el empleado experimenta niveles de estrés y ansiedad en todo el día. Como resultado, afecta la relación y comunicación con compañeros de trabajo de área. Por otra parte, las molestias

físicas son frecuentes en personal de *Call center*. Debido, a posturas inadecuadas al trabajar por largas horas.

Por el otro lado, el agente cumple con un horario de tres horas seguidas de llamadas, y 15 minutos de descanso. Vale la pena aclarar, la rutina *BPO* es de 9 horas diarias, y dos días libres. Además, los 15 minutos de descanso son después de tres horas de llamadas seguidas. Lo que significa, para el agente acudir al sanitario o utilizan su móvil, como distractor en el tiempo libre. Debido a, la ausencia de pausas activas específicas al estrés laboral del agente. Como resultado, prolonga enfermedades laborales y ausencias en el trabajo.

Además, el usuario goza de una hora de almuerzo como única actividad física es caminar al restaurante. Por otra parte, los agentes comentan sobre el horario de almuerzo, y es comer rápido. Recordemos que, son alimentos altos en carbohidratos y ricos en azúcares refinados. En consecuencia, detonan con el incremento en el ritmo cardiaco de la persona. A causa del incremento azúcar dentro del organismo, y eleva los niveles de energía. Como resultado, crea tensión y dolores de cabeza, previo al inicio de tareas nuevamente. En concreto, el estrés laboral es el conjunto de reacciones negativas que afectan la salud física como mental del trabajador (TRABAJO, 2016)

En segundo lugar, las reacciones se deben a la incapacidad del individuo de responder ante presiones excesivas. Esto es, producto del propio trabajo o entorno laboral de la empresa. Además, esta incapacidad refiere al sentimiento de no poder sobrellevar la presión laboral. Por tanto, evitan las reacciones negativas con ausentismos, como posible respuesta. De igual forma, estas reacciones dependen de la percepción del trabajador en cuanto a su trabajo.

En otras palabras, cada individuo reacciona de diferente forma ante la misma situación. Es decir, el estrés laboral puede presentarse “cuando las exigencias donde se ejerce la ocupación exceden las capacidades del trabajador o cuando el conocimiento y habilidades de un empleado para enfrentar dichas exigencias no coinciden con sus expectativas de la cultura organizativa de una empresa” (Gonzales, 2020)

Por último, la ansiedad es una reacción humana natural que afecta a la mente y cuerpo. No hay que olvidar, que cumple una importante función básica de supervivencia. En efecto, es un sistema de alarma este se activa cuando la persona percibe un peligro o amenaza. Además, el cuerpo y la mente reacciona al peligro o amenaza del momento La persona

experimenta sensaciones físicas de ansiedad, como la aceleración del ritmo cardiaco y respiratorio. Por ejemplo, se experimenta la tensión muscular, las palmas de las manos sudan, y malestar estomacal.

Finalmente, estas sensaciones son parte de una respuesta del cuerpo “huir o luchar”. Es decir, un aumento de la producción de adrenalina y otras sustancias químicas, en consecuencia, preparan al cuerpo para escapar del peligro. Pueden presentarse como síntomas leves o extremos. (Brighstar, 2020). En conclusión, la propuesta busca una posible respuesta al fenómeno de estrés laboral y ansiedad. Un aspecto clave, es el objetivo general y específico para afrontar la problemática de estudio. Además, las oportunidades laborales de las empresas de *BPO* es reclutar jóvenes. Lo que significa, una ventaja para el proyecto el innovar con técnicas, como el yoga.

A continuación, las preguntas de investigación que guiaron el desarrollo del presente estudio.

- ¿Cuáles son los factores que influyen en generar estrés y ansiedad en agentes de *Call center* de la ciudad de Guatemala?
- ¿Cómo identificar factores detonantes de estrés laboral y ansiedad en los colaboradores de *Call center*?
- ¿Cómo examinar el impacto del estrés laboral y ansiedad en los agentes de *Call Center*?
- ¿De qué forma se describe los estresores en colaboradores de *Call center*?
- ¿Cómo organizar la información para para generar una propuesta abordando estrés laboral y ansiedad en agentes de *Call center*?

1.3 Justificación

En Guatemala el estudio de estrés laboral y ansiedad en organizaciones es escaso. Este es, un fenómeno frecuente entre el personal. Además, el campo de salud mental sobre el estrés laboral afecta con múltiples reacciones. Esto es, experimentado por el organismo ante exigencias del medio laboral de las empresas *Contact center*. Asimismo, es previo a la ansiedad o enfermedades psiquiátricas en agentes de *BPO* en las tareas laborales. Igualmente, la ansiedad es asociada a factores estresores que producen la ineficacia de

optimizar labores. Como, evidencia de esto es la rotación de personal, despidos frecuentes, relaciones hostiles, y adicciones. Finalmente, la herramienta para recursos humanos en salud ocupacional es el diseño de un programa de bienestar laboral.

La temática del estudio comprende y descubre factores estresores en colaboradores de teletrabajo. También, impulsa la elaboración de una propuesta enfocada al estrés laboral y ansiedad aportando una alternativa laboral. Conviene subrayar, que la propuesta busca innovar positivamente en la vida laboral y optimizar la productividad. Además, el respetar las políticas laborales de la empresa, y al personal participante. Igualmente, las estrategias propuestas consideran el aspecto financiero de la empresa. Pongamos por caso, el proveer a los gerentes un presupuesto de las acciones del proyecto. Por otro lado, las consecuencias del estrés laboral experimentadas por los agentes proveen información vital.

Por ejemplo, los ausentismos frecuentes, rotación de personal o aumento de renuncias. Además, las estrategias propuestas tienen la meta de disminuir el estrés según el área. Porque, los estresores son diferentes por sector y la frecuencia de manifestación del fenómeno. Igualmente, el programa considera la nueva modalidad del teletrabajo de las empresas guatemaltecas *BPO*. También, consideras entre los furtos indicadores la mejora del desempeño, y la reducción de enfermedades laborales. Un factor clave, el uso de la virtual para economizar gastos. Por ejemplo, el uso del escritorio y la silla para realizar las pausas activas.

En resumen, la propuesta justica con posibles respuestas al problema estrés laboral y ansiedad. Esto es, con la meta de ayudar al personal del *BPO* sin importar jerarquías laborales. Porque, la frecuencia del teletrabajo en el hogar afecta a hombres y mujeres de diferentes edades. Igualmente, el uso de técnicas físicas busca divertir al personal, y no se limita a la virtualidad. En efecto, propone ser innovadora con disciplinas como el yoga laboral dedicado a personal juvenil. Con esto quiero decir, colaboradores que rodean entre los 18 y 26 años de edad. Finalmente, la técnica desea expandirse acorde estresores específicos de área. Y, actualizarse con frecuencia para evitar la monotonía de las pausas activas.

1.4 Alcances y limitaciones

La investigación, está enmarcada en el diseño fenomenológico, y dirigida a factores de estrés y ansiedad en colaboradores de *BPO*. Además, el diseño es de tipo fenomenológico, y respaldado por un estudio cualitativo. Conviene subrayar, la línea de investigación salud mental y calidad del trabajo. Igualmente, pretende identificar y describir los estresores

laborales en la jornada de trabajo del agente. Asimismo, identifica detonantes de estrés laboral en tareas ilustrado en una propuesta futura. Luego, organizar información para abordar la problemática de estudio, y planificar las acciones del proyecto. Es decir, pausas activas modernas, un futuro espacio de descanso y programas por áreas.

Por un lado, se examina estresores, situaciones de ansiedad y su impacto en trabajadores. También, propone hacer uso de técnicas innovadoras como el yoga laboral. Además, considera la nueva modalidad de comunicación vía online para seguridad de personal. A causa, de la pandemia del COVID 19 del año 2020. Pero, es una ventaja para las actividades futuras del proyecto y el uso de la tecnología. De igual importancia, el proyecto cuenta conocimientos previos sobre estresores de empresas *BPO*.

Pero, la investigación se limita a mensajería vía correo electrónico con los colaboradores participantes. Como, área de estudio de recursos humanos para la presentación de las actividades planificadas. En consecuencia, de la actual pandemia COVID 19, y no se logra una visita presencial con autoridades específicas. Por último, busca acoplarse a la nueva normalidad y protocolos de salubridad en oficinas de *Call Center*. Además, la recolección de datos implica la no presencialidad al aplicar el instrumento de investigación.

Por último, la investigación se limita a la virtualidad para evitar contagios durante el proceso de entrevista. Un aspecto clave, de la virtualidad es optimiza tiempo en la calendarización de las sesiones con los participantes. Es decir, la facilidad de acoplarse a los horarios de descanso, grabar el discurso y su transcripción digital.

1.5 Objetivos de investigación

1.5.1 Objetivo general

- Identificar factores detonantes de estrés laboral y ansiedad en agentes de *Call Center* de la ciudad de Guatemala.

1.5.2 Objetivos específicos

- Examinar el impacto del estrés laboral y ansiedad en los colaboradores de “*Call Center*”
- Describir los estresores del colaborador de “*Call Center*” en la jornada laboral
- Organizar información para generar una propuesta abordando estrés laboral y ansiedad en agentes de “*Call Center*”.

1.5.3 Preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son los factores que influyen en generar estrés y ansiedad en colaboradores de *Call center* de la ciudad de Guatemala?
- ¿Cómo identificar factores detonantes de estrés laboral y ansiedad en agentes de *Call center*?
- ¿Cómo examinar el impacto del estrés laboral y ansiedad en agentes de *Call Center*?
- ¿De qué forma se describe los estresores en colaboradores de *Call center*?
- ¿Cómo organizar la información para para generar una propuesta abordando estrés laboral y ansiedad en agentes de *Call center*?

1.6 CATEGORÍAS

1.6.1 Estrés Laboral

La temática del estrés relacionado al trabajo se determina por acciones o actividades organizacionales. Además, se toma en cuenta la naturaleza del trabajo estos es el cumplir exigencias específicas. Esto es, acorde la preparación profesional o técnica de la persona en el ámbito laboral. Pero, este fenómeno se manifiesta cuando las exigencias no coincidan con las expectativas empresariales. En consecuencia, el estrés laboral afecta la salud del colaborador, y la calidad de vida. Por ejemplo, impacta la esfera social, familiar y económica del agente. En resumen, el estrés laboral pone a prueba las capacidades y conocimientos del sujeto ante imprevistos diarios.

1.6.2 Ansiedad

Inicialmente, es el trastorno que influye en el desarrollo de actividades cotidianas de forma negativa. Esto es, la dificultad de concentración e incrementa el número de errores, y disminuye la toma de decisiones. Igualmente, afecta al humano en áreas de la vida cotidiana predisponiéndolo a problemas de salud. En efecto, es una condición psicológica común de la vida del individuo. Pero, el inicio de ansiedad se relaciona con desafíos físicos o mentales para el individuo. Conviene subrayar, los síntomas incluyen quejas, nerviosismo, sudoración, tensiones musculares, y malestar gástrico.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ¿Qué es el estrés?

En primer lugar, el termino estrés describe el sentirse enfermo pongamos por caso taquicardias al despertar. Como, primer síntoma negativo previo a la rutina laboral del trabajador. Pero, el estrés no es un trastorno de salud, sino una alerta a un daño físico y emocional. Antiguamente, el termino fue utilizado por primera vez por Hans Selye en 1936. Este lo define estrés biológico como una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio. Además, el estudio enfoca al estrés en funciones cerebrales como “factores estresantes”. Tal como circunstancias desencadenantes, respuestas fisiológica y psicológica del organismo ante un problema. Finalmente, se distingue el estímulo de respuesta acorde a situaciones específicas. (Lacosta, 2019).

En segundo lugar, se manifiesta con respuestas negativas o positivas, y responde a factores estresores. Por otro lado, impacta el bienestar persona al no solucionar eficazmente el problema experimentado. Además, en la actualidad es reconocido como la combinación de factores biológicos y psicológicos. Como pensamientos, emociones, comportamientos, y factores sociales. Conviene subrayar, la OIT define el estrés como la respuesta física y emocional al daño causado. Esto es, por el desequilibrio ante exigencias percibidas por la persona. (TRABAJO, 2016) Asimismo, los recursos y capacidades propias del individuo hacen frente a exigencias específicas.

Por consiguiente, es Identificado como trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial. Y, se encuentra inmerso en una sociedad globalizada entre ellos Guatemala. Esto es, visible en diversas empresas nacionales donde los colaboradores experimentan momentos detonantes de estrés laboral. En relacion, con metas específicas según la naturaleza del trabajo. También, el evitar sanciones por objetivos no cumplidos en el tiempo planificado. No hay que olvidar, el carecer de herramientas enfocadas a solucionar problemas laborales detona estrés.

2.2 Fases del estrés

A continuación, la teoría de Hans Selye el Síndrome General de Adaptación o SGA. Por lo que refiere, a la forma que un organismo se moviliza al enfrentar un estresor. Esto es, la respuesta a cualquier demanda específica del entorno. Por otro lado, el organismo no responde de forma estereotipada. Con esto quiero decir, implica la activación del sistema nervioso autónomo y eje hipotalámico (Lacosta, 2019). Este es, el proceso de desarrollo de 3 fases: fase de alarma, y la fase de resistencia. También, la última fase conocida como la

fase de agotamiento. Primero, la fase de alarma cuando el organismo responde ante una situación de estrés. Como, la primera respuesta denominada choque y el estrés agudo corresponde a reacción de alarma del individuo.

Luego, la fase de resistencia es el estímulo persistente, y las reacciones surgidas en la fase anterior. Pero, disminuye su intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio. Como el apartándose o adaptándose al estímulo estresante. Con esto quiero decir, el organismo se adapta y mantiene un equilibrio. Finalmente, aquí desaparecen la mayoría de cambios fisiológicos presentes durante la reacción de alarma. Igualmente, la fase de agotamiento utiliza todos los medios que dispone para combatir estímulos estresantes. Pero, si el organismo no es capaz de adaptarse y el estresor se prolonga. En efecto, lleva al agotamiento severo y disminuye respuestas eficaces ante el problema.

Por último, reaparecen los síntomas de la fase de alarma, y la vida del organismo está en amenaza. Esto es, la fase más grave si no es corregida como causante de enfermedades graves. En cuanto, al estrés es un hecho habitual de la vida, y son estresantes situaciones diarias, Pero, no siempre es nocivo el motor que impulsa a una acción o metas específicas. Igualmente, el clima laboral debe buscar el balance entre rutina y calidad de vida. En resumen, el estrés frecuente repercute a futuro en rotación de personal o accidentes laborales.

2.3 Tipos de estrés

Para comenzar el estrés se divide en **eustres** y **distrés** según Hans Selye. El primero, refiere al estrés positivo, constructivo, agradable y bueno. El segundo, el eustres responde progresivamente al desempeño de funciones básicas e instrumentales. Igualmente, de forma similar se experimenta cierta tensión en la actividad diaria. Porque, el distrés es el estrés negativo, destructivo y patológico. En efecto, responde al agotamiento y productos de daños al organismo. Esto es, optar por medidas preventivas para evitar acción nativa, y efectos terribles a largo plazo. Igualmente, el estrés es reconocido como activación biológica respuesta natural del organismo. Como, objetivo el enfrentar novedades, solucionar demandas del ecosistema natural, y juego de supervivencia.

2.4 El estrés y problemas de salud

En primer lugar, las demandas psicosociales afrontadas por el individuo originan una serie de consecuencias. Estas son, de naturaleza fisiológicas, cognitivas y motoras en la salud. Además, los efectos negativos del estrés afectan diferentes áreas del organismo, como

efectos físicos. Esto se puede notar, en la tensión muscular, cefalea, alteraciones gastrointestinales, taquicardia, envejecimiento de piel y temblores. También, en comportamentales como el abuso de drogas y recaída en periodo de abstinencia. Igualmente, en el abandono de hábitos saludables y malas relaciones interpersonales.

En segundo lugar, a nivel cognitivo el estrés afecta con preocupación frecuente, temor, inseguridad y la dificultad para decidir. Además, se experimenta miedo al fracaso, y pensamientos negativos personales. Luego, a nivel fisiológico tensión muscular frecuente, sudoración, dificultades respiratorias entre otros. Por último, a nivel motor es observable evitación de situaciones temidas. Por ejemplo, el fumar, comer o beber en exceso, llorar y despersonalización.

2.5 Estrés laboral

A propósito, del estrés relacionado al trabajo es determinado estresores organizacionales. Conviene subrayar, el tipo de trabajo y el enfrentar exigencias específicas del puesto. Pero, el no coincidir con expectativas laborales de gerentes o líderes. El resultado, es el estrés ocupacional con implicaciones de salud en la vida laboral. Esto es, preocupante en la actualidad con la nueva modalidad de trabajo del 2021. Además, evidencia la calidad de vida del sujeto, y la interacción con contexto organizacional. También, es una amenaza a la integridad física, y psíquica en la relación individuo y entorno laboral.

En primer lugar, la organización mundial de la salud (**OMS**) define estrés laboral. Como, la relación del individuo ante exigencias y las presiones laborales no ajustadas a conocimientos y capacidades. Asimismo, pone a prueba la capacidad de afrontar la situación particular. (trabajo, 2016). Este es, el principal problema actual de salud laboral supone un costo económico y social importante. Lo que refiere, al desequilibrio entre demandas profesionales y la capacidad de sobre llevar la acción. Además, la estructura se basa en situaciones dependientes de condiciones de trabajo. Con esto quiero decir, la experiencia de la persona en distintos niveles de estrés.

En cuanto, a experiencias individuales se diferencian, y se caracterizan según el nivel de estrés. Esto es, solucionado por el individuo según las herramientas proporcionadas por el medio empresarial. Igualmente, el objetivo es brindar protección contra estrés laboral, pero depende del recurso psicológico. Con esto quiero decir, la construcción de soluciones propias del individuo con las herramientas del trabajo. Pero, la inestabilidad temporal del estrés laboral experimentado cambia a largo plazo la interacción individuo y situación. Lo

que significa, que es **modificable** el estrés laboral. Igualmente, reduce o aumenta mediante condiciones de trabajo.

Además, a través de cambios de recursos y habilidades específicas del trabajador soluciona demandas. Porque, el estrés laboral es una dimensión continua y no una enfermedad. En otras palabras, no es una enfermedad, pero si frecuente a largo plazo produce efectos negativos. Vale la pena aclarar, que cierto nivel de desafío en el trabajo resulta estimulante y motivador.

Otro elemento, es la **dimensionalidad** esta perspectiva identifica el nivel de estrés laboral a diario. Como, una escala o dimensión donde el sujeto se sitúa acorde vivencias individuales. Además, las variaciones a lo largo del tiempo de las expectativas del sujeto. Y la interacción con el estrés laboral positiva o negativa. En resumen, una interacción negativa frecuente en el trabajo deteriora al personal sin importar jerarquías.

2.6 Factores de estrés laboral

En cuanto, al fenómeno del estrés laboral es naturalizado y considerado un desajuste negativo. Esto es, la relación del colaborador con la rutina de trabajo. Lo que significa, el dividir las emociones y respuestas afectivas bajo el efecto del estrés negativo. Por tanto, el estrés es de escaso análisis al problema manifestado. Pero, a diferencia de las respuestas de afrontamiento y eficacia de controlar de efectos estresores negativos. En efecto, es una interacción negativa entre condiciones de trabajo y factores humanos. En consecuencia, dan lugar a trastornos emocionales, problemas comportamentales, y riesgos de enfermedades físicas.

Por otro lado, al existir equilibrio entre condiciones laborales y factor humano se produce sensación de dominio. También, aumenta la autoestima, la motivación, la capacidad de trabajo, y permite la armonía el mundo laboral. Asimismo, disminuyen las categorías de estrés laboral que afecten a futuro los factores psicosociales. Finalmente, los estresores frecuentes en el personal son el contenido del trabajo, y el contexto laboral. A, continuación se describen los siguiente:

2.6.1 Contenido del trabajo

Inicialmente, son factores de riesgo psicosocial relacionados a condiciones del trabajo, y organización de tareas laborales. Además del impacto de carga de trabajo en la salud del colaborador y líder. También, la sobrecarga cuantitativa o cantidad de trabajo en la jornada

del puesto. Por otro lado, la sobrecarga cualitativa es la dificultad laboral asociada a estresores específicos. Estos son, la carga laboral con relación del ritmo de trabajo a cumplir individualmente. Para finalizar, lo solicitado y el control al realizarlo con eficacia el contenido de las tareas.

Con esto quiero decir, que el contenido de tareas aplica en factores de riesgo. Como, el escaso valor del trabajo, falta de tareas diversas y repetitivas. También, los estresores son evidentes en horarios por turnos, trabajos nocturnos y horarios largos de trabajo. Igualmente, las condiciones físicas inadecuadas de trabajo detonan en problemas físicos. Entre estos, está el medio ambiente, diseño del lugar y exposición de agentes de riesgo. A continuación, el detalle los siguientes puntos:

- Primero, el medio ambiente del trabajo y equipo del trabajo con problemas relacionados con fiabilidad. También, el mantenimiento o reparación del equipo o instalaciones.
- Segundo, el diseño de tareas como la falta de variedad y ciclos de trabajo corto. Como carente de significado, y la incertidumbre elevada.
- Luego, la carga de trabajo/ ritmo de trabajo como el exceso de tareas. También, la falta de control sobre ritmo, y los niveles elevados de presión en relación a tiempo.
- Finalmente, el horario de trabajo como: los trabajo en turnos, horarios inflexibles, y horarios argos. Además, de no permitir una vida social.

2.6.2 Contexto del trabajo

La temática refiere los factores de riesgo psicosocial en organizar tareas, y las relaciones laborales. Como, la cultura y función organizativa juegan un rol en el desarrollo de carreras profesionales. Además, son el medio de crecimiento laboral según el modelo teórico de *Karasek*. Lo que significa, la toma de decisiones modera ante efectos estresantes a exigencias laborales, y reduce tensión psicológica. Igualmente, el dominio de situaciones específicas como tareas fomentan la satisfacción, y la autoestima. En efecto, es un beneficio para la salud mental, y productividad del trabajador. Conviene resaltar, la relación del trabajo y el hogar se reconoce actualmente, como causa de estrés en empleados.

En primer lugar, el equilibrio del trabajo y la vida personal es difícil de armonizar en la actualidad. Esto es, cuando se experimenta un ritmo acelerado de la jornada laboral sin importar el horario. A continuación, el detalle de las características específicas:

- Primero, la función y cultura organizativa por ejemplo la comunicación ineficaz. También, el bajo nivel de apoyo en la resolución de problemas, y el desarrollo personal. Finalmente, la escasa definición de objetivos organizados en las planificaciones mensuales o anuales.
- Segundo, la función en la organización, como el conflicto en funciones específicas. Estas son, las responsabilidades por otras personas y la variación en las diferentes áreas.
- Luego el desarrollo profesional con el estancamiento profesional e inseguridad. También la promoción excesiva o insuficiente con un salario bajo y la inestabilidad laboral.
- Además, la autonomía de toma de decisiones y el control excesivo. También, la baja participación en la toma de decisiones. Para finalizar, la falta de control de trabajo en la organización en contexto específico.
- Igualmente, con las relaciones interpersonales en el trabajo como el aislamiento social y físico. También, la escasa relación con superiores, conflicto interpersonal y falta de apoyo social.
- Por último, el Interfaz entre casa-trabajo con las exigencias de conflicto laboral y hogar. Finalmente, el escaso de apoyo económico y problemas profesionales duales.

2.7 Ansiedad

Para empezar, es el trastorno que influye negativamente en el desarrollo de actividades cotidianas. Este es, la ansiedad que promueve la dificultad de concentración, e incrementa el número de errores. También, disminuye la toma de decisiones, afecta a memoria del individuo creado por la ansiedad. Además, afecta las diversas áreas de la vida del humano, y predispone a sufrir problemas de salud. Asimismo, es una condición psicológica común en la vida de la persona acorde demandas diversas. Conviene subrayar, el inicio de la ansiedad ocurre por una variable asociada a desafíos físicos o mentales. Pero, involucran estrés laboral o la combinación de ambos.

Primero, el estado de ansiedad es progresivo la respuesta puede ser perjudicial, y producir trastorno de ansiedad. Además, es caracterizado por el intenso dolor muscular interior, y la persona es incapaz de controlar. También, los síntomas de preocupación exagerada en actividades futuras. En efecto, la ansiedad generalizada se caracteriza por ser persistente, y no se restringe a ninguna circunstancia. Por ejemplo, no se limita al entorno laboral, social o

escolar. Igualmente, los síntomas principales son variables estas incluyen quejas permanentes, nervosidad, tensiones musculares, sudoración, y palpitaciones.

En segundo lugar, los pacientes a menudo manifiestan temores de una próxima enfermedad o de un accidente. También, sufren los parientes cercanos de la persona afectada por la ansiedad. Conviene resaltar, en las poblaciones latinoamericanas suelen tener muchos estresores psicosociales. Por ejemplo, se vinculan a problemas socioeconómicos que manifiestan con frecuencia. Esto es, por tener preocupaciones frecuentes justificadas en su diario vivir. Por otro lado, se recomienda que los síntomas descritos estén presentes en su mayoría, o casi todos. Con esto quiero decir, la frecuencia de los síntomas en la rutina, como determina un trastorno.

Con relación, a la ansiedad en Latinoamérica suele utilizar el término de preocupado, como sinónimo responsable. (APAL, 2017) Esto es, una respuesta emocional al estrés como la reacción emocional de alerta. Un elemento clave, para afrontar una amenaza originada de agentes estresantes. Además, la sintomatología ansiosa no depende de la existencia de agentes estresores. Dicho en otras palabras, quienes la padecen son vulnerables a situaciones de estrés. Igualmente, la ansiedad dentro del ámbito laboral es relacionada a demandas laborales. Asimismo, la caracterizan los factores como: la ocupación, nivel académico y horas de trabajo.

En resumen, los niveles de ansiedad laboral en los colaboradores se asocian en la calidad del clima. Por ejemplo, la convivencia positiva o negativa en la participación laboral diaria del empleado. Por otro lado, un clima laboral hostil o comunicación ineficaz entre áreas detona en estrés. Además, la ansiedad es la principal causa de deserción laboral al no cumplir las demandas. Por el contrario, el previo control de este evita consecuencias en la salud del personal. Pero, el desconocimiento de las autoridades sobre actitudes evasivas provocadas por la ansiedad. Esto es, notorio al inventar excusas para salir de la oficina e incumplir las tareas.

2.8 Impacto de estrés laboral y ansiedad en salud de colaboradores

Inicialmente, la globalización y el progreso tecnológico transforma el trabajo actual. Además, desarrollan nuevas formas de organizar tareas, relaciones laborales y modelos de empleo. También, contribuyen al aumento de estrés relacionado al trabajo sin importar la edad, sexo o etnia. Conviene resaltar, que el estrés detona no solo en ansiedad, también en trastornos psicológicos. Por otro lado, el fomentar nuevas oportunidades de desarrollo económico es

una meta empresarial. Pero, es otro factor negativo del proceso de la competitividad global. Porque, la presión ejercida respecto a las condiciones de trabajo da lugar a exigencias mayores.

En segundo lugar, un escaso análisis y menor control de las futuras enfermedades laborales. También, la incompatibilidad de roles de trabajo y familia como motivo de conflicto de comportamiento. Además, el tiempo escaso es acompañado de problemas físicos por la tensión laboral. Conviene resaltar, que es un problema complejo, y en ocasiones imposible cumplir con exigencias familiares. Por otro lado, con la actual pandemia del COVID 19 el aumento de desempleo aumenta la insatisfacción. Esto es, acompañado del estigma social, baja autoestima y la pérdida de contratos laborales. Asimismo, es un impacto negativo en salud mental para cualquier empleado sin importar la jerarquía.

Luego, el impacto de estrés en la salud del individuo varia esto contribuye al deterioro físico y mental. Esto es, frecuente con comportamientos negativos de afrontamiento ante el estrés y ansiedad. Pongamos por caso, el uso de drogas, alcohol, hábito de fumar, y una dieta insalubre. También, se experimentan síntomas cognitivos o físicos provocados por el estrés laboral. En efecto, aumenta las posibilidades de distracción en actividades habituales. Igualmente, un ámbito laboral deficiente en la perspectiva psicosocial promueve estresores laborales como riesgo laboral. Otro punto de interés es la relación entre largos horarios de trabajo.

La temática, del turno laboral extenso perjudica al empleado con enfermedades cardiovasculares. También, puede experimentar ansiedad relacionado al deseo de escapar o evitarla el lugar de trabajo. Esto es, una respuesta habitual al sufrir ansiedad frecuente, como colaborador o gerente. Igualmente, el sistema adaptativo genera respuestas específicas para realizar una tarea específica. Lo que significa, crear estrategias que ayudan a manejar peligros o demanda. Por ejemplo, los comentarios sobre el desempeño laboral, tiene consecuencias positivas o negativas en la persona. El efecto, se evidencia en motivación o ansiedad en el personal de la empresa.

Podemos comenzar, con la relación entre compañeros fomenta seguridad, pero deviene en un ambiente hostil. Igualmente, el verificar la retroalimentación de actividades personales o tranquilidad con frecuencia. Lo que significa, un signo de problemas de ansiedad detonados por el trabajo. Además, la vida fuera del trabajo tiene un impacto en la salud y relaciones de vida del colaborador. En efecto, la ansiedad frecuente desarmoniza las áreas de vida. Estas

son el desempeño en lugar de trabajo. Con esto quiero decir, que es en un 56%, de la relación con compañeros de trabajo. También, en un 51%, la calidad de trabajo 50% y en las relaciones superiores 43%. (Ansiedad, 2020)

A propósito, los empleadores tienen la obligación de proteger la seguridad, y la salud del personal, igualmente, soluciones ligadas a los problemas de ansiedad propios de la empresa. Esto es, el diseñar medidas de prevención, eliminación y reducción de factores de estrés. En efecto, en Latinoamérica la ansiedad laboral es reportada por síntomas físicos como palpitaciones de corazón. También, se reportan la dificultad para respirar y temblores frecuentes en los trabajadores. A causa, de la ansiedad esta es reconocida por los latinos como “el ataque de nervios”. Con esto quiero decir, es común en mujeres de diferentes ámbitos (Martinez, 2020).

En resumen, como latinos el hablar acerca de emociones no es común culturalmente. Lo que significa, que sigue siendo un problema a nivel organizacional desconocido. Además, los estudios laborales enfocados a la salud mental del trabajador latino son escasos. Esto es, a nivel latinoamericano, y Guatemala no es la excepción. En efecto, esta es la realidad de los latinos, y se evidencia en los problemas de salud. Porque, en las empresas se desconocen los signos, y síntomas del fenómeno estrés laboral. Pero, el colaborador latino posee un estigma hacia la salud mental en el trabajo.

Finalmente, este estigma también aplica en los padecimientos físicos que desestabilizan la calidad laboral. Por otra parte, el comprender la intervención en salud mental requiere un desarrollo de programas integrales. Esto es, como respuesta al estrés laboral y ansiedad, como apoyo futuro por líderes de empresa. Además, la gestión de salud se enfoca a identificar a nivel laboral de los estresores. Porque, esta problemática impacta en los costos de la empresa. Lo que significa, que el remover el estigma hacia el estrés es clave. En conclusión, permite la toma de decisiones como primer cambio positivo. Y, en un futuro aplica la cobertura de padecimientos de estrés específicos.

2.9 Estrategias para prevención de estrés laboral y ansiedad en colaboradores

Acerca de las estrategias preventivas de estrés laboral su objetivo es disminuir riesgos psicosociales. Además, las medidas específicas para estresores y la ansiedad, un factor clave según la OIT. Lo que refiere, la OIT es viable en la sociedad guatemalteca en la empresa privada. Esto es, el construir instrumentos específicos para afrontar el fenómeno de estudio. Como, la prevención de estrés en el trabajo, y la disminución de riesgos

psicosociales (Vallejo, 2020). Asimismo, el buscar y crear técnicas innovadoras que gusten al personal. Y, consideren gastos afines al capital disponible para beneficio general.

Inicialmente, las herramientas elegidas deben acoplarse a tiempos específicos de descanso. Además, de respetar las horas de labor sin interrumpir la producción, y la calidad del servicio. Igualmente, considerar las leyes laborales que respaldan el instrumentos o técnicas creada. Por otro lado, permite un registro de la problemática estas laboral y ansiedad. Un elemento clave, que distingue a la empresa de otras que carece de un método similar. Conviene resaltar, el instrumento o programa propio evitar plagios de información relevante. En primer lugar, la nueva normalidad por la pandemia de COVID 19 revolucionó el trabajo. Pongamos por caso, el trabajo dentro de edificios ahora en modalidad teletrabajo.

Primero, la opinión de los trabajadores resalta el exceso de horas laboradas a diario en el hogar. Además, de utilizar programas específicos para brindar el servicio, y la variable de convivir en familia. En efecto, los sentimientos y las emociones negativas del agente son vitales en el diseño del programa. Por ejemplo, las organizaciones evitan ser afectadas por deserciones nocivas del personal por ser consideradas inhumanas. Lo que índice, en la importancia de la sensibilización emocional, y asociada al trabajo de área. De igual forma Recursos Humanos debe fomentar cambios positivos en la rutina del agente. Esto se, puede notar en el desarrollo de habilidades blandas y destrezas del colaborador.

El segundo lugar, el identificar y prevenir los síntomas de ansiedad en el trabajo aumenta el rendimiento laboral. En efecto, permite el equilibrio de trabajo-vida y trabajo-familia. Además, considera la influencia del COVID 19 como parte del cambio. Igualmente, esto es posible con presupuesto claro que permita ser sustentable a futuro. Además, las acciones planificadas consideran la virtualidad como una respuesta económica. Pongamos por caso, el salario emocional sea enfocada a la salud laboral. Asimismo, la nueva propuesta permita al personal reaprender hábitos saludables. Finamente, permita mantener y retener al personal actual contratado.

En resumen, otro punto de interés de la propuesta son los planes de formación continua por área. En efecto, es utilizar el estrés laboral y ansiedad como el motor de innovación. Con esto quiero decir, las acciones del programa sean modificables mensualmente según estresores. Además, evita estacarse en problemas ajenos a la modalidad de teletrabajo. También, las estrategias consideran el tiempo de trabajo, como campo de estudio frecuente. Finalmente, la prevención de estrés busca la calidad laboral, pero con personal saludable.

2.10 Estrategia Yoga laboral

Inicialmente, el adoptar un estilo de vida saludable implementa medidas de prevención laboral. Además, los cambios en políticas empresariales en diferentes acciones son propuestas por la OMS. Asimismo, en medidas sanitarias de higiene como el uso de mascarilla, y aislamiento social. También, refiere la higiene en casa y productos de compras familiares del trabajador. En efecto, permiten una vida segura ante la actual pandemia y el trabajo en casa. Igualmente, los protocolos de salud ya consideran el estrés laboral, y ansiedad causados por el trabajo. Lo que significa, un problema mundial y Guatemala no es la excepción.

Con respecto, a la pandemia el estrés laboral es frecuente en el joven teletrabajador en el confinamiento. Conviene subrayar, que las estrategias son enfocadas a disminuir y sobrellevar la ansiedad. Por ejemplo, utilizar la actividad física previo a la rutina laboral o al finalizar la jornada. Por otro lado, el buscar y condicionar un espacio específico como zona de descanso personal. También, aplica a todo tipo de modalidad laboral para el cuidado psicológico y físico. Este se complementa con prácticas de yoga y meditación guiada. Además, busca la relajación muscular progresiva para rutinas prolongadas de sedentarismo. Y, fortalece el sistema inmunológico con la respiración diafragmática o respiración suave, y profunda.

Con relación, a las técnicas propuestas como mediadores ante el estrés laboral provienen del yoga. En efecto, la palabra yoga significa la unidad o unión, y proviene de la raíz sánscrita “*yug*”. También, es la manifestación en la unión con nuestra realización interior. Esto es, la unión con armonía suprema de la misma forma. Lo que significa, enlazar las acciones con la conciencia. Igualmente, evidencia en la toma de decisiones saludables de la persona en el entorno. Conviene subrayar, es la meta del yoga el construir y compartir el propio bienestar. Antiguamente, el yoga inicia con el encuentro espiritual, y el *yoga Inboud* la comprensión interna. Entiéndase por la relación espiritual del yo el encontrarse a sí mismo.

En segundo lugar, el *yoga Inboud* es el camino al interior del ser. Además, origina un yoga multidisciplinario y no se limita a un solo ámbito. (DeRose, 2007) También, es un sistema de ejercicio dinámico y progresivo. Asimismo, descubre a la persona en el entorno específico por ejemplo en la oficina virtual. Igualmente, los beneficios de la práctica enfocan el estrés y reconoce una alerta psicofísica. Pongamos por caso, cefaleas, migrañas o dolores de espalda previos a la jornada. Un elemento importante, para empresarios ejecutivos, políticos, artistas y profesionales de salud.

En resumen, el estilo de vida del *yoga* su meta es corregir los malos hábitos de vida. Lo que significa, una toma de decisiones en acciones sencillas como el meditar. Y, se complementa con *asanas* o posturas del *yoga Inbound*. Además, el *yoga* no se limita a espacios pequeños como oficinas o aulas escolares. Igualmente, la rutina puede ser de 5 a 45 minutos según el interés de la persona. Por ejemplo, ejercitar el colaborador en la oficina acoplándose al espacio del cubículo. Ante todo, las posturas permiten una calidad de vida ante un trabajo sedentario. Finalmente, crea en el trabajador ideas estratégicas para el beneficio personal. En conclusión, se puede practicar *yoga* con el escritorio, la silla y suelo de oficina. Y, es un recurso económico de implantar a diario.

2.11 Beneficios para los empleados

El presente texto, describe la práctica de *yoga* como estrategia del balance físico, mental y emocional. Además, el describir las acciones del *yoga* para mejorar la salud en las empresas. Esto es, considerar el bienestar del empleado como estrategia de cambio en la nueva modalidad. Porque, permite el óptimo rendimiento en el desempeño de las labores. Como, beneficio profesional a nivel individual inicia con el equilibrio de estresores. Lo que refiere, al balance de cuerpo y mente a través del movimiento. El resultado, de las técnicas permite agentes y líderes competentes ante imprevistos laborales. Igualmente, la práctica beneficia al cuerpo sin importar el sexo y la edad.

Primero, la estrategia laboral es enfocada al desarrollo del juicio crítico. También, al nivel de conciencia para mejor actividad cognitiva. Esto es, posible con cinco minutos de meditación individual por parte del colaborador o líder. Lo que significa, un tiempo íntimo del personal para la reflexión, y la forma de resolver conflictos. En vista de jornadas largas de nueve horas como las empresas *Call Centers*. Conviene subrayar, la experiencia del colaborador de “*BPO*” participantes en las entrevistas a profundidad. Esto se puede notar, en la descripción de perder la concentración por exceso de estrés. Asimismo, el interés por un espacio de relajación para trabajar mejor. Al mismo tiempo, aprender técnicas proporcionadas por la propia empresa.

En segundo lugar, prefieren aplicar una técnica que no necesite juguetes, tecnología u otros distractores. Esto es, por posibles sanciones si están presentes en el escritorio en horarios de trabajo. Además, las estrategias como la meditación y las posturas yóguicas no necesitan implementos. Pongamos por caso, la empresa Google pioneras en innovación implementa espacio de meditación. Como, parte de los beneficios corporativos a los colaboradores sin importar jerarquías. Por ejemplo, los resultados de las principales empresas internacionales

como: Apple, Nike, Twitter, y General Mills. En efecto, comparten su experiencia y ejemplo a otras empresas similares.

Igualmente, cada empresa diseña soluciones específicas para afrontar imprevistos. Pero, la salud laboral en Guatemala es un ámbito desconocido para el empresario. Esto es claro, para empresas que deciden un cambio general entre ellas esta TELUS. Como, herramienta de gestión práctica de estrés que enfrentan sus colaboradores “*TELUS International Guatemala*”, es una empresa que ha destacado especialmente por su buen ambiente de trabajo. Además, de motivar a los empleados con actividades, y diferentes beneficios en las instalaciones.

En resumen, se realizan actividades recreativas semanales enfocadas a convivir en la comunidad. También, aplican comunidades de responsabilidad social, convivios con artistas nacionales, y rifas entre otras actividades. Además, sus inversiones dirigidas a las instalaciones de bienestar al empleado. Estos son, proyectos como los gimnasios, guardería, cancha de futbol, cafeterías y áreas de descanso. (TELUS International Guatemala, 2020) Por otro lado, la falta de herramientas para gestionar el estrés en los colaboradores en Guatemala. Con esto quiero decir, el considerar una perdida monetario o posible desinterés de gerentes.

2.12 Estrés laboral y la pandemia actual

Para comenzar, los cambios de actividad laboral crean nuevas modalidades, como el teletrabajo. Además, el trabajo a distancia promueve niveles menores de agotamiento en los colaboradores. Por ejemplo, el los trabajadores que viven en lugares lejanos a la empresa, y permite horarios flexibles. En efecto, es una respuesta innovadora a problemas de tráfico diario para las empresas guatemaltecas. Igualmente, disminuyen los niveles de estrés relacionados a tráfico vehicular. Y, no discrimina ninguna jerarquía de cualquier tipo de empresa. Pero, los mayor afectados son los puestos medios o gerenciales. Porque, se detecta mayores niveles de estrés en tareas específicos de alta responsabilidad.

Además, la baja autonomía que poseen con juego el ámbito económico. En consecuencia, es un estresor reflejado en el sector con menor nivel de ingresos y menor nivel educativo. Igualmente, aumenta el nivel de estrés en usuarios porque no pueden satisfacer las necesidades básicas. Esto es, por el actual sueldo que en ocasiones los pagos eran semanales o mensuales. Debido a que la emergencia sanitaria ha impactado en alto porcentaje al trabajador en Guatemala. A causa, de la reducción de horas, y la imposibilidad

de ejercer su actividad laboral. Por otro lado, el cambio de rutina como el teletrabajo no fue posible para la mayoría.

En primer lugar, según el estudio las mujeres de rango de 41 y 51 años son las más perjudicadas. Dado que comparten la rutina entre trabajo y hogar son perjudicadas en su salud emocional. Igualmente, para la mujer trabajadora con horarios flexibles, y el núcleo familiar. (Manejo del estrés y salud mental laboral ante el paso de la pandemia COVID 19, 2020). Además, las consecuencias en la salud emocional de los colaboradores conllevan a diferentes niveles de estrés. Pero, la adopción del teletrabajo una opción laboral solo el 37% no labora. Como consecuencia del confinamiento en Guatemala.

En segundo lugar, el 47% de colaboradores han visto disminuir sus ingresos económicos. Y, el 29% ha tenido reducción de un 20% en su ingreso laboral. Luego, el 60% de su salario y el 21% de colaboradores la disminución promedio. En efecto, un 80% con relación a esto el 44% señala que el sueldo no alcanza para satisfacer necesidades diarias. También, el detonante principal del estrés laboral y ansiedad en colaboradores guatemaltecos. Este es, un factor psicosocial de estrés crónico el conflicto familia-trabajo. Además, de la fricción que genera el trabajo con la vida familiar de la persona durante el confinamiento.

Una vez reiniciada la totalidad de actividades laborales puede resultar un desafío, y problema para recursos humanos. Cabe destacar, como detonante de estrés la dificultad de cumplir con necesidades familiares, en consecuencia, de demandas laborales. Las consideraciones psicosociales y salud mental en la actual pandemia son de interés internacional. Lo que refiere, soluciones por la OMS u Organizacional Mundial de la Salud. Por ejemplo, las estrategias consideran grupos claves para apoyar al bienestar psicosocial. Como, parte del cambio y ayudar a la población impactadas por estrés. Además, considera la aplicación de jerarquía de controles para COVID 19. Asimismo, asegura la salud del colaborador al trabajar en casa o salir a la oficina.

En consecuencia, el detonante de miedo y ansiedad para los colaboradores debido a la pandemia. Como, las emociones provocadas por la COVID 19 en los trabajadores de “BPO” y otras empresas. Esto es, un factor negativo que provoca agotamiento mental y ansiedad. Igualmente, contribuye al estrés laboral y ansiedad durante la pandemia con preocupación al riesgo de contagio. Además, el manejo de cambio de carga de trabajo, y atender necesidades personales. Igualmente, las situaciones familiares durante la modalidad de

teletrabajo para hombre y mujeres. Asimismo, el tomar medidas para reducir ansiedad a situaciones inusuales, como el contagio de COVID 19.

En resumen, la comunicación entre líderes y colaboradores permite compartir experiencias para solucionar la problemática. Igualmente, la flexibilidad de las plataformas ayuda a un acercamiento instantáneo entre el mismo personal. Pongamos el caso, del cumplimiento de métricas específicas crea estrés, y disminuye el tiempo dedicado a familia o descanso. Además, la comunicación virtual permite a ambas vías entre gerentes a empleados proporciona soluciones eficaces. En conclusión, el reconocer los problemas diarios del trabajador por el gerente permite disminuir quejas. Pero, es posible si ambas vías están interesadas en participar, y buscar una estrategia.

CAPITULO III MARCO METODOLOGICO

3.1 Alcance y diseño de investigación

Inicialmente, la investigación es de tipo cualitativa, y de diseño fenomenológico. Además, se fundamenta en la selección del instrumento de recolección de datos. Es decir, el instrumento cumple con los requisitos del diseño de investigación. Lo que significa, el aplicar una entrevista a profundidad al trabajador de *Call center* participante. Asimismo, busca conocer la realidad del agente de llamadas, y los estresores de la jornada. Entiéndase por, imprevistos laborales detonantes de estrés laboral, y ansiedad en horarios de trabajo.

En primer lugar, el estudio cualitativo pertenece a la línea de investigación de salud mental y calidad del trabajo. También, identifica y describe los estresores laborales en las jornadas de trabajo del agente de *BPO*. Asimismo, identifica los detonantes de estrés laboral, y la estructura de la futura propuesta. En segundo lugar, el alcance considera organizar información para abordar la problemática de interés. Conviene resaltar, el acoplarse al descaso específico del agente de *BOP* interesado en la investigación. Al mismo tiempo, se examina el estresor de la rutina laboral, y el detonante.

En segundo lugar, el diseño de la investigación permite la experiencia del trabajador. Lo que significa, la fuente de información base para el estudio de diseño fenomenológico. Por otra parte, propone innovar con la técnica del yoga, pausas activas, y un área de descanso. Además, considera la nueva modalidad de comunicación virtual, como herramienta segura. Debido a, la pandemia del COVID 19 la plataforma utilizada fue Google Meet, como medio de comunicación. Además, permite una reunión segura entre investigadora, y el agente de *Call center* participante.

Por último, cada sesión se calendarizo con anticipación por la maestranda, esto es, acorde horarios del colaborador. Además, para optimizar tiempo en la recolección de datos con cada agente interesado en participar. Es decir, al inicio de cada entrevista se presentó un consentimiento informado por escrito. Debido a, compartir información personal durante la grabación, además es aprobado por autoridades universitarias.

3.2 Muestra de investigación

Primero, la muestra no probabilística, intencional y selectiva son la estructuran del estudio actual. Además, se toma en cuenta la participación de los colaboradores de *Call center*. Asimismo, profundiza en las vivencias personales, y la relación con el estrés laboral. Por ejemplo, el pilotaje se aplicó con una muestra que labora como usuario de *Call center*. Un aspecto clave, donde manifiesta la realidad de la vida laboral. Por último, el interés en las diferentes actividades del proyecto como las pausas activas. Finalmente, se forma un muestreo sólido para el estudio sobre el tema central de la propuesta.

3.3 Definición de instrumento Entrevista a profundidad

Inicialmente, la entrevista cualitativa fue seleccionada por ser íntima y flexible para la investigadora. Es decir, de tipo estructurada acorde a un orden específico en los ítems. También, cumple con preguntas específicas del tema de investigación e interés de la maestranda. El inicio de la entrevista a profundidad es de tipo piloto para la validación futura. En efecto, proporciona información conforme avanza el trabajo de campo con los participantes. El entrevistador es quien conduce el instrumento, además considera el contexto adecuado para interpretar los significados. Un factor clave, de la entrevista estructurada cualitativa es la flexibilidad de las preguntas.

Lo que significa, que las preguntas pueden ser de: opinión, expresión, conocimientos, sensitivas y simulación. Además, se logra obtener respuestas en el lenguaje y perspectiva del entrevistado. Esto es, escuchado con atención para el contenido y narrativa de cada respuesta. Igualmente, se establece un dialogo espontaneo entre entrevistador y entrevistado al desarrollar el instrumento. Pero, se debe evitar la sensación de interrogatorio durante la entrevista, y promover un rapport. Por último, se evita el registro de respuestas superficiales en el proceso de la entrevista.

3.4 Razón de selección y diseño de instrumento

En primer lugar, la entrevista estructurada fue seleccionada por la flexibilidad, y la relación al diseño fenomenológico. Además, cumple el requisito de exploración, descripción y

comprensión de experiencias del sujeto. También, logra el objetivo del estudio al descubrir el motivo del fenómeno por varias personas. Igualmente, la dinámica es sencilla se realiza de forma presencial, o virtual recolectando información veraz. En efecto, el diseño de la prueba piloto permite examinar la realidad del trabajador de “BPO”. Y, se logra diseñar un futuro instrumento propio como investigadora, y la aprobación de este,

En segundo lugar, se formuló con el árbol de categorías, para estudio del fenómeno de interés. Además, se complementa con indicadores para el diseño de la prueba piloto. Igualmente, la guía es el objetivo general y objetivos específicos de la investigación. Por otra parte, el marco teórico es utilizado para desarrollar categorías y subcategorías. Esto es, fundamental para la herramienta final. En efecto, busca documentar la experiencia del personal afectado por el estrés laboral y ansiedad. Conviene subrayar, la fuente literaria utilizada fue el libro de Metodología de la investigación de Roberto Hernández Sampieri. Finalmente, se aprueba la entrevista a profundidad final para la recolección de datos con los participantes del BPO.

3.5 Estrategia de aplicación del instrumento

El tema que convoca el tipo de modalidad de desarrollo del instrumento fue virtual. Además, se utiliza la plataforma “*zoom o Google Meet*”. Esto es, debido a la situación actual de la pandemia COVID 19, que limita la interacción en ámbitos laborales. Por otra parte, es seguridad para el usuario participante, y del investigador. Asimismo, las preguntas son compartidas por escrito en un documento Word. Con esto quiero decir, el compartir el documento en la pantalla para comodidad del entrevistado. Conviene subrayar, que antes de iniciar la entrevista se utilizan 5 minutos. Como, parte del proceso es compartir y grabar la pantalla por parte del entrevistador en la plataforma. Porque, permite la visualización de las preguntas, y se explica el instrumento piloto a la muestra. Finalmente, las acciones del proceso permiten validar la logística del pilotaje.

En conclusión, las entrevistas son grabadas solamente si el usuario accede a la solicitud por parte del investigador. En efecto, se comparte a cada colaborador un consentimiento por escrito digital. Lo que significa, el respetar la libre opinión relacionado al fenómeno de interés. Además, la información brindada por parte de los colaboradores ayuda a validar el instrumento piloto. Con esto quiero decir, si se necesita modificaciones específicas en la redacción de las preguntas u otras observaciones. Para finalizar, durante el pilotaje de la

entrevista, el usuario indico que las preguntas eran muy profundas. Esto es, relacionado a las situaciones experimentadas en la empresa.

3.6 Confiabilidad del instrumento

En primer lugar, la confiabilidad del instrumento es garantizada por el pilotaje realizando. Además, no se modificaron las preguntas realizadas a la entrevistada muestra. Porque, describe el colaborador participante que las preguntas son profundas y directas. Esto es vital para el seguimiento de validación del instrumento de investigación. Este se, construyó para explorar el fenómeno de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de *call center*. Esto fue, posible por las instrucciones dadas en clases magistrales de Seminario I. Conviene resaltar, la catedra de la licenciada Gabriela Álvarez, y la asesoría vía “*Google Meet*” en horarios planificados.

3.7 Fenómeno

Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de *Call center*

3.7.1 Objetivo general

- Identificar factores detonantes de estrés laboral y ansiedad en agentes de *Call center*.

3.7.2 Objetivo específico

- Examinar el impacto del estrés laboral y ansiedad en colaboradores de *Call center*
- Describir estresores en colaboradores de *Call Center* en jornada laboral
- Organizar información para generar una propuesta abordando estrés laboral y ansiedad en agentes de
Call center.

3.8 Árbol de categorías

Fenómeno	Categorías	Subcategorías	Indicadores	Preguntas generadoras
Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center	Estrés laboral	Detonantes de estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia personal en actividades diarias que involucra detonantes de estrés impactando en salud ✓ Relación con compañeros de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud? ✓ ¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?
		Estresores laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vivencia personal que involucra estresores laborales en sus tareas como colaborador 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ impacto de ansiedad durante la pandemia en salud emocional 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta

	Ansiedad	Impacto		la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Emociones predominantes al experimentar ansiedad dificultando la relación trabajo y familia 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?
	Propuesta laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Experiencia personal utilizando herramientas para el manejo de estrés laboral? ✓ Experiencia laboral desarrollando técnicas de manejo de estrés laboral y ansiedad para uso personal 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral? ✓ ¿En su experiencia laboral comente que técnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal? 	

3.9 Pilotaje del instrumento

La temática del pilotaje del instrumento fue posible gracias a la plataforma “*Google Meet*”. Además, el árbol de categorías estructurado fue guía por medio categorías y subcategorías. Lo que significa, categorías específicas para la redacción de los indicadores. También, se enfocaron al tema de estrés laboral y ansiedad de la investigación. Igualmente, los indicadores abren paso a preguntas puntuales para una entrevista futura. Asimismo, el pilotaje se realizó con un usuario que labora en un *call center*. Conviene subrayar, la ejecución de prueba consideró al sujeto participante relacionado al ámbito laboral de interés. El resultado del pilotaje, evidencia la comprensión de las preguntas.

En primer lugar, el instrumento aplicado al participante es comprendido, y brinda información extra. Además, la información extra es relacionado al tema, y es enriquecedor para el estudio. También, la entrevista finaliza en el tiempo estipulado de una hora. Lo que significa, el dominio de tiempo y entrevista por parte de la investigadora. Primero, se inicia al mostrar vía Word compartiendo pantalla la entrevista y sus condiciones. Segundo, se marca Si o No el usuario está de acuerdo con la actividad y las reglas. Luego, el participante se muestra accesible durante la entrevista, y refleja honestidad en las respuestas. En efecto, la entrevista aborda de profundamente la problemática diaria del estrés en el trabajo.

En segundo lugar, se documentan variables relacionadas a los problemas de estrés en la familia. También, la relación entre el trabajo y la actual pandemia en la vida del empleado guatemalteco. Inicialmente, la entrevista posee 7 preguntas por ser una investigación cualitativa, y de fácil manejo. Esto es, viable para la modalidad digital en la plataforma “*Google Meet*”. Además, se considera no saturar al usuario con preguntas por factor tiempo. Otro factor importante, documentado es la comodidad de los participantes al contestar las interrogantes. Como, una ventaja para la entrevistadora en el resto de la actividad piloto.

En conclusión, las entrevistas a profundidad fueron aprobadas por la licenciada Gabriela Álvarez vía correo electrónico. Además, el pilotaje fue aplicado a una persona que labora en *call center*. Porque, permite conocer la realidad del teletrabajo durante una pandemia. Conviene resaltar, que la muestra no pertenece a las empresas interesadas en la futura propuesta. Finalmente, las siete preguntas formuladas muestran la experiencia personal del sujeto. Y, enriquece las preguntas para conocimiento del fenómeno de estrés laboral y ansiedad.

3.10 Procedimiento de la investigación

Inicialmente, el desarrollo del estudio es cualitativo y se implementa la entrevista a profundidad. Esto es, posible con la recolección de datos en la modalidad digital. Como, medio de seguridad de los colaboradores, y de la investigadora Mayra López. Además, el desarrollo de las preguntas es dirigidas por la investigadora. Igualmente, se cumple el orden establecido de la entrevista construida, y aprobada. Conviene resaltar, previo a iniciar la entrevista se presenta la entrevistadora con el participante. Porque, abre paso a presentar la logística del instrumento en un formato Word. Además, la plataforma permite compartir la pantalla para ambos en la sala para la lectura.

En resumen, el presentar el consentimiento de la participación, y la grabación de la reunión. Además, permite a cada participante indica estar de acuerdo con lo establecido, y marca la opción si o no. También, la sección de estar de acuerdo por elección propia de su participación. Antes de iniciar la entrevistadora indica al participante presentarse con su nombre. Como, una técnica rompe hielo antes de comenzar cálidamente. En efecto, la entrevista a profundidad es cronometrada en tiempo de una hora. Finalmente, la entrevista es grabada por la investigadora, y el discurso se transcribe. Esto en, un documento Word para el registro de las respuestas, y registrado en anexos.

3.11 Lista de actividades para lograr sus Objetivos de investigación

1. Uso de plataformas digitales para seguridad de colaboradores y de investigadora
2. Aplicación de entrevista a profundidad para conocer punto de vista personal del participante.
3. Grabación de entrevistas para transcripción de información en preguntas específicas.
4. Uso de consentimiento informado para cada participante donde autorizado ser grabado en el proceso.
5. Investigadora es guía durante el proceso repitiendo las preguntas si es necesario

3.12 Detalla las estrategias de aplicación del instrumento

La temática, hace uso de plataformas digitales para la simplificación de recolección de datos del proyecto. Además, de un acercamiento digital con colaboradores por la actual pandemia COVID 19. También, se presenta el consentimiento informado a los participantes para la grabación de la entrevista. Igualmente, la participación y las instrucciones de la entrevista a profundidad son grabadas. Esto es, por medio de la plataforma “*Google Meet*”, pero no posee la opción grabar. Lo que significa, que se optó por el programa “*OBS*”, y su función es grabar la pantalla. Asimismo, el programa “*OBS*” permite grabar las sesiones, y facilita archivar por nombre cada entrevista Finalmente, se solicita al participante brindar su nombre, como técnica rompe hielo al iniciar la entrevista.

En resumen, se brinda un clima de confianza para un trabajo óptimo en la recolección de datos. También, las entrevista y el consentimiento informado es presentado en formato Word. Además, la entrevista captura la esencia de los datos enfocados al problema estudiado. Finalmente, el estudio interesa a los participantes a conocer sobre el estrés laboral en el trabajo. En efecto, permite una participación activa y amena por ambas partes.

3.13 Reflejo la metodología elegida

Inicialmente, el estudio refleja la recolección de datos, y utiliza una plataforma virtual. En efecto, la herramienta virtual fue aprobada debido a la pandemia de COVID 19. Como, medio de seguridad de los usuarios participantes y la investigadora. También, es importante para la futura propuesta conocer la realidad laboral del colaborador de *Call Center*. Además, se plasmado en cada pregunta del instrumento la opinión personal del usuario. Por otra parte, siempre relacionado al tema de interés sobre el estrés laboral y ansiedad.

En primer lugar, el desenlace cumple los requerimientos de la investigación cualitativa y el diseño fenomenológico. Igualmente, las herramientas para recolección de datos, el uso de entrevistas a profundidad digital vía “*Google Meet*”. Conviene subrayar, el ser avalado por un árbol de categorías para la formulación de preguntas. Asimismo, ser aplicado en usuarios que laboran en *Call center*. En efecto, se desarrolló preguntas sobre experiencia personal, y vivencias relacionadas al estrés laboral. Además, comparten su experiencia laboral en la pandemia y su trabajo en el *Call center*.

En segundo lugar, se enriquece la entrevista con datos sobre experiencia laboral, y la relación familia. Donde el trabajo y estrés laboral cumple con lo solicitado en las preguntas del instrumento. La metodología de la entrevista a profundidad es válida en el diseño fenomenológico del estudio. Otra técnica digital seleccionada por la investigadora es el uso de “*Google forms*”.

En conclusión, agiliza el ingreso de datos para su análisis en la matriz. Igualmente, la entrevista recaudo datos relevantes para su análisis sobre el fenómeno, y el trabajador. Además, la opinión de los usuarios se realiza por escrito. Al mismo tiempo, facilita el acercamiento con el usuario, y su experiencia personal. Recordemos que, debido a los horarios cambiantes cada semana, la tecnología es una ventaja. Por otro lado, les interesaba participar en las entrevistas, pero otros usuarios no lo lograron. Es decir, por factor tiempo de la rutina laboral en ocasiones por cambios imprevistos.

Finalmente, los agentes accedieron a ser grabados y documentar sus vivencias laborales. Lo que significa, la transcripción de cada palabra del discurso grabado. Esto es, la documentación en un documento Word, también se utilizó el formato de “*Google forms*”. Este solicitaba el correo electrónico del colaborador participante para su envío. Como, técnica de seguridad de los datos brindados, y enriquecido con el consentimiento informado. Es decir, se les explica la dinámica de la entrevista a profundidad. Sus derechos como participantes en autorizar ser grabado o no y su retiro en cualquier momento.

CAPITULO IV RESULTADOS DE TRABAJO DE CAMPO

4.1 Matriz de entrevistas a profundidad

Entrevista a profundidad aplicada a colaboradores de CALL Center		
Preguntas	Elementos en común	Freses de los participantes
¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?	<p>Me siento en constante estrés y en constante ansiedad, es lo que me estresa y de por sí ya soy ansioso. alta demanda de llamadas es un estresor, mi salud emocional es bien frustrante, un objetivo nuevo esto crea estrés.</p> <p>Uno de los detonantes de estrés es tratar con personas molestas, el estrés por lo menos a mí en mis cambios de humor porque los clientes. mayores detonantes de estrés, el sobre exceso de carga que le ponen a uno, he llegado al punto donde el estrés me corrompe.</p> <p>A mí eso me genera estrés, soy de esas personas que me gusta hacer bien las cosas. un detonante de estrés el hecho de comunicarle eso a la gente. el estrés en un trabajo de call center es muy fuerte, unas tareas a veces son los clientes los que pueden causar más estrés. los factores estresantes serian, que es un trabajo muy repetitivo muy monótono, cuesta mucho mantener o manejar ese estrés. Atención a clientes enojados y mayor presión.</p>	<p>Yo ya no tengo identidad yo simplemente soy un número, un número que está grabando en la compu.</p> <p>Lo que si he visto últimamente en los call center es que están contratando gente un poco mayor veo que regularmente contratan jóvenes. Porque aguantan más, pero para mí no es justo.</p>

<p>¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?</p>	<p>disminuir el estrés y para controlarlo es no estás hablando y no usar chat. pues platicamos sobre lo que nos pasa cuando se puede o da tiempo. chingar y distraerse. Es la manera en cómo involucro a los compañeros manejar el estrés comiendo, me iba a comer mis luches y tenía bastantes amigos en el primer Call center, con los compañeros de trabajo sinceramente yo trato de evitarlos un poco.</p> <p>relación que tengo con ellos al estar estreso, pues tiendo a ser un poco mm no sé, se me nota que estoy molesto o no lo hago notar. con los compañeros de trabajo casi no tenemos relación entre nosotros, Y salís y aquel grupo de veinte o treinta amigos fumándose un cigarro. Los amigos terminan siendo un salvavidas.</p> <p>no tenes contacto con ningún compañero de trabajo, con los compañeros de trabajo, a veces tratamos de ayudarnos. uno no tiene estrés con los compañeros de trabajo. con mi grupo de amigos hacemos, salimos a fumar juntos, Y te pueda brindar el apoyo o la ayuda necesaria sea fuera.</p>	<p>Con los clientes que se trabajan, cada quien se toma las cosas con calma y no tuve problemas con ningún compañero por problemas a raíz del trabajo.</p> <p>hasta el día de hoy desde que estamos en cuarentena y tenemos ciertas restricciones y ya no salimos como lo hacíamos normalmente, las reuniones con los compañeros son por Meet y por zoom y en lo personal no me gustan.</p> <p>Bueno con esto le voy a decir un secreto. No lo quería decir, pero es por un bien común, uno cuando va a un Call center va por dinero, pero se queda por los amigos</p>
<p>¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se</p>	<p>Cumplir una métrica, un promedio para manejar llamadas o chat o tracciones por decir, mi me estresan las métricas, atención las 7 o 8 horas que estar ahí adentro, la</p>	<p>Porque no me conecte a esa hora, pero si yo hago horas extra no me las pagan. Si me conecto</p>

<p>involucran en sus tareas diarias como colaborador?</p>	<p>presión que no te ganas el dinero si haces algo malo, un errorcito ya viene y tus bonos. la carga de llamadas o volumen de llamadas que se reciben en mi cuenta Tratar con personas que están molestas y con el servicio, tengo que cumplir con mis métricas.</p> <p>La mayoría de del suelo lo manejan con bonificaciones y mu chas veces las bonificaciones no son metas reales, Pero uno de mis ultimas compañías presentaba el problema de que las computadoras realmente no ayudaban.</p> <p>Un gran estrés que yo manejo, se me llega a fregar mi computadora, a veces necesitamos más tiempo para cumplir con tareas. el manejo de las llamadas son de clientes que están molestos, Pueda ser siempre en el manejo de las métricas, cómo te decía es muy monótono, ósea que prácticamente que, si es lo mismo, estoy en home office trabajando desde casa sino me conecto a las siete en punto ya no me gane mi bono.</p>	<p>antes estoy penalizado, pero si hago de mas no me lo pagan no me lo reconocen. Es una interacción que es estresor porque esas métricas al final del mes representan un bono de dinero.</p> <p>La hora de comida es condicionado por el nivel de llamadas por la cantidad llamadas que recibes en ese tiempo.</p> <p>Y muchos manejas metas así no alcanzables y muchos estamos en el call center por el dinero, entonces te tocan el bolsillo realmente</p>
---	---	--

<p>¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?</p>	<p>siempre me he considerado una persona bastante ansiosa, con la opción de tener un trabajo desde casa, ahorita estoy trabajando desde mi casa esta ha disminuido un poco, me afecto a mí me dio una clase de depresión de no hacer cosas aquí en mi casa que no tenía, costumbre. mi no me ha afectado tanto porque soy alguien que no sale mucho. Ha sido bien complicado te levantas prendes el equipo y comienzas a trabajar.</p> <p>Si estoy laborando desde mi casa en ocasiones tengo que visitar, pero es raro que vaya. en mi caso la pandemia me ha afectado en este momento por el home office. En mi salud emociona yo honestamente tengo muchos años de padecer de ansiedad. En lo personal a mí no me afecto, a mí me gusta estar solo.</p> <p>Ha sido bien duro porque a veces que si me he sentido bien estancada. en mi casa para mí era más estrés, el saber que estaba en el mismo lugar y no tener un cambio de ambiente. Es más, un tema de auto control pienso yo. Para manejar esa ansiedad. más difícil porque el teletrabajo es algo que alguien supiera como manejarlo acá.</p>	<p>De repente te van a decir que es necesario que regreses a un piso donde van haber muchas personas porque es algo peligroso.</p> <p>Tener esa incertidumbre de no se sabe cuándo la vida volverá la normalidad, hay una intriga y un poco de tristeza.</p> <p>Y era un estrés la primera semana, era que vanos hacer muchachos. Que hay que hacer, si cierran el país, no podes salir, tenemos que comprar comida, no nos han pagado, no podemos salir a cobrar nuestros cheques.</p> <p>Es como no les importa si te hacen feliz o no. Hagan dinero para nosotros y ya. Y uno más allá de eso que. Eso es lo que me ha deprimido a mí.</p>
---	--	---

	<p>Al momento de trabajar porque una cosa es trabajar y solo hacerlo por necesitar el dinero. Al final me fui, la pandemia y el call center han duplicado mi consumo. Mas que todo de alcohol.</p>	
<p>¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que</p>	<p>las emociones es el enojo, la frustración son lo que más a predominar al momento, tengo estrés laboral experimento enojo, frustración y un poco de inquietud por estar tanto tiempo sentado. la vida cotidiana si se ve afectada por la logística del trabajo te desconectas de las llamadas que recibís, te soy sincero casi no tengo contacto con</p>	<p>El enojo y frustración están tan presentes que se van más allá. Te sentís enojado con tu familia y te desquitas con ellos.</p>

<p>dificulten la relación trabajo y familia?</p>	<p>mi familia durante el trabajo, predomina aquí es el enojo y la frustración por qué debo alcanzar ciertas métricas estando desde casa.</p> <p>El enojo es de las emociones que más predominan en mí. emociones que predominan sería enojo y frustración. ansiedad básicamente como tu sabrás básicamente es una enfermedad que te ahoga, En mi caso la ansiedad me quita el sueño, Yo me enojo, me siento frustrada, hay veces que yo con mi familia he rematado.</p> <p>El sentimiento que te mencione puede ser como frustración, ya estaba agresiva ya estaba más que todo para mí fue cambiar para agresión. experimento ansiedad muy probablemente además de comer y fumar, me enojo. mira la verdad la ansiedad es más que todo, ansiedad me genera mucho resentimiento, me genera mucho odio.</p>	<p>Sentía la mente muy pensada de otra vez tengo que ir con mi familia es felicidad me la paso bien, hasta me sentía mal cuando debía volver a trabajar</p> <p>Y te cuesta mucho actuar realmente y tomar decisiones y eso afecta todo tu alrededor, te volver bastante infuncional en tomar decisiones cuando ya el estrés es muy elevado.</p> <p>Que ya no quiero hablar con mi mama, no quiero ni hablar con mi perro. Solo quiero oír música, y poner el teléfono en silencio. Si no es que lo pongo en modo avión.</p>
--	--	---

<p>¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?</p>	<p>Herramientas. no se no tengo muchas herramientas, Por lo menos a mí en un call center no puedes llevar cosas para desestresarme. A mí lo que me funciona son los deportes va, la lectura y otras actividades formación, quiera que no es de tener ocupado en algún momento. Quizá el ejercicio y un poco mm no se el teléfono lo uso bastante para ocio y para distraerme</p> <p>Desde antes que iniciamos la pandemia es el ejercicio.</p> <p>No tengo un método en especial y de técnica no tengo una para quitarme el estrés, cuando tengo tiempo después de mi jornada de trabajo comencé hacer ejercicio, soy honesta practicante el fumar es lo que más me relaja.</p> <p>Mire le voy hacer honesto muchos hemos optado por estupefacientes, que me pongo a pintar o leer, me ayudó mucho el empezar hacer ejercicio.</p> <p>Lo que me ayudo a mi bastante que el trabajo es de cierta hora a cierta hora. más me sirve es hacer ejercicio, después de mi horario hago ejercicio, Intentar buscar siempre las maneras de llevar mejor el trabajo.</p> <p>Al mi huerto es cierto. Eso es mi medicina natural.</p>	<p>Ha disminuido por la pandemia el fumar porque ya no voy al edificio entonces el estrés ha bajado en mí.</p> <p>El organizarse lo pueden considerar como algo pésimo menciono esto porque cuidar mi salud es dedicarles tiempo a actividades que sean trascendentales.</p> <p>Sin embargo, empecé a agarrar el habito de salir en bicicleta, aunque sea una hora. La cosa es mantenerme activa.</p> <p>Hacer deporte me ha ayudado mucho, salir a correr, yo me desconecto, gracias dios no tengo la necesidad de consumir. Entonces salgo a correr en mis trabajos anteriores no podía.</p>
---	---	--

<p>¿En su experiencia laboral comente que técnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?</p>	<p>Que técnicas sería el manejo de la ansiedad y algo tal vez de metas que tendrían que ser más realistas. Personalmente una técnica que me ayuda es salir a caminar cuando puedo, me gustan son los grupos de estudio y el deporte, una técnica muy interesante sería el yoga, alguna técnica de estrés fuera de lo común que nunca he practicado sería el yoga.</p>	<p>la verdad si me interesa bastante porque no me parece justo que el estrés que acumulo en el trabajo afecta mi relación con mi familia verdad. Me gustaría que nos dieran técnicas específicas como el yoga o algo de meditación cuando tengo mucho estrés por el exceso de llamadas.</p>
	<p>No conozco ninguna, me interesaría conocer alguna técnica que tenga relacionado moverme un poco más, me gustaría aprender un poco más de meditación, Y qué es lo que salgo hacer es estirarme. uno de los trabajos que tuve había apoyo psicológico gratuito.</p> <p>Estuvimos haciendo muchas actividades como de engagement, hay una que a todo el mundo le funciona menos am i y es hacer ejercicio, automasajes uno se puede ir haciendo automasajes, la verdad que te soy sincero no es que te diga que tenga una idea en la cabeza de una técnica. técnicas que me gustaría saber cómo tratar conmigo mismo, yo solo.</p>	<p>En cuanto a personalmente me hubiera gustado hacer algún tipo de yoga y tener más conciencia de que actividades puedo hacer en mi casa. Porque uno cree que solo pude distraerse estando afuera.</p> <p>Cuando estaba abierto iba a judoca por la pandemia, pero ir a federación abierta para ir a ver la pelea. Para liberar el estrés me gustaría es tener el tiempo.</p>

		<p>Entonces tengo muchos conocidos que eso me aconsejan que eso es lo que funciona y yoga también. Yoga siento que requiere de mucha habilidad física y mucha gente call center no tiene movilidad.</p>
--	--	---

4.2 Resultados del trabajo de campo

4.3 Descripción del proceso de aplicación del instrumento

La temática del proceso de aplicación de la entrevista a profundidad como instrumento de investigación. Este se, realizo con el diseño en documentos *Word.*, y su ejecución tomo un tiempo de quince días. En primer lugar, inicia el lunes 19 de octubre del año 2020, y las entrevistas se realizaron entre semana. Porque, se acoplo en los horarios brindados por los participantes. Asimismo, les permite realizar la entrevista sin interrumpir los horarios de descanso y la jornada laboral. Por otro lado, cada entrevista fue grabada por el programa “*OBS*”. Porque, la plataforma digital *Google Meet* no permite grabar por ser una cuenta no premium. Por otro lado, el programa “*OBS*” hizo posible cada grabación realizada, y aceptada por los participantes.

Conviene resaltar, el instrumento fue transcrito en *Google forms* para dos usuarios que deseaban participar. Porque, sus horarios no les permitía una entrevista de una hora. Y, se realizó la entrevista por este medio vía correo electrónico. Además, las entrevistas por *Google forms* no brindaron datos relevantes. Esto es, por la naturaleza de las entrevistas documentando datos superficiales de la problemática. Como, resultado de las respuestas eran cortas de ideas y anécdotas personales del colaborador. Pero, se tomaron en cuenta completado una muestra de 2 entrevistas vía correo electrónico. Finalmente, seguidas de 15 entrevistas vía *Google Meet*, y hace una total de 17 participantes. Igualmente, la transcripción de las entrevistas se finalizó el 01 de noviembre del 2020.

En primer lugar, el proceso de transcripción fue largo, y permite conocer el fenómeno. Además, comprende y conoce la nueva modalidad del trabajo de *Call Center*. Igualmente, el instrumento plasma las ideas y vivencias centrales de cada persona. Esto es, durante la hora para la ejecución, pero se experimentó problemas de audio. También, en una ocasión se experimentó un temblor, y fallas de conexión a internet por parte del participante. Esto no fue impedimento para realizar la entrevista completa con el usuario. En resumen, se logra una solución rápida en momentos de problemas mencionados. En conclusión, el trabajo de campo virtual fue enriquecedor por medio de la experiencia del usuario. Por último, el interés del usuario por comentar la realidad vivida durante el año 2020.

4.4 Análisis de trabajo de campo

La temática, del proceso de análisis de datos es explorar los factores de estrés laboral. Esto es, en los trabajadores de las empresas de *Call Center*. Además, el análisis cualitativo describe categorías repetidas en experiencias de los participantes. También, cada sesión calendarizada vía *Google Meet* permiten conocer datos relevantes para la investigación. Asimismo, se cumple con el tiempo establecido en sesiones de clase. Igualmente, el análisis comienza con la codificación por categorías de las 7 preguntas. Esto es, por parte del proceso de la entrevista a profundidad. Conviene resaltar, la codificación de las categorías como los elementos en común y frases de los participantes.

Primero, el lenguaje de los participantes guió el desarrollo de las entrevistas. Esto es, para la comparación futura de respuestas. Además, las categorías examinadas de forma sistemática y la documentación de respuestas similares. Igualmente, enfocado a la muestra de los 15 participantes en la recolección de datos. Estas son, el estrés laboral, ansiedad y frustración en las tareas que realizan en la jornada laboral. Por otra parte, las categorías cumplen el objetivo general de la investigación cualitativa. Lo que significa, la clasificación de las categorías en la matriz de análisis. En efecto, permiten entender la experiencia y opinión de la muestra según el instrumento.

Luego, las preguntas planteadas a los usuarios capturan datos puntuales y documenta la problemática. Esto es, detonado por estresores como las métricas inalcanzables, horarios de comida inadecuados o problemas con “*managers*”. Igualmente, la muestra de 15 participantes describe la relación de uso de técnica para el estrés, También, las categorías describen el hacer ejercicio, cambiar alimentación, meditación, el dibujo o salidas familiares. Por otra parte, las categorías documentan las adicciones a bebidas alcohólicas, tabaco y drogas. Además, los cuestionarios de *Google forms* documentan datos superficiales referente a la categoría estrés laboral.

En segundo lugar, los tres formularios aplicados a colaboradores no son funcionales en la investigación. Con esto quiero decir, las respuestas son superficiales, y se utilizaron en dos secciones de la matriz. Esto es, en elementos en común y en experiencias del participante para complementar la investigación. De acuerdo, a las recomendaciones de la asesora Gabriela Álvarez el optar por videoconferencias con el participante. En efecto, se compromete al

participante en aceptar el consentimiento informado. Además, los consentimientos informados documentados son 17 en el proceso de recolección de datos.

En resumen, se aplican las videoconferencias y los cuestionarios en Google forms eficazmente. También, el registro de las videoconferencias con los 15 consentimientos aceptados. Esto es, con los participantes interesados en el estudio dedicado a la ansiedad. Igualmente, las grabaciones de OBS permiten el uso simultáneo de la plataforma de *Google Meet*. Además, los formularios de *Google forms* implementa el consentimiento informado antes de iniciar el proceso. Un elemento importante, en la revisión del formulario es el uso del correo electrónico. Como, un factor que permite la validación del ingreso al formulario virtual.

A continuación, los temas centrales de la entrevista son los siguientes:

La primera pregunta es, sobre las actividades laborales que detonan estrés laboral y el impacto en su salud indica uno de los participantes.

“Me siento en constante estrés y en constante ansiedad, es lo que me estresa y de por sí ya soy ansioso”

Colaborador de *Call center*

La actividad de recepción de llamadas por colaboradores de call center involucra estrés laboral. Las jornadas de trabajo poseen una recepción de 60 llamadas o más. La alta demanda de llamadas son usuarios de mal humor por mal servicio al cliente. Los malos tratos del cliente al colaborar crean estrés. Repercute la salud con síntomas de caídas de cabello, dolores de cabeza o aumento de ansiedad. Estos síntomas son diarios los trabajadores sin importar sexo o edad. La demanda de quejas por clientes molestos es diaria durante la jornada de 9 horas.

“Yo ya no tengo identidad yo simplemente soy un número, un número que está grabando en la compu”

Colaborador de *Call Center*

Una de las frases en común de los colaboradores demuestra ser una más del área. EL ser remplazado por otra persona nueva afecta su autoestima. Crea ansiedad al momento de

confundirse por no solucionar problemas al cliente. Sus autoridades o managers son ajenos a la demanda de estrés diario en su personal. Consideran no sentirse valorados por no usar sus nombres solo un número. Siendo sancionado con un despido o remplazado de área por errores en las llamadas.

“Disminuir el estrés y para controlarlo es no estás hablando y no usar chat. pues platicamos sobre lo que nos pasa cuando se puede o da tiempo. chingar y distraerse”

Colaborador de *Call center*

El manejar el estrés laboral y la relación de compañeros de trabajo es vital dentro de las oficinas. Refiere ser una ayuda tener compañeros de trabajo en momentos difíciles. El platicar en las horas de descanso sobre lo bueno y malo del día. Sentir escuchado y comprendido por los demás es buscado por el trabajador. La rutina del colaborar de Call center involucra las buenas amistades.

“Cumplir una métrica, un promedio para manejar llamadas o chat o tracciones por decir lo ayuda disminuir el estrés. El tener buenas relaciones laborales es un soporte emocional para el colaborador”

Colaborador de *Call Center*

Las respuestas proporcionadas, en relación a la tercera pregunta son puntuales en relación al estresor principal. Las métricas a cumplir cada día para lograr una paga mensual digna. Los participantes refieren que las llamadas estresan, pero las métricas aún más. Debido a ser la meta que deben cumplir impuestas por los managers y empresa. A pesar que logra métricas al inicio, conforme pasan los días estas cambian en las áreas. Son estresantes debido a no ser realistas con lo solicitado. Esto en número de llamadas, tiempo, soluciones etc. Repercutiendo en bonos y paga mensual de cada usuario si las métricas no son cumplidas.

“Al momento de trabajar porque una cosa es trabajar y solo hacerlo por necesitar el dinero”

Colaboradores de *Call Center*

La cuarta pregunta indica la relación del estrés laboral y la pandemia del COVID19. Según, la experiencia del trabajador indica la complejidad de laborar en el hogar. Por ejemplo, interrupción de tareas por apáganos de luz, exceso de trabajo, y detona ideas negativas. Asimismo, impacta

en la vida personal del agente, y las largas horas de trabajo bajo estrés. Al mismo tiempo, los imprevistos mayores durante la jornada laboral, como el fallo del computador. Es decir, la computadora se apaga en un momento a otro, y no puede finalizar la sesión del día. En consecuencia, el ausentarse uno hora o 15 minutos repercute en su paga mensual. Finalmente, no se remunera por ausencias y las horas extras recuperadas no son pagas.

“Las emociones es el enojo, la frustración son lo que más a predominar al momento”

Colaboradores de *Call Center*

Las respuestas ilustran los sentimientos por parte los colaboradores de *Call center*. El objetivo de la pregunta número cinco es conocer, la realidad de la jornada laboral y tareas a cumplir por el usuario. Que involucran frustración y enojo, descrito en los ítems anteriores sobre los detonantes de estrés en la oficina. Este caso aplica en el teletrabajo o home office por la pandemia COVID 19. Los sentimientos son experimentados a diario por hombre y mujeres de diferentes edades. Afectando las relaciones de pareja y familiares por el estrés frecuente. Los sentimientos negativos afectan las esferas sociables de la persona.

“Por lo menos a mí en un call center no puedes llevar cosas para desestresarme”

Colaborador de *Call center*

Las técnicas para el manejo de estrés, dentro de call center son desconocidas para el personal y la empresa. La experiencia del usuario demuestra no utilizarla en la jornada laboral. Debido a distraerlos durante sus tareas hay reglas que prohíben estas actividades. El uso de juguetes, lápices entre otros no son permitidos. Por ser distractores para el personal disminuyen la recepción de llamadas. Los usuarios que poseen una indican ayudarles a manejar el estrés. Cuando no pueden hablar con alguien o están solos en su cubículo.

“Alguna técnica de estrés fuera de lo común que nunca he practicado sería el yoga”

Colaborador de *Call Center*

El conocer, el interés por técnicas para el estrés laboral era la meta de la séptima pregunta. Describe el uso de ejercicios como caminatas, paseos en bicicletas o yoga. En el caso de los usuarios que laboran en teletrabajo o *home office*. A diferencia de usuarios que asistían a oficinas indican hacer ejercicio en gimnasios. Alguno indicaba no conocer ninguna técnica, pero

desean conocer y utilizarla. La mayoría de respuestas describen utilizar el yoga dentro de las oficinas o de uso personal. Esto logra ser un respaldo para el objetivo de la investigación.

Inicialmente, la recolección de datos de los agentes de *Call center*, el resultado describe la realidad del teletrabajo. Se debe resaltar, la particularidad de la rutina laboral de los *BPO* de Guatemala. Es decir, la nueva modalidad laboral utilizada por las empresas *Contact center* por la pandemia. No hay que olvidar, las situaciones no contempladas al momento de optar por el teletrabajo. En otras palabras, los nuevos estresores que debe enfrentar el agente de *Call Center*. Tal como los apagones de luz, la pérdida de conexión a internet, y el reseteo de software empresarial. Para finalizar, la relación a distancia con líderes de área, y lo escasa comprensión con los nuevos estresores.

En segundo lugar, el capítulo IV, demuestra la realidad del teletrabajo y el estrés laboral de las empresas *BPO*. En cuanto, a las entrevistas a profundidad, es decir la descripción de estresores y detonantes de ansiedad. Asimismo, el estructurar una propuesta para disminuir el estrés laboral y ansiedad. Por otra parte, el beneficio al empleado en la nueva modalidad laboral, esto es el teletrabajo. Lo que significa, la propuesta de técnicas prácticas acorde la realidad laboral del 2020. Por ejemplo, el yoga en el ámbito organizacional, y disminuir la ansiedad por los nuevos estresores.

A propósito, el aumento de productividad labora en el personal, como beneficio empresarial. Esto se puede notar, en el interés del agente por trabajar con la modalidad de teletrabajo. Por el contrario, los nuevos estresores del teletrabajo son desconocidos por la empresa. A causa de, los agentes renuncian, solicitan cambio de horario, y experimentan estrés. Conviene subrayar, una entrevista virtual documenta un dato particular referente a problemas de salud por estrés. En efecto, la persona refiere un leve dolor de cabeza únicamente al estresarse. Con esto quiero decir, la única entrevista con escaso registro de estrés laboral experimentado por el teletrabajador.

En cuanto a, la investigación confronta las técnicas tradicionales de las empresas *Contact center*. Por ejemplo, frases motivacionales vía correo y *Pizza Partys* los viernes para disminuir la ansiedad. Vale la pena señalar, las respuestas de las entrevistas a los trabajadores participantes del estudio cualitativo. A medida que, transcurre la búsqueda de referencias

bibliográficas, y estudios actualizados en Guatemala. Es necesario resaltar, los escasos de proyectos de bienestar laboral que utilicen actividad física.

4. 4.1 Confrontación Teórica

En resumen, los proyectos se limitan en actividades tradicionales, y de escaso interés para el trabajador. En relación con, técnicas específicas para afrontar estresores por áreas específicas. Así pues, las bibliografías sobre programas de bienestar en *call centers* son escasas. Pongamos por caso, el estudio de María de Lourdes Aquino del año 2015. Este es, sobre factores que inciden en el desarrollo de estrés en los colaboradores de una organización. (Aquino, 2015) En efecto, describe un programa de talleres para disminuir estrés laboral. Conviene subrayar, el uso del yoga laboral en el colaborador, pero no es una empresa *BPO*. Por otro lado, el programa se desarrolló en la empresa Funeraria Capillas Señoriales.

Lo que significa, estresores diferentes entre colaboradores de funerarias, y agentes *BPO*. Por último, la bibliografía referida es la más actualizada, y próxima al tema de interés.

En relación al tema estrés laboral y *Contact centers* otra propuesta similar es la autora Eugenia Orantes. Igualmente, el estudio se enfoca en teleoperadores de la empresa Claro S.A. de Guatemala. Sin embargo, se limitan a talleres mensuales o alguna convivencia grupal. Por ejemplo, imaginaria o talleres de lectura con los teleoperadores. Por otra parte, realizan actividades físicas como relajación progresiva, o terapia cognitivo conductual (Orantes, 2010). Pero, las técnicas provienen de la rama de psicología cognitiva, y no del yoga. Además, el estudio difiere en diez años estos es un considerado una tesis desactualizada. En concreto, no describe los protocolos de salud en las actividades grupales, y presenciales en la empresa.

Por último, la propuesta de las autoras Ingrid Jannette Alvarado, y Guadalupe Romelia Pérez. Esto es, un programa para el manejo del estrés laboral dirigido al personal de *Call center* de la empresa de telecomunicaciones Claro. (Llopez & Perez Velasquez). En cuanto a las estrategias se describe técnicas de sonrisa, relajación y musicoterapia. También, proponen técnicas de movilización, pero ninguna es específica del yoga. Conviene resaltar, como estudio desactualizado porque es del año 2010. En efecto, la tesis carece de protocolos de bioseguridad, y el uso de aplicaciones digitales.

Finalmente, el programa de yoga laboral es un reto enfocado a la vida saludable del trabajador. En efecto, la teoría *Swami Paramadvaitit* respalda el actual estudio de yoga en las empresas.

Conviene resaltar, el nombre del libro es “Creer para vivir mejor” del año 2015. Además, proviene de Bogotá una ventaja porque considera problemas de la realidad latinoamericana. Igualmente, centra la vida de la persona con diversos problemas que detonan en estrés. Por ejemplo, excesivas horas de trabajo, escasas horas de sueño, y mala alimentación. Así pues, permite al futuro programa enriquecer a las empresas *BPO* con una estrategia nueva. Además, adaptado a los protocolos de bioseguridad, y el uso de aplicaciones digitales. Finalmente, las actividades son modificables a la modalidad laboral acorde la necesidad del *Contact Center*.

4.5 Discusión de resultados

Iniciamos, la validación de resultados sobre el estrés laboral y ansiedad en la población abordada. Estos son, los trabajadores de *BPO* entrevistados que refieren experiencias similares con el fenómeno. Conviene resaltar, la población evaluada labora en diferentes empresas de la ciudad capital de Guatemala. En efecto, la variable con mayor frecuencia es el tratar con clientes molestos a diario. En segundo lugar, la variable sobre el desconocimiento de estrategias que disminuyan el estrés laboral. Asimismo, se cumple el objetivo general del estudio con estructurar un programa de bienestar laboral. Y, la efectividad del método aplicado este es las entrevistas a profundidad vía Google Meet.

En primer lugar, la afectividad del método de investigación permite a futuro actividades eficaces, y realistas. Estas son, acciones acordes la nueva modalidad de trabajo por la actual pandemia COVID 19. Además, se comprueba que la interacción directa con la persona aun en la virtualidad. En efecto, permite construir soluciones específicas, y evita información superficial. Por ejemplo, la encuesta Google forms aplicadas no detallan la experiencia a profundidad del participante. En consecuencia, es una limitante entre el entrevistador y el entrevistado, como herramienta virtual. Lo que significa, el optar por una herramienta similar a la convivencia presencial.

En resumen, la eficacia de la herramienta documentó semejanzas entre las experiencias de las 15 muestras. Además, cumple cada objetivo específico con el desarrollo del instrumento diseñado. Por otro lado, un estudio similar a la propuesta sobre el implementar la disciplina yoga laboral. En efecto, no se encuentra una tesis que considere esta estrategia; como una posible solución al estrés. Tal como refiero, anteriormente en la confrontación de teorías, además están desactualizadas. Asimismo, los resultados validan el proyecto como una propuesta innovadora

al estrés laboral, y ansiedad. Finalmente, abre paso a investigaciones futuras sobre el tema, y nuevas estrategias en los *BPO*.

En conclusión, la comparación de estudios sobre las estrategias para disminuir el estrés laboral y ansiedad. Es necesario resaltar, la tesis de Lourdes Aquino del 2015 en la ciudad de Guatemala. Este es, sobre “Factores que inciden en el desarrollo de estrés en los colaboradores de una organización”. En otras palabras, el proyecto posee la estrategia de yoga laboral, pero enfocado a una funeraria. Para finalizar, es el estudio más actualizado y próximo a la estrategia planteada en este proyecto.

Para concluir, la validación de datos fue posible con el diseño del instrumento de investigación. Con esto quiero decir, cumplir el objetivo general sobre identificar los detonantes de estrés laboral. También, el examinar el impacto de la ansiedad y estrés laboral como objetivo específico. Además, de utilizar una plataforma virtual que permitiera la cercanía con el trabajador. Para concluir, la virtualidad es una herramienta segura ante la pandemia, y evita contagios. Pero, se debe considerar que el instrumento inadecuado puede sesgar la información.

Finalmente, confronta proyectos desactualizados en ámbitos similares con el fenómeno de estrés laboral, y ansiedad. Por ejemplo, el estudio de María Eugenia Vásquez del año 2010 en el *Call center* Atento. Este es, la “Propuesta para contrarrestar el estrés en los teleoperadores de atento S.A. Por otra parte, la fuente de información utilizada es del autor Paramadvaitit del año 2015. En efecto, se relaciona a la realidad latinoamericana con problemáticas en la esfera laboral, social y personal. Lo que significa, diferenciar entre herramientas eficaces al recolectar datos para un programa de bienestar.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. En conclusión, el estudio ha permitido cumplir el objetivo general sobre estrés laboral. Además, se examinaron factores de estrés laboral en colaboradores de *Call center*. Asimismo, se formó un trabajo colaborativo con trabajadores de diversas empresas de telecomunicaciones. En efecto, permitió estudiar la realidad del teletrabajo en Guatemala durante la pandemia del 2020. También, la investigación se complementa con objetivos específicos sobre ansiedad y detonantes de estrés. Esto es, logrado con la aplicación de una entrevista a profundidad individual a cada trabajador. En resumen, el proceso fue posible con las plataformas virtuales como resguardo de seguridad. Un elemento clave, para el proyecto que involucro a los colaboradores e investigadora. Finalmente, logra la recolección de datos con la sistematización en el tiempo calendarizado en ambas cortes.
2. Para concluir, se logra el objetivo general sobre determinar el estrés laboral en el trabajador de *Call center*. Como, guía el diseño fenomenológico para la estructuración del estudio. Además, la experiencia del objeto de estudio en la problemática de interés es vital en la investigación cualitativa. Igualmente, el objetivo describe a los usuarios afectados por estrés son hombres y mujeres jóvenes. Esto es, al laborar en horarios de 9 horas diarias durante la semana. No hay que olvidar, que los agentes cuentan con dos días de descanso. Conviene resaltar, el descanso es interrumpido por jornadas extras si no cumplen con métricas u horas específicas. En consecuencia, se manifiesta el estrés laboral a diario en el teletrabajador.
3. En conclusión, se logra el objetivo y diseño de la investigación planteada con las experiencias brindadas. Asimismo, respaldan el proyecto en su desarrollo para la propuesta final. Se concluye, el primer objetivo específico examina el impacto de los estresores, y ansiedad. Esto es, en los trabajadores de *Call center* asimismo permite diseñar una herramienta de investigación. Conviene resaltar, para la recolección de datos individuales que considere la realidad del año 2020. Además, la metodología busca la experiencia del usuario para la documentación acorde al diseño fenomenológico. Asimismo, el impacto del estrés y ansiedad en los participantes se describió como obstáculo para trabajar.

4. En conclusión, el vivir con estrés según las experiencias documentadas con el instrumento. Igualmente, mencionan que afecta sus emociones y relaciones con familia o pareja. Esto es, el impacto del estrés se vive a diario provocando ansiedad al recibir cada llamada. Lo que significa, el atender clientes molestos a diario en horarios conocidos como Back to back. Conviene resaltar, que Back to Back significa espalda con espalda según las entrevistas. Igualmente, el segundo objetivo específico describe de estresores en los colaboradores de *Call center*. En efecto, es la descripción de los estresores de la rutina de trabajo. Por ejemplo, las métricas inalcanzables, o bancos cerrados por cuarentena.
5. Se concluye, con datos relevantes de la rutina del agente de Contact center, y el estrés. Pongamos por caso, los cortes de luz, computadores deficientes, y el servicio de internet inestable. Como, la remuneración del trabajador durante la pandemia el estresor mayor mencionado. Esto es, debido a trabajar por una paga tardía, porque los bancos estaban cerrados por la pandemia. Además, Indica el participante esta situación en pagos de cheques y depósitos. Asimismo, el no poder salir creaba estrés por trabajar en el mismo lugar a diario. Por último, el objetivo final refiere ordenar información para una propuesta sobre estrés laboral y ansiedad.
6. Para concluir, este enfoca al colaborador de *Call center* afectados por el fenómeno estrés laboral. Este es, en el desarrollo del proyecto con relación al objetivo específico, y el objetivo general. Además, agiliza el planteamiento del problema, y la recolección de datos. Asimismo, logra el orden establecido por los objetivos y entrevistas a profundidad aplicadas. Igualmente, el rapport eficaz con los trabajadores en la entrevista logra el “Si” de grabar la sesión. Un factor importante, del consentimiento informado permite datos reales, seguros y comodidad con la persona. Finalmente, el los datos personales como nombre o apellidos son confidenciales en el proceso.
7. En conclusión, los efectos documentados en la población, y los efectos de la ansiedad. En efecto, refieren padecimientos de enfermedades físicas como: dolores de cabeza, y dolor de espalda por malas posturas al sentarse. Un punto interesante, descrito por las participantes en las entrevistas vía Google Meet. Este es, la caída del cabello por el exceso de ansiedad por jornadas demandantes en llamadas. igualmente, el estrés laboral ha sido abordado con anterioridad en otras tesis del país. Pongamos por caso,

estudios del año 2010 en el BPO de Atento S.A. Pero, se considera una teoría desactualizada por la diferencia de diez años. Además, no considera en las estrategias plataformas virtuales, aplicaciones de celular, y protocolos de bioseguridad.

Recomendaciones

1. Es recomendable, el priorizar el desarrollo de acciones destinadas al bienestar del personal de *Call center*. También, el considerar la actual pandemia como un obstáculo en la vida laboral del usuario. Estas son, acciones que posiblemente disminuyan el estrés laboral, y ansiedad que maximice la producción laboral. Además, el fenómeno de estrés es un obstáculo para el agente, y la organización. Esto es, debido a renuncias y rotación de personal con antecedentes de estrés. En resumen, la propuesta recomienda buscar e identificar los detonantes de estrés. Como, respuesta a posibles estresores de áreas laborales del Contact center.
2. Se recomienda, el brindar una respuesta a la actual realidad laboral con el COVID 19. Esto es, con los lineamientos de las políticas laborales del *BPO*. En efecto, permite decisiones seguras, realistas y económicos para la empresa interesada. Además, se ser atractivos y funcionales para el personal. Igualmente, en el diseño de las actividades para un personal en edades de 18 a 25 años de edad. También, el implementar un estilo de vida saludable en la organización para disminuir el estrés laboral. Asimismo, previene enfermedades físicas y adicciones futuras en los colaboradores de *Call Center*. Finalmente, es la meta de la futura propuesta para el teletrabajo la salud laboral.
3. Se recomienda, respecto al uso de diversas actividades pasivas aplicables en casa o cubículo de trabajo. Como meditar, colorear o jugar debido a la edad o impedimento físico. El proyecto buscar enseñar el yoga no solo como un ejercicio sino uso de diferentes dimensiones. Para finalizar, propone a futuro modificar hábitos negativos por hábitos saludables, con relación del ámbito laboral y personal.
4. Proponer un proyecto que garantice hábitos saludables a su personal en momentos de estrés. Evitando ausencias frecuentes o renuncias detonadas por la ansiedad del momento. Formando al personal a solucionar el problema del momento con una técnica saludable. Para luego el trabajador cree la propia para su uso diario dentro de la empresa. Considerando la comodidad como una técnica de recreación saludable en hábitos diarios. Las técnicas buscan no limitarse únicamente al personal de trabajo sino a superiores o

managers. Para un proyecto futuro acorde horarios y días sin entorpecer sus actividades laborales. Buscando como propuesta la armonía de actividades laborales sin discriminación de jerarquías.

5. Es necesario, el promover un cambio como empresa ante un confinamiento extenso. Evitando enfermedades físicas y mentales en los usuarios en su retorno al trabajo presencial. Acercar a la persona por medio de su trabajo el conocer estrategias desestresantes eficientes. Evitando caer en técnicas aburridas para el personal por ser repetitivas o poco innovadoras. Mantener el interés por el colaborador con acciones nuevas semanales para verificar el aprendizaje y motivación. El integrar una propuesta innovadora en la salud del trabajador guatemalteco de forma consciente. Considerado como un derecho para todo el personal que involucre seguridad para su estado emocional y físico. Su uso no debe limitar a usuarios de teletrabajo este debe considerar a futuro a líderes o managers.
6. Enseñar al colaborador de *Call center* canalizar el estrés y ansiedad laboral dentro del mismo trabajo. Permitiendo momentos de autocontrol y dominio de acciones en su jornada laboral. Reptando reglamentos donde no pueden ingresar lápices, crayones o papel por posible robo de datos. Se proponen actividades físicas con la silla y mesa del escritorio después de largas jornadas. Para conservar la paz y la salud mental del empleado utilizando las herramientas de su trabajo diario. Requiere de un acercamiento saludable de la tecnología y la persona brindado por la misma empresa. Este acercamiento busca un bienestar personal evidenciado en las tareas diarias.
7. Se recomienda, un cambio acorde estrategias eficientes en relajación al finalizar o iniciar su jornada. Este es, complementado con las opiniones según indagaciones del estudio desarrollado con los participantes. Pero, el carecer de una estrategia desestresantes o de entretenimiento saludable detona en ansiedad, y adicciones. Además, de los motivos de abandonar o renunciar al trabajo al no ser valorado como empleado. En efecto, repercute y crea estrés laboral en la vida personal, social, familiar y laboral. En resumen, se propone un cambio realista ante la nueva modalidad de trabajo virtual. Como, parte de un cambio en la vida del teletrabajador guatemalteco con estrategias virtuales. Igualmente, ser parte de la innovación tecnológica saludable, y calidad de vida laboral.

CAPITULO VI

6.1 PROPUESTA DE INTERVENCION

“Proyecto de bienestar laboral para el disminuir el estrés laboral en colaboradores de Call center”.

Análisis de participantes:

A propósito, del estudio sobre factores de estrés laboral en quince trabajadores de *Call center*. Es decir, el documentar que el agente de *BPO* afronta detonantes de estrés laboral, y ansiedad a diario. Además, el personal desconoce técnicas para el manejo de estresores la rutina laboral diaria. Al mismo tiempo, desean conocer o aplicar técnicas de actividad física, y relajación en su tiempo libre. Por el contrario, describen el escaso tiempo en la oficina, y relajarse únicamente 15 minutos. En concreto, las técnicas aplicadas por los entrevistados es fumar tabaco entre grupos de amigos.

Por un lado, esta actividad es una convivencia para controlar el estrés entre colegas. También, refieren el padecer enfermedades físicas por el estrés laboral como: adicciones a alcohol y caída de cabello. En relación, al proyecto pretende promover un estilo de vida laudable. Esto es, por medio de pausas activas y estrategias como yoga. Como, una práctica beneficiosa para el trabajador y la empresa de *Contact center*. Además, reduciría las cifras de bajas laborales o rotación de personal frecuente. Pongamos el caso, del área de ventas como un área impactada por la ansiedad.

En primer lugar, se contempla la satisfacción, la producción del agente de llamadas. También, considera la nueva modalidad de teletrabajo, y no se limita a la presencialidad. En concreto, los agentes de llamadas desarrollan la estabilidad laboral, y administran el estrés laboral rutinario. En otras palabras, la propuesta de Bienestar laboral es disminuir el estrés laboral y la ansiedad. Por ejemplo, el afrontar estresores de la rutina con una sesión de meditación previa al trabajo. También, la flexibilidad del uso de las técnicas en el horario de 15 minutos.

En segundo lugar, la técnica yoga beneficia al organismo con actividad neuromuscular. Es decir, el crear resiliencia ante la monotonía laboral, y promueve ideas positivas. Un elemento central, es beneficiar al trabajador con estrategias actualizadas en la nueva modalidad laboral. Además, la meditación mejora las habilidades blandas para el servicio al cliente. En otras palabras, el

desarrollo intelectual del trabajador es visible en un servicio de calidad. Un elemento central, del proyecto es disminuir los indicadores por enfermedades laborales. Lo cual significa, una planificación de estrategias con pausas activas virtuales, yoga, y un espacio de descanso.

Por último, el proyecto de bienestar laboral es concientizar al personal sobre el estrés, y la ansiedad. Lo que significa, disminuir el estrés laboral con estrategias innovadoras para la salud. No hay que olvidar, la importancia un proyecto por área a futuro, es decir acorde estresores específicos. Un aspecto clave, de las empresas *BPO* es el reclutamiento de jóvenes de 18 a 25 años. Hay que resaltar, el interés del joven trabajador por conocer estrategias actualizadas para la rutina.

A continuación, se presenta el análisis contextual y diagnóstico, de la investigación. Otro elemento, del estudio es el análisis de participantes entrevistados. También, se muestra la gráfica del árbol de problemas, con las posibles alternativas. Luego, el marco lógico con las acciones del proyecto de bienestar laboral. Después, la descripción de las acciones en la matriz del proyecto, y el presupuesto. Se finaliza, con el cronograma de las acciones, Por último, con la evaluación del proyecto.

6.2 Análisis de los participantes: grupo de colaboradores de Call center

Grupo	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos
Colaboradores de Call center	Interés en disminuir el estrés laboral en su rutina de trabajo diaria. Evidencian apertura en conocer técnicas para el manejo de estrés laboral y	Experimentan estrés laboral y ansiedad en su jornada diaria con recepción de llamadas nocivas. Desconoce técnicas para mediar el estrés laboral por rutinas demandante en	Lineamientos específicos de tiempo por llamada. Métricas específicas, por área laboral acorde cantidad de clientes o productos a vender. El trabajador debe comunicar e informar sobre las características de productos o servicios que ofrece.

	<p>ansiedad al finalizar su jornada laboral.</p> <p>Interés de aplicar técnicas para controlar la ansiedad con llamadas de clientes molestos y métricas no logradas.</p> <p>Apertura en conocer sobre estrés laboral y ansiedad y sus síntomas previos para tratarlo a tiempo.</p>	<p>llamadas o problemas con el equipo de cómputo.</p> <p>Desconocimiento de programas o proyectos de bienestar por parte de líderes o managers de área.</p> <p>Desconocimiento de síntomas de estrés laboral y ansiedad previo a enfermedades laborales</p>	<p>Es una fuente de información y conocimiento para los clientes.</p> <p>Políticas laborales de empresa Call center que respalden el bienestar laboral.</p> <p>Estrategias motivacionales para personal BPO, por parte de recursos humanos</p>
<p><i>Managers de empresa BPO</i></p>	<p>Evidencia interés por implementar un programa de salud para los trabajadores.</p>	<p>Desconocimiento de estrategias innovadoras, para afrontar estresores vivenciado por el personal de teletrabajo.</p>	<p>Gerentes y managers de áreas, comunican soluciones y cambios a rutina de trabajo del personal. Para mejorar en producción de la empresa.</p>

	<p>Manifiesta comprensión e interés, sobre detonantes de estrés y ansiedad. En el personal de teletrabajo afectado por el fenómeno de estudio.</p> <p>Demuestra apertura por conocer un programa para disminuir adicciones dentro de la empresa.</p> <p>Muestra interés y apertura, por aplicar un programa de bienestar laboral. Para las tres jornadas laborales de los trabajadores.</p>	<p>Desconoce programas de bienestar laboral, enfocado a la ansiedad detonada por la rutina laboral.</p> <p>Desconoce estrategias creativas, para los trabajadores afectados por el estrés laboral y adicciones.</p> <p>Desconoce actividades y técnicas específicas para estresores, según jornada laboral.</p>	<p><i>Managers</i> y Recursos humanos, crean propuestas acorde políticas laborales.</p> <p>Se desarrollan según métricas como: no pelear con los clientes. Las métricas no son permanentes, se modifican cada semana o mes.</p> <p>Gerentes y <i>managers</i> evalúan al personal afectado por adicciones. Solicitan pruebas médicas de sangre u orina a posibles consumidores de alcohol o psicoactivos.</p> <p>Recursos humanos comunica estrategias al personal de <i>BPO</i>, por correo electrónico. Sus estrategias son mensajes o frases motivacionales a cada trabajador.</p>
--	---	---	---

6.3 Análisis del problema:

La investigación de campo recolectó experiencias personales, de 15 colaboradores participantes vía *online*. Que laboran como ejecutivos receptores de llamadas de *Call center*. Se estableció contacto de forma digital por plataformas *Google Meet* debido a la pandemia. Se consideró la seguridad del personal e investigadora, durante el proceso del proyecto de bienestar laboral. Los colaboradores entrevistados laboran en al área de ventas y quejas, de diferentes *Call centers* de la ciudad. Refieren padecer de estrés laboral diario dentro de las oficinas, por largas jornadas y cortos descansos Actualmente laboran en sus hogares como teletrabajo o “*home office*” por la pandemia COVID 19. La nueva modalidad es igual de estresante, porque el trabajo se encuentra en el hogar.

Enfrentados estresores del trabajo como clientes molestos, apagones de luz, conexión y de internet ineficiente. La falta de empatía del manager de área, otro detonante de estrés informado durante la entrevista. La nueva modalidad de trabajo presenta adversidades para *managers* y trabajadores, por ser una nueva técnica laboral, manifestando nuevos imprevistos. Los más comunes según experiencias son los cortes de luz interrumpiendo la conexión a internet. Provoca perdida de llamadas y entrada al sistema de la empresa. El no contestar las llamadas o incumplir la hora de trabajo por apagones de luz deben reponer la jornada. Los detonantes de estrés durante la rutina de trabajo del colaborador son desconocidos por sus autoridades.

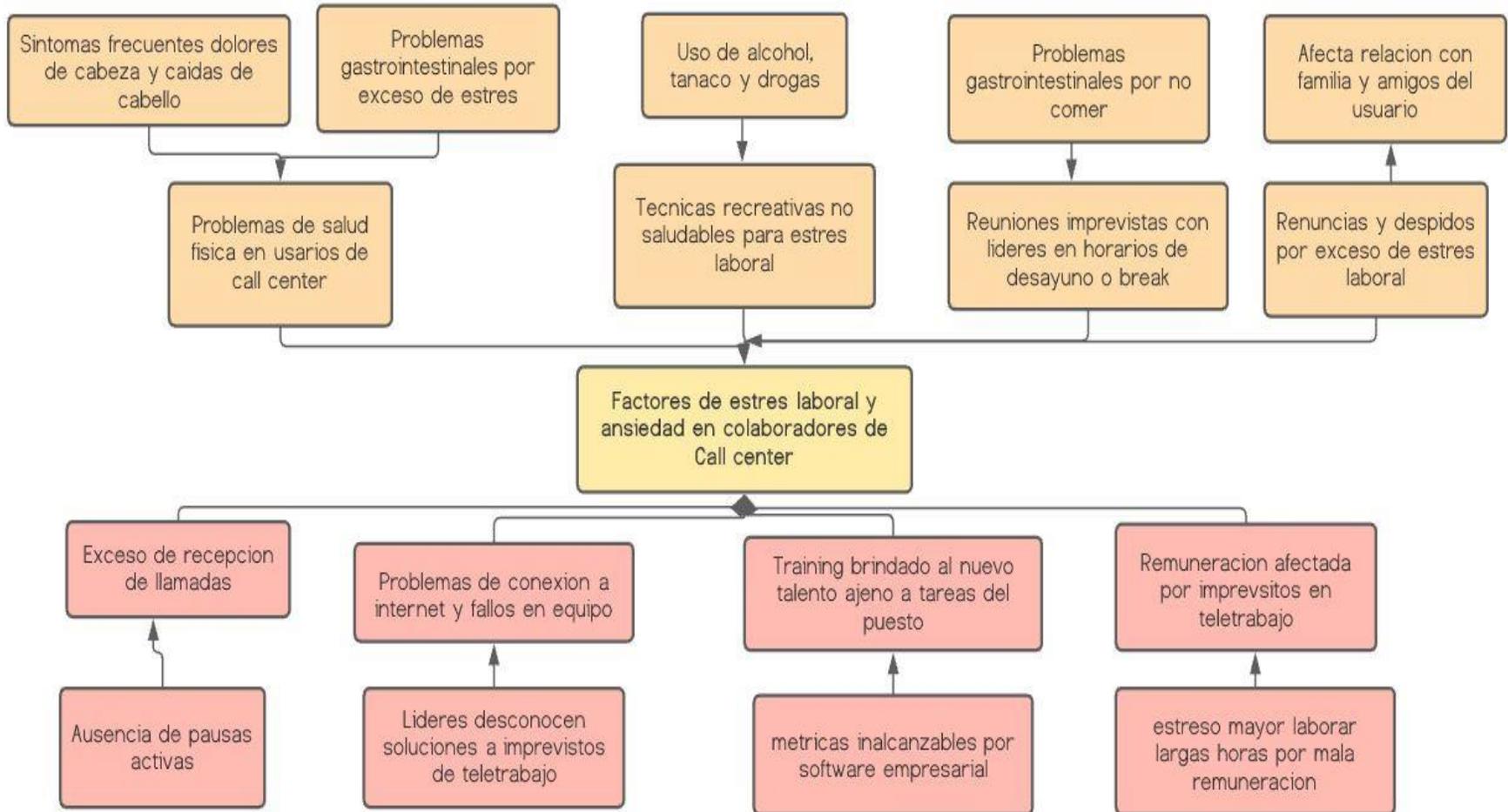
Uno de los detonantes de estrés es sentirse incomprendido por sus líderes. Se identifica en el estudio la falta de sensibilización y estrés entre líderes y trabajadores. La falta de atención al control de estrés laboral a colaboradores de llamadas según el estudio. Se concluye que es necesario brindar técnicas para el control de estrés laboral y ansiedad, enfocado a la mejorar de vida laboral. Beneficiando al ejecutivo de llamadas según la nueva modalidad de trabajo, se considera su seguridad emocional, cognitiva y física. Considerando utilizar pocos recursos económicos y metodológicos en las estrategias propuestas. Permitiendo adaptarse a su contexto y continuar con su proyecto de vida. Por consecuencia se pierde el interés del usuario al momento de aplicar otra metodología a su estrés.

El árbol de problemas identifica factores que contribuyen al desconocimiento de factores de estrés laboral y ansiedad. Sus causas son el exceso de recepción de llamadas y ausencia de pausas activas. Se presentan problemas de conexión o fallos de computadoras del usuario. Los

líderes desconocen soluciones eficaces a problemas del teletrabajo. El “*training*” brindado al nuevo talento es ajeno a tareas del puesto, y solo se concentran en cumplir con métricas. Las métricas son inalcanzables en los horarios de trabajo, cada métrica propuesta por el software de la empresa. La remuneración es afectada por factores imprevistos como: problemas con el sistema, pérdida de contraseña o computadoras lentas. Otro detonante mayor según los participantes trabajar largas horas por mala remuneración.

Los efectos encontrados son problemas de salud físicos en ejecutivos de llamadas. Los síntomas frecuentes son dolores de cabeza y caídas de cabello, consecuencia de llamadas de clientes molestos. Manifiestan padecer de problemas gastrointestinales por exceso de estrés y ansiedad. Uso de técnicas recreativas no saludables, para disminuir el estrés de la rutina laboral. Las utilizadas por el usuario son alcohol, tabaco y drogas, para confrontar los estresores diarios. La ansiedad afecta la vida personal del colaborador, repercute en la relación con familia y amigos. Los problemas gastrointestinales provocados por reuniones imprevistas, en horarios de desayuno o *break*. Suspendiendo horarios de comida del trabajador, debido actividades no informadas por parte de *managers*. Estados de ánimo negativo como ansiedad por falta de comprensión por *managers*. Renuncias o despidos por estrés laboral y ansiedad, en las empresas *BPO* es la solución del personal de llamadas.

Ilustración 1: Árbol de problemas



6.4 Análisis contextual y diagnóstico:

La existencia de 700 empresas en servicio al tecnológico brindando empleo formal a 22,000 personas. Poseen un potencial de generar 85,000 para el año 2021. El sector de Business Process Outsourcing en Guatemala beneficia en procesos tecnológicos. Un desarrollo similar a un país desarrollado permitiendo a personas talentosas estándares de excelente servicio al cliente. Permitiendo su desarrollo de manera acelerada dentro de las empresas de Contact centers. Su importancia a la economía nacional su industria clave fortalece y representatividad industrial. Posible mediante el liderazgo integro y congruente empresarial. Guiado por la hoja de ruta de directores de estas empresas según (Economista Mendoza, 2019).

Los centros de llamadas son una opción a la falta de empleo formal al país. (Coronado, 2019). Su éxito está basado en remuneraciones altas por encima de los establecido. Incluso duplican o triplican la cifra impacta en el sistema educativo del país. No genera la cantidad de personas bilingües que el sector requiere. Además de un sueldo arriba del mínimo establecido para el empleado guatemalteco. Los colaboradores buscan horarios matutinos. Considerando descansos los fines de semana para ir a la universidad o descansar. Aplica el interés por un ambiente laboral agradable para el colaborador. Pero estas metas no se cumplen del todo para el trabajador de teletrabajo.

Entre las quejas están despidos constantes, inestabilidad laboral provocando estrés laboral y ansiedad. Provocado por incumplir el tiempo establecido para resolver quejas de clientes o métricas. Esto se evidencia en plazas temporales en las empresas de *Call center*. El contexto de horario de trabajo estos son horarios repentinos y se lamenta trabajar en días festivos. También el no poder contar con lugares para desahogarse ante clientes molestos o no comprenden sus indicaciones. Los reclamos de validaciones de constancias médicas para justiciar sus ausencias en el trabajo. Limitando los descansos en las temporadas altas de cuentas con demandas de llamadas fuertes. Manifestando estrés laboral a diario en el personal con sentimientos de estancamiento por un trabajo repetitivo.

Las demandas son reportadas al ministerio de trabajo, recibiendo denuncias entre el 3 de abril del 2017 al 28 de febrero del 2019. Son un total de 2,685 denuncias por parte del trabajador de *Call center*. (Coronado, 2019) Entre los datos revelados están problemas con pagos de bonificación anual, aguinaldo y horas extra. No se puede saber que empresas incurren en estas

violaciones de ley de derechos laborales. Debido que el registro solo clasifica el tipo de entidad. La dinámica de trabajo y pago de las empresas de teletrabajo varían dependiendo la empresa. Estas se rigen por leyes laborales establecidas para el cuidado de su personal. Cumpliendo en ámbitos de remuneración, protocolos de salud y otros.

Se consideran, políticas laborales propias de la empresa de *Call center*, en relación con la diversidad de actividades que realiza el personal. Las empresas *BPO* posee una logística única reconocidas por otras en el mercado de teletrabajo. Con la meta de cumplir demandas de empleados y líderes de área. Conduciendo al estudio para brindar una propuesta realista a demandas de estrés laboral en ejecutivos de llamadas. Unas fortalezas reconocidas de la industria de *Call center* es la diversidad de horarios de trabajo. Aplica en jornadas mixtas de día-noche de nueve horas. Hay turnos de siete horas 6:00 pm y culmina a las 3:00 am de la mañana. Refiere (Coronado, 2019) los *Call center* no discriminan en edad, género u orientación sexual.

Antes que nada, no hay una estadística específica, por tanto, múltiples empleados que conforman el equipo son jóvenes. Por el contrario, hay compañeros de 50 y 60 años, este es un dato evidenciado en las entrevistas aplicadas al personal participante. Asimismo, la recolección de datos de la investigación, en efecto documenta a una participante de 50 años. El trabajo de *Call center*, demanda el dominio del idioma inglés para sus tareas diarias. Los estresores y detonantes de estrés laboral son diarios, por consecuencia afectan la eficiencia laboral. Conviene subrayar la monotonía en frases al atender llamadas, debió al protocolo.

El trabajo es apto para la persona que domina el estrés y clientes molestos, refiere el personal de *BPO*. Pero su monotonía y estresores son motivos de renuncias por parte del personal, una respuesta práctica a su desesperación. El beneficiar al trabajador con estrategias de afrontamiento de estrés, motiva a seguir laborando en la empresa. Considera puntos clave como: horarios de trabajo, descansos o lugares específicos de relajación. Respetando los horarios de descanso y almuerzo de 45 minutos del personal vital para la propuesta. Las acciones varían según reglas establecidas por la empresa interesa en la aplicación del proyecto.

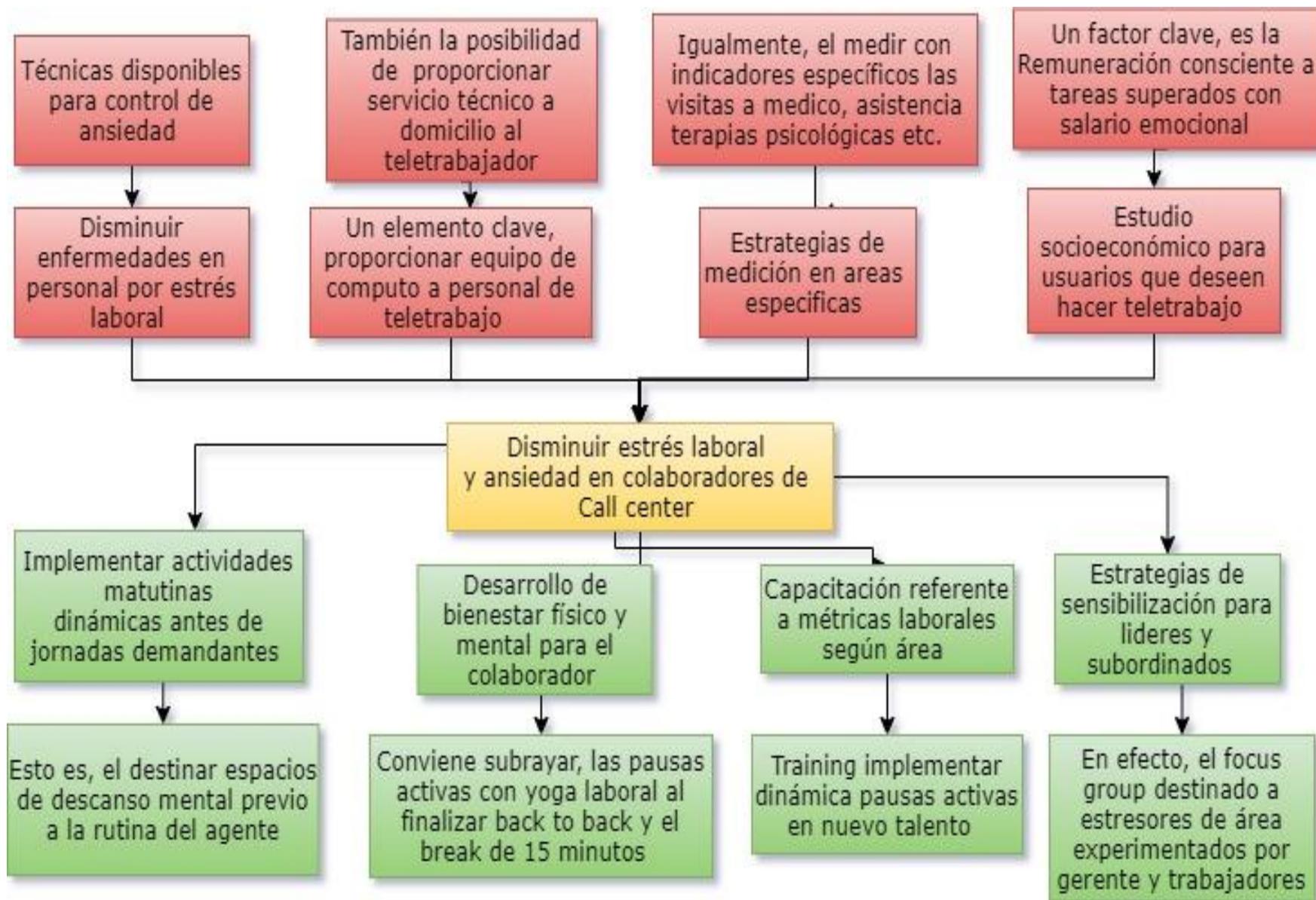
La fortaleza de las empresas *BPO* es el innovar en su dinámica laboral. Por su cultura del extranjero donde la vestimenta, género o edad no es problema. El considerar las empresas de telecomunicaciones, como un campo laboral de innovación ante el estrés laboral. Enfocado al

control o manejo de estresores y ansiedad del ejecutivo de llamadas. Meta enfocada al trabajador de *BPO*, sin interrupciones al itinerario de labores. La propuesta busca involucrarse con demandas del día, en un ambiente laboral saludable futuro. Con técnicas específicas para el lugar seleccionado e interesado, en el proyecto de bienestar laboral. El objetivo específico el manejo y control de estrés laboral, para la administración de estresores por el trabajador.

Utilizar a futuro el método dedicado a la salud del personal de teletrabajo de empresas *BPO*. Para reconocimiento de estresores diarios por managers de área, enfrentados por el equipo de trabajo. También para el empleado que hará uso del proyecto de bienestar laboral. El reconocer estresores, ansiedad y detonantes de estrés en la rutina de trabajo. Lograr una posible solución, construida por la misma persona según, el fenómeno que deba enfrentar. Evitando su renuncia o rotación de área para el empleado. Logrando enfrentar el fenómeno manifestado de forma óptima. Sin interrumpir su tarea del día por el fenómeno manifestado. Esto es posible si la persona reconoce este fenómeno y sus características. Fomentando la activación de presaberes enfocado a solucionar problemas del día.

La información relevante para reclutadores y líderes de área, es reconocer estresores que enfrentan a diario su personal. El considerar aplicarlo a la realidad del trabajador futuro, dentro de sus instalaciones y *trainings*. En las capacitaciones para el nuevo talento, el aplicar las estrategias propuestas. Según la investigación realizada, parte del *training* impartido no aplica a tareas del día. Las entrevistas a profundidad documentaron quejas sobre los *trainings*. Debido a no acoplarse a problemas de rutina laboral. El inglés brindado no es óptimo y las soluciones en el idioma no son funcionales. Para respuestas a clientes molestos con situaciones particulares. Estresor desconocido por managers encargados según datos proporcionados. La propuesta busca incluir las técnicas de estrés laboral a problemas reales, asimismo en acciones del trabajador con clientes extranjeros.

Ilustración 2: Árbol de objetivos



6.5 Descripción de objetivos

Para comenzar, la elaboración y redacción de los objetivos de la propuesta de bienestar laboral. Esto es, la revisión de los resultados del trabajo de campo de las entrevistas a profundidad. Con relación, a los estresores diarios que enfrenta el agente de *BOP*.

A continuación, se formulan los siguientes objetivos:

Objetivo general:

- Crear un proyecto de bienestar laboral para trabajadores afectados por estrés laboral, y ansiedad. Con relación, a empresas *BPO* del área metropolitana de Guatemala.

Objetivo específico:

- Planificar estrategias de pausas activas al finalizar rutinas con alta demanda de estrés, como Back to Back o Espalda con espalda.
- Planificar la construcción de un área destinada a clases de yoga, y su uso previo o al final de la jornada laboral.
- Actualizar las estrategias propuestas, al mismo tiempo se planifica un programa por área empresarial.

6.6 Análisis de opciones

Inicialmente, se identifican diversas estrategias y se evalúa cada uno de los ítems. Como, herramientas de análisis de datos para la propuesta. Esto es, la selección de un instrumento de investigación apropiado acorde al diseño fenomenológico. Asimismo, es el motivo que impulsa a crear un proyecto de bienestar laboral. Un elemento central, es la promoción de salud mental para reducir el estrés laboral. Lo más importante, son estrategias para los agentes de llamadas de las empresas *Contact center*. Es decir, una posible solución a estresores de la modalidad del teletrabajo. A continuación, los siguientes motivantes del proyecto:

1. En cuanto, al desconocimiento de pausas activas para disminuir la ansiedad del trabajador de *Call center*. En otras palabras, las empresas desconocen cómo ayudar o disminuir el estrés laboral. Esto es, el resultado de enfermedades, renuencias o molestias en el agente de *BPO*. Es necesario resaltar, la experiencia de los participantes en las entrevistas a profundidad. Además, la estrategia de descanso de 15 minutos al finalizar

jornadas de tres horas seguidas. En concreto, los descansos no ofrecen una solución saludable para el colaborador de *Call center*. Conviene resaltar, el uso de fumar tabaco con amigos fuera del edificio. Aunque no les guste fumar, pero si es grupal lo realizan como convivencia.

2. Además, se propone una técnica diferente de ejercitarse en lugares pequeños de forma práctica. Conviene subrayar, en las entrevistas con los colaboradores desean conocer un programa con esta disponibilidad. Es decir, le interesan áreas dedicadas a un descanso y cambiar de ambiente. Finalmente, gustaría realizar actividades físicas guiadas por algún profesional en deporte.
3. En cuanto, a la necesidad de proponer un proyecto enfocado a la ansiedad del agente de *BPO*. Lo que significa, la disminución de adicciones en el personal de diferentes horarios. En consecuencia, al consumo de sustancias ilícitas dentro de las instalaciones. Por tanto, es un problema para la empresa, la causa de renuncias y rotación de personal del *Call center*, Además, un manager de *Atento* manifestó interés por conocer las actividades específicamente el yoga. Finalmente, se aplica un programa que utilice ejercicios fáciles y divertidos como el yoga.
4. En efecto, la escasa promoción de proyectos enfocados a estrés laboral durante el confinamiento por la pandemia. Por ejemplo, los colaboradores comentan el desinterés de los líderes sobre problemas de salud. También, mencionan la deficiencia de soluciones sobre el manejo del personal en la virtualidad. Por tanto, detona ansiedad al trabajar desde casa, porque no conocen al manager, solo su voz. En cuanto, a convivencia entre compañeros es similar, como resultado crea un sentimiento de soledad e incompreensión.
5. Igualmente, el interés en desarrollar actividades multidisciplinarias grupales o individuales acorde estresores de área u horario. Además, el personal está interesado en un cambio para la rutina laboral. Un elemento central, les gusta su trabajo como agentes de *BOP*. Por otra parte, el exceso de estrés laboral los enferma física y emocionalmente. Como resultado, abandonan el área o renuncian al trabajo. Al mismo tiempo, desean aplicar actividades que los motiven a seguir laborando, dado a sentirse utilizados como maquinas. Por otra, las experiencias documentadas describen centros de llamadas, con atención psicológica para el trabajador. En efecto, una técnica positiva para mediar el estrés laboral, por ende, crea pertenencia laboral.

6. El desarrollar actividades de sensibilización, en relación a la problemática del teletrabajo. En cuanto a, los dotantes de estrés compartidos por el personal en las entrevistas, a causa del desinterés de líderes. Por tanto, el factor de ansiedad al iniciar a laborar, dado a capacitaciones o trainings deficientes. Por ejemplo, los colaboradores refieren lo aprendido en clases es básico, es decir no apegado a la realidad.
7. Finalmente, desean tener un acercamiento con sus líderes, al mismo tiempo conocerlos en persona. También, están interesados en realizar actividades virtuales divertidas, a causa del confinamiento.

Por otra parte, las actividades son opcionales de aplicar para el trabajador, y la modificación de la actividad. En otras palabras, si deseo o no utilizarlas durante el descanso o inicio o la finalización de la rutina laboral. De la misma forma, es importante la participación de líderes o *managers* de diversas áreas. Esto es, para promover un ambiente de salud laboral concientizando sobre el estrés laboral, y ansiedad. Finalmente, se contemplan las siguientes estrategias del árbol de objetivos y las acciones:

Estrategias	Acciones
En primer lugar, destinar espacios de descanso mental previo a la rutina del agente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esto es, fortalecer eficazmente las funciones ejecutivas del personal con meditación guiada y yoga. 2. También, el uso de plataformas virtuales como zoom para transmitir la clase al teletrabajador.
En segundo lugar, las pausas activas con yoga laboral al finalizar Back to back y el descanso de 15 minutos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Como pausa activa es realizar y grabar la postura de yoga favorita del agente. Un elemento clave, es divertir al trabajador utilizando aplicaciones como tick tock e Instagram.

Luego, implementar en el training la dinámica de pausas activas en el nuevo talento.	1. Integrar al nuevo talento en las clases de yoga matutinas como parte de la capacitación inicial.
Finalmente, un focus group destinado a estresores de área experimentados por los gerentes y colaboradores.	1. Programar la sesión de yoga y las pausas activas como sensibilizador destinado al equipo de trabajo.

A continuación, la evaluación de acciones acorde las estrategias del árbol de problemas. Además, se utilizó el rango de 1 a 5 como referencia el numeral 1 es menor, y el numeral 5 máximo. Luego, los criterios de evaluación son el costo de implementación y la viabilidad de implementación. Se finaliza, con el impacto institucional de las acciones y la calificación total.

Estrategia no.1				
Esto es destinar un espacio de descanso mental previo a la rutina del agente de <i>BOP</i> .				
Acciones	Costo de implementación	Viabilidad de implementación	Impacto institucional	Total
Primero, el fortalecimiento eficaz de las funciones ejecutivas del personal con meditación guiada y yoga.	3	4	4	11
También, la implementación de plataformas virtuales como zoom para transmitir la clase al teletrabajador.	2	4	4	10
Estrategia no.2				
Segundo, las pausas activas con yoga laboral al finalizar Back to back y el descanso de 15 minutos.				
Acciones	Costo de implementación	Viabilidad de implementación	Impacto institucional	Total

Como pausa activa es realizar y grabar la postura de yoga favorita del agente. Un elemento clave, es divertir al trabajador utilizando aplicaciones como tick tock e Instagram,	1	5	5	11
Estrategia no.3				
Luego, el implementar en el training la dinámica de pausas activas en el nuevo talento.				
Acciones	Consto de implementación	Viabilidad de implementación	Impacto institucional	Total
Integrar al nuevo talento en las clases de yoga matutinas como parte de la capacitación inicial.	4	4	5	13
Estrategia no.4				
Finalmente, un focus gropu destinado a estresores de área experimentados por los gerentes y colaboradores.				
Acciones	Costo de implementación	Viabilidad de implementación	Impacto de implementación	Total
Programar la sesión de yoga y las pausas activas como sensibilizador destinado al equipo de trabajo.	5	5	5	15

Comenzamos presentado los resultados de las acciones con mayor puntuación en base a los criterios propuestos. Estos son los siguientes:

Estrategias	Acciones	Puntuación
En primer lugar, el focus group destinado a estresores de área experimentados por los gerentes y colaboradores.	Esto es, programar la sesión de yoga y las pausas activas como sensibilizador destinado al equipo de trabajo.	15
En segundo lugar, el implementar en el training la dinámica de pausas activas en el nuevo talento.	También, el Integrar al nuevo talento en las clases de yoga matutinas como parte de la capacitación inicial.	13
Luego, las pausas activas con yoga laboral al finalizar Back to back y el descanso de 15 minutos.	Como pausa activa es realizar y grabar la postura de yoga favorita del agente. Un elemento clave, es divertir al trabajador utilizando aplicaciones como tick tock e Instagram,	11
Finalmente, el destinar espacios de descanso mental previo a la rutina del agente.	Primero, el fortalecimiento eficaz de las funciones ejecutivas del personal con meditación guiada y yoga.	11
	También, la implementación de plataformas virtuales como zoom para transmitir la clase al teletrabajador.	10

6.7 Marco conceptual

6.7.1 El estrés laboral en las empresas *Contact Center* en Guatemala

La organización mundial de la salud OMS define el estrés laboral, como “el conjunto de reacciones fisiológicas. Es decir, la experiencia del individuo ante una exigencia y presiones de trabajo. Además, que no se ajustan a sus capacidades y ponen a prueba la capacidad de afrontar la situación” (Gonzales, 2020) Por otra parte, el estrés no es nocivo y perjudicial para el ser humano. Además, es el motor que impulsa a lograr acciones y metas de vida. Se conoce como eustres o estrés bueno, causa placer y ayuda a la reactivación del organismo. El distrés o estrés negativo, causa disgusto rompiendo la armonía entre el cuerpo y la mente. En consecuencia, es una amenaza para la persona, porque impacta negativamente en la vida diaria. Por lo cual, afecta las diversas esferas de vida personal, social, laboral y educativa.

Inicialmente, se conoce como la pandemia del siglo XXI, porque produce enfermedades o las agrava. Por lo tanto, repercute con acciones negativas, sino es identificado el estrés, para una intervención. Por ejemplo, el consumo de tabaco, alcoholismo, mala alimentación, escaso ejercicio, como habito o rutina. En consecuencia, el trabajador guatemalteco es influenciado por los medios de comunicación, lo que incide en adicciones. Asimismo, el estrés no discrimina edad, sexo, etnia, religión u orientación sexual, conviene subrayar, el manifestarse en situaciones amenazantes. Por otra parte, el no contar con recursos específicos para cumplir la tarea, como resultado detona ansiedad en el personal.

La temática que Guatemala experimenta con el estrés laboral, por ejemplo, es normalizar la ansiedad en el trabajo. Por tanto, reduce la productividad laboral, es frecuente la rotación de personal o aumentan las renunciadas. Con relación a las empresas guatemaltecas desconocen técnicas específicas para mediar el estrés laboral, a causa del desinterés de gerentes. Por ejemplo, en las empresas *BOP* la recepción de llamadas masiva, en efecto detona estrés en el colaborador. Asimismo, los estresores son clientes molestos, equipo deficiente y *managers*, debido a la particularidad del trabajo.

Con respecto al teletrabajo el agente experimenta estresores particulares, pongamos el caso el problema de conexión a internet. Al mismo tiempo, perjudica en la remuneración futura del empleado, porque no cumple la recepción de llamadas establecida. Esto se puede notar en las métricas no cumplidas por el trabajador, a causa del servidor de internet. Tal como indican los

datos de las entrevistas, en concreto se pierde un día completo de trabajo. Lo mismo ocurre con los apagones de luz, debido a que la señal de internet falla por 1 o 2 horas. En consecuencia, afecta la rutina y las métricas del día, lo que incide en reponer el día. Además, el reportar la queja del acontecimiento con líderes detona estrés y ansiedad, porque no brindan soluciones.

Para comenzar, la solución a problemas del teletrabajo proviene del colaborador no del *manager*, por ende, el trabajador experimenta ansiedad. Igualmente, el reponer las horas perdidas en su día de descanso o tiempo completo. En segundo lugar, el colaborador de *Call center* cumple con políticas de servicio al cliente de países extranjeros. Un segundo aspecto, la jornada de trabajo es de 9 horas diarias, y cuenta con uno o dos días de descanso. Otro elemento, los horarios de descanso son únicamente de 15 minutos, es decir después de 3 horas seguida llamadas. Una parte carece de una dinámica de ocio o diversión saludable, por ejemplo, el uso del celular como desestresantes.

Es el caso, de “BACK TO BACK” o “ESPALDA CON ESPALDA”, esto es, la recepción de llamadas masiva. Esto es, una hora de llamadas sin pausa atendidas grupalmente, pero no pueden salir de la sala. En otras palabras, los trabajadores salen al finalizar la hora de llamadas, para terminar, tienen una hora de descanso. Luego, el personal debe regresar a la rutina normal de trabajo, como resultado el agente experimenta estrés y cansancio. Asimismo, el proceso es atender clientes molestos con el servicio de la empresa, y solucionar el problema. Además, las empresas *BPO* no cuentan con programas de entretenimiento o salud, es decir específico al estrés laboral.

Es necesario resaltar, la importancia de programas de bienestar para disminuir la ansiedad y estrés laboral. Teniendo en cuenta las rutinas como *Back to back*, dado al impacto en la salud cognitiva del trabajador. En cuanto al proceso de recolección de datos con las entrevistas, en concreto documenta la realidad del teletrabajo. En relación al estrés laboral y ansiedad experimentado por el trabajador de *Call center* durante la pandemia 2020. Es decir, la descripción de vivencias personales dentro de las oficinas, como en la nueva modalidad de teletrabajo. Igualmente, documentado en video las técnicas personales para afrontar los estresores de la rutina, a causa de problemas particulares.

Por un lado, el estrés laboral de las empresas *BOP* es normalizado por gerentes y trabajadores. En primer lugar, las empresas *Contact center* otorgan información sobre productos y servicios a

la empresa que proporcionan. Es decir, una instalación diseñada para la entrega de un servicio interactivo de comunicación vía teléfono (Bolaños, 2013). Asimismo, Guatemala se ha convertido en un destino para la inversión y operaciones *BPO*. Por lo tanto, el mayor generador de ingresos por la emisión y recepción de llamadas. En la actualidad el país cuenta con veintisiete centros de llamadas internacionales y nacionales. Además, una de las principales fuentes de empleo para jóvenes de 18 y 25 años de edad.

La temática que impulsa el proyecto de bienestar laboral, con relación al estrés laboral es el trabajador. Además de innovar con pausas activas para el uso diario y desarrollar la creatividad, por otra parte, disminuir estrés. A manera de resumen, el presentar un aporte a la salud del empleado, así pues, beneficiar a la empresa. También, enfocado a la salud de los gerentes de diversas áreas, es necesaria su participación y opinión. No hay que olvidar, el servicio al cliente depende de la calidad cognitiva y emocional del personal. Además, su personal es juventud entre dieciocho años de edad interesados en plazas mensuales de vacacionistas. (Bolaños) conviene subrayar, la flexibilidad de horarios e incentivos salariales que brindan las empresas *BPO*.

En cuanto al trabajo de *BPO* es para personas que no se estresan fácilmente, además brindan soluciones (Coronado, 2019). Pero, este dato no aplica a la muestra entrevistada, debido a múltiples estresores ya detallados. Es decir, la investigación actualiza datos de las empresas *Contact center* y la nueva modalidad de trabajo. Al mismo tiempo, revela la necesidad de crear un proyecto enfocado a la salud laboral. Asimismo, el estrés impacta inconscientemente en la remuneración del personal, por lo tanto, detona ansiedad.

En conclusión, el proyecto de bienestar laboral propone pausas activas divertidas al personal, entiéndase por yoga. Un aspecto clave, del personal reclutado de los *BPO* son jóvenes, asimismo buscan actividades actualizadas. Lo más importante, es la salud del trabajador a largo plazo y beneficiar en productividad a la organización. Un elemento central, de la propuesta es utilizar la tecnología, como aplicaciones de celular. Además, de economizar recursos tecnológicos para las pausas activas, con relación al usuario de teletrabajo. Por otra parte, se propone la construcción de un espacio específico para yoga, dentro de la empresa. Es necesario resaltar, el invertir en la salud laboral del personal, como respuesta al estrés laboral.

Para finalizar, el espacio debe cumplir con los protocolos de salud y ergonomía en su diseño. Por otra parte, su uso específico es para el trabajador y agente de área interesados en participar. Con esto quiero decir, el área laboral interesada en aprobar y aplicar el proyecto a largo plazo. Además, se visualiza a futuro utilizar el espacio con actividades específicas para cada área laboral y disminuir estrés. Al mismo tiempo, se muestra un cronograma con un tiempo estipulado de tres meses de construcción. En resumen, las acciones buscan sensibilizar a las empresas *BPO* sobre disminuir el estrés laboral y ansiedad.

6.7.2. El yoga en el siglo XXI

“El yoga no es un mito antiguo enterrado en el olvido. Es el legado más valioso del presente. Es una necesidad esencial de hoy y la cultura del mañana.” (Saraswati, 2016)

En el siglo XXI renace el interés por la espiritualidad, es decir una forma de desarrollo como el yoga. Es el caso, del yoga la secuencia brinda beneficios físicos, por otra parte, es independiente del propósito espiritual. También, el mayor logro de la práctica es el fortalecimiento físico y mental, además utiliza la meditación. Por ejemplo, los principios de armonía y unión generan un equilibrio en el sistema nervioso del practicante. Además, las personas del siglo XXI buscan el yoga como medio para mantener la salud y bienestar. Al mismo tiempo, el yoga utiliza asanas o posturas para eliminar incomodidades físicas, es decir provocadas por sedentarismo.

Inicialmente, las técnicas de relajación son físicas y mentales, al mismo tiempo disminuyen estresores laborales, escolares o sociales. Es necesario resaltar, que maximizan la eficiencia del tiempo libre con estrategias saludables para la persona. Igualmente, una rutina de yoga no se limita a la práctica física, por ejemplo, enseña a meditar. Por otra parte, las posturas o asanas no se limitan a espacios pequeños, lo que significa practicar sentado o de pie. Pongamos por caso la rutina de un empleado, debido a estar limitado de espacio y tiempo. También, puede practicar yoga dentro del cubículo, es decir meditar sentado cinco minutos.

En segundo lugar, la práctica yóguica puede ser personal y grupal, además es ajena a la tecnología. Es decir, el utilizar el celular, tableta, computadora con audífonos para iniciar una meditación o realizar una rutina. Además, cumple con los protocolos de salud establecidos por el gobierno y evita contagios. Por ejemplo, un teletrabajador puede realizar la clase de yoga por zoom o video de *YouTube*. Por otra parte, una posible herramienta empresarial para afrontar

estresores laborales y disminuir ansiedad en el personal. Además, permite al adulto, joven o niño un practica segura desde cualquier lugar.

El tema que convoca, el utilizar el yoga como estrategia practica y modificable es el estrés. A medida, que la tecnología avanza en empresas, también la ansiedad y el estrés laboral. Antes de, la pandemia del 2020 el estrés laboral y ansiedad no era interesante para líderes y subalternos. Después, del 13 de marzo la realidad laboral cambia en Guatemala, lo que significa experimentar nuevos estresores. En otras palabras, adaptar al personal a trabajar en la virtualidad, esto es laborar en el hogar. Pero, el estrés del trabajo con obligaciones familiares eleva la ansiedad del personal de cualquier empresa.

El resultado de, una modalidad de trabajo virtual conlleva estresores diferentes a la rutina tradicional. Por otra parte, el exceso de estrés y ansiedad afecta las funciones ejecutivas del personal. Es decir, las funciones ejecutivas se manifiestan en la concentración, además de cumplir con eficiencia una tarea. Lo que significa, acciones del estilo de vida propio, además abarca sucesos del pasado y presente. Conviene subrayar, las funciones ejecutivas en el adulto son metas específicas, es decir objetivos reales de vida. Por tanto, la rutina laboral y vida personal del trabajador es un balance entre tareas y horarios.

En definitiva, el yoga conecta a la persona con su ser y retroalimenta las funciones ejecutivas con la meditación. Al mismo tiempo, el meditar se realiza con objetivos reales y propios de la persona. Lo cual significa, la toma de decisiones del sujeto en su ámbito social, laboral o educativo. Ante todo, la meditación no impone un tiempo específico, en otras palabras, el sujeto decide su tiempo. Por otro lado, el meditar retroalimenta las funciones ejecutivas como la resolución de problemas y planificación de tareas. Por ejemplo, el planificar una estrategia en el ámbito laboral se analiza con funciones ejecutivas complejas.

En resumen, el tiempo para construir y trabajar es la primera función ejecutiva, es decir el bienestar personal. Además, el yoga debe ser practico y cómodo para el trabajador, es decir modificable al teletrabajo. Pongamos por caso, un agente de *BPO* que labora con teletrabajo, igualmente puede practicar yoga. Además, la sesión retroalimenta con la meditación las funciones ejecutivas y se complementa con la actividad física. Hay que resaltar, el yoga no es una respuesta específica, pero ofrece un método para afrontar estresores. Un aspecto clave, en

la práctica física es el trabajo de conciencia corporal. Por último, se complementa con la meditación que involucra las emociones y logros personales.

En conclusión, el trabajar la conciencia permite comprender las ideas útiles, y cumplir metas reales. Al mismo tiempo, enfrenta estresores diarios en la jornada laboral, esto se puede notar en, ideas saboteadoras. Por otro lado, la metodología del yoga fomenta la introspección en el trabajador. Por ejemplo, el identificar los estímulos creadores de ideas negativas, por lo tanto, detona en ansiedad. De modo similar, a una terapia cognitivo conductual, pero no sustituye un proceso terapéutico específico. Pero, es una posible solución práctica a la ansiedad del colaborador. Para finalizar, la práctica busca liberar tensiones del día con diferentes actividades y creatividad.

6.7.3 Los programas de bienestar laboral en empresas guatemaltecas

La temática, de bienestar laboral es el conjunto de condiciones enfocadas a la salud del trabajador. También, permite al personal a ser parte del proceso productivo en un ambiente saludable. Por otro lado, considera factores como el salario laboral justo, y el desempeño del trabajador. Además, de mantener la calidad en comunicación laboral entre agentes y líderes de la empresa. Lo que significa, condiciones de trabajo favorables para el colaborador y accesible al capital empresarial. Vale la pena aclarar, que recursos humanos y las gerencias planifiquen acciones sobre salud laboral.

Inicialmente, el promover la salud laboral con programas de bienestar, a causa del estrés por la pandemia. En otras palabras, el materializar los derechos laborales del empleado con una planificación dedicada a la salud. Es decir, estrategias futuras para el cuidar la integridad del agente, y beneficiar productivamente a la organización. También, el planificar a futuro una respuesta a estresores laborales por área, por ejemplo, en empresas *Contact center*. Además, un proyecto planificado promueve la actualización de los mediadores de estrés laboral. Conviene subrayar, el invertir en el estudio de clima laboral por un profesional.

Por lo tanto, permite conocer las deficiencias de cada área detonada por los estresores diarios. Esto es, base para una planificación de estrategias y crear un programa por área. Por ejemplo, en las empresas *BPO* cada sector posee métricas diferentes y cambien a petición del cliente. Pongamos el caso, un buen servicio al cliente y no pelear con el cliente. Por tanto, forman métricas que debe cumplir el colaborador, pero son estresores diarios. Por ejemplo, el estudio

documento la opinión y experiencia de los agentes de llamadas. El resultado de las entrevistas describe métricas inalcanzables e irreales. Además, el estrés laboral aumenta en cada actualización semanal o mensual en las métricas.

A propósito, las entrevistas evidencian las deficiencias de diferentes empresas *Contact center*. Dicho de otro modo, la investigación tuvo el acceso a diferentes trabajadores de *BOP* de diversas áreas. Lo que significa, conocer la realidad del teletrabajo durante la pandemia y las deficiencias de planificación. Por ejemplo, el trabajar fuera del horario establecido según el contrato y recorte de personal imprevisto. Además, el proyecto no se limita en estudiar la realidad de solo una empresa *BPO*. También, detalla las enfermedades laborales padecidas por el personal de *Call center*.

El tema que nos convoca, es la salud del agente de llamadas de *BPO*, y la pandemia. Teniendo en cuenta, la modalidad de teletrabajo como respuesta al confinamiento. En cuanto, a programas de bienestar laboral específico en empresas *Contact center*, en efecto se desconocen. Por un lado, las organizaciones deben invertir en la salud del personal. Por otro lado, la modificación de las acciones del proyecto en la modalidad de teletrabajo. Además, recursos humanos juega un papel importante en la innovación y administración de resultados. En otras palabras, los proyectos de bienestar enriquecen la imagen empresarial, y atraen nuevo personal.

Con respecto, a proyectos de bienestar laboral en las empresas guatemaltecas son escasos. Conviene subrayar, la experiencia de los quince agentes de *BOP* participantes, igualmente describen la ausencia de programas. Es decir, programas de salud laboral como mediador de estrés laboral y ansiedad. Por el contrario, como practicante de psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Lo que significa, la oportunidad de conocer el programa de bienestar laboral del “Ministerio Público”. Un aspecto clave, del programa de la empresa MP es la diversidad de actividades.

En primer lugar, los programas son planificados por recursos humanos, y socializados a gerentes de área. Luego, el proyecto es aprobado por diversos líderes, además se dividen en dos propuestas. Es necesario resaltar, las propuestas son enfocadas al estrés laboral y ansiedad del trabajador. Un aspecto clave, de los proyectos es el enfoque a diferentes áreas laborales, y estresores específicos. En segundo lugar, las actividades respetan el horario de trabajo, horario de almuerzo y descanso. En concreto, los programas son: Talleres de Risoterapia, un manual

anti estrés, y Gimnasia Laboral. Para finalizar, la ejecución del proyecto aprobado es realizado por psicólogos clínicos y practicantes universitarios.

Por lo que refiere, a empresas guatemaltecas con proyectos en salud laboral, también hay iniciativas gratuitas. Por ejemplo, la Embajada de la India en Guatemala celebra virtualmente el día mundial del yoga. Es decir, una celebración virtual durante todo el mes de junio, además es gratis para toda persona. En otras palabras, puede participar trabajadores y personas ajenas a la empresa. Conviene subrayar, la facilidad de acoplarse como empresa al uso de plataformas, por ejemplo, Facebook Live. Otro aspecto clave, el interés por promover un estilo de vida saludable durante la pandemia del 2020.

En resumen, las actividades propuestas fueron la práctica de yoga y la meditación. Un elemento central, la planificación de horarios de las actividades del proyecto en la virtualidad. También, el uso de plataformas para las rutinas de yoga en vivo con los participantes. Además, la conferencia por la profesional Laura Lujan en Ayuverda y sus beneficios. Asimismo, la Maestranda en Yoga Tania Gupta dirige un foro por Facebook live. Vale la pena señalar, el proyecto la diversificación del yoga en actividades prácticas y virtuales.

En definitiva, el estrés laboral y la ansiedad son una amenaza para los trabajadores de *BPO*. Esto es, motivo de renuncias, rotación de personal, accidentes, y enfermedades laborales en los *Call center*. Igualmente, el teletrabajo en Guatemala es un reto empresarial en el ámbito económico. Tal como, describe el árbol de problemas el personal experimenta perdida de conexión por servidores deficientes. Por otro lado, los lideres no son comprensibles con los estresores comunicados por el agente.

Finalmente, la propuesta del proyecto de bienestar laboral considera el yoga como estrategia. Ante todo, por la diversidad de ramas de la disciplina y el uso de la tecnología. Asimismo, una técnica innovadora para trabajadores jóvenes que frecuentan los *BOP*. Posiblemente, una solución el estrés laboral y ansiedad del teletrabajador. Conviene resaltar, el árbol de objetivos con actividades previas o después del trabajo. Por otra parte, propone un estudio socioeconómico para el teletrabajo. Es decir, evaluar las condiciones de mobiliario y conexión de red. Ahora bien, los objetivos anteriores no son tomados en cuenta para la propuesta futura.

En conclusión, el objetivo del proyecto es disminuir el estrés laboral en agentes de Call center. En otras palabras, las acciones son modificables acorde horarios laborales y descanso del personal. Además, la participación es individual, opcional, y considera la virtualidad para actividades grupales. Por otro lado, las actividades están disponibles para los líderes de área, igualmente su opinión. En elemento central, para la actualización de actividades, y diseño de programas específicos por área. Finalmente, se complementa con pausas activas virtuales, y un espacio de descanso laboral.

7. Matriz del proyecto

Fin				
Aplicar el proyecto de bienestar laboral en colaboradores de <i>Call center</i> , en cuanto a estrés laboral.				
Propósito				
Desarrollar acciones concretas para disminuir estrés laboral en la rutina laboral del trabajador. Además, hacer cambios razonables en los horarios de descanso, lo que refiere al <i>Back to back</i> . Por último, utilizar la tecnología como medio de comunicación con el teletrabajador.				
Objetivo específico 1:				
Planificar estrategias de pausas activas al finalizar rutinas con alta demanda de estrés, como Back to Back o Espalda con Espalda.				
Resultado 1:				
Inicialmente, planificar una campaña de comunicación enfocada en las acciones del proyecto. Asimismo, la ejecución y participación de los colaboradores de <i>Call center</i> en las actividades.				
No.	Actividad	Indicadores	Fuentes objetivas de verificación	Situaciones externas/internas
1.1	Inicialmente, organizar una campaña de comunicación sólida	Conviene subrayas, la firma un contrato u acuerdo con gerente	Es decir, un contrato firmado u acuerdo por escrito, y firmado	Desinterés de jefes y gerentes en desarrollar una campaña de

	para promocionar el proyecto.	del área seleccionada o interesada.	por autoridades interesadas en el proyecto.	promoción para las acciones del proyecto.
1.1.1	Además, una campaña de comunicación virtual, interna enfocado a personal de <i>Call Center</i> .	Entiéndase por una campaña de comunicación virtual, y apegada a las métricas de la empresa <i>BPO</i> . Vale la pena aclarar, las métricas son actualizadas cada mes a solicitud del cliente. Un elemento clave, son confidenciales e internas según la empresa.	En efecto, la campaña de comunicación virtual es planificada por recursos humanos. Es necesario resaltar, Actualización de métricas de cada mes o semana	Por el contrario, una campaña de comunicación hostigarte para el trabajador. Como resultado, una campaña de comunicación virtual no actualizada según métricas.
1.1.1	Es necesario, organizar la convocatoria con <i>managers</i> de áreas afectas por estrés laboral.	Lo que significa la presentación de la propuesta de pausas activas para el personal.	Es necesario una convocatoria planificada por el área de Recursos Humanos. Ante todo, vía zoom o Meet para seguridad del personal.	En consecuencia, el desinterés general por parte de líderes o <i>managers</i> de área de implementar proyecto.
1.1.3	Al mismo tiempo, el análisis con el área de	En cuatro, a reuniones revisar la propuesta y	Al mismo tiempo, el agendar las	En consecuencia, no contar con la

	<p>recursos humanos y managers el proyecto propuesto.</p> <p>Igualmente, se considera las políticas de la empresa.</p>	<p>políticas para desarrollo de acciones en los colaboradores.</p> <p>Además, es enfocado al bienestar laboral y productividad de la organización.</p>	<p>reuniones virtuales documentando lo aprobado por ambos equipos de trabajo.</p>	<p>participación del equipo de profesionales por falta de tiempo o interés.</p>
1.1.4	<p>En primer lugar, el área de Recursos humanos solicita a los colaboradores correos electrónicos y números de what apps.</p> <p>Al mismo tiempo, él envió de solicitud de participación</p>	<p>Además, se envió de forma práctica la información sobre pausas activas, y la participación voluntaria del personal. Con respeto, a utilizarlas en descaso de 15 minutos, y al finalizar el <i>Back ti Back</i>.</p>	<p>En resumen, se convoca a los participantes vía correo electrónico. Estos son, para su registro y participación en el proyecto.</p>	<p>En consecuencia, el desinterés por parte del colaborar en participar y aplicar pausas activas</p>
1.2	<p>Primero, se cita a los participantes voluntarios de pausas activas, y su inducción por manager de área.</p>	<p>Esto es, citar a cada participante interesado en el proyecto según el registro previo.</p> <p>No hay que olvidar, el cumplir con un mínimo de 10 para iniciar la propuesta. Como, requisito para la evaluación de cambio futura de las acciones.</p>	<p>Además, la convocatoria es virtual, y la reunión es vía Google Meet o zoom. Como medio de seguridad de personal.</p>	<p>Por otra parte, los participantes registrados desistan del proceso del proyecto.</p>

1.2.1	Después, se cita a los participantes de teletrabajo interesados en las pausas activas. Con relación a las citas las realiza el manager de área.	Esto es, el registrar un mínimo de 10 teletrabajadores participantes, un punto clave para la evaluación futura de indicadores de cambio.	Además, las citas son vía zoom o Google Meet, y su inducción sobre las pausas activas.	Como consecuencia, los teletrabajadores pierdan el interés de las pausas activas durante el proceso del primer mes.
1.2.2	Luego, el área de recursos humanos se encarga de enviar vía correo electrónico la pausa activa del día a participantes.	Por lo que refiere a pausas activa de 5 minutos para los descansos de 15 minutos de la jornada. Por otro lado, se considera pausas activas de 10 minutos para los usuarios de <i>BPO</i> y modalidad de teletrabajo que finalizan <i>Back to back</i> .	En efecto, los participantes deben realizar la pausa activa del día, y publicarla en la fanpage de la empresa.	Por tanto, el participante no cuenta con datos o saldo para publicar la pausa activa realizada.
1.2.3	Un factor clave, del área de recursos humanos detalla en correo electrónico materiales de reciclaje o útiles escolares para teletrabajadores.	Esto es, para pausas activas de 5 minutos para el teletrabajo con la disponibilidad de materiales del hogar. Es decir, pausas activas creativas, después de rutinas demandantes como	Además, los teletrabajadores pueden utilizar útiles escolares o material de reciclaje para las actividades. Y, documentar su participación en	En consecuencia, el teletrabajador no desee utilizar útiles escolares o material de reciclaje para su pausa activa. Además, de carecer de saldo o

		Back to back en el hogar.	la fanpage de la empresa.	datos en el celular para publicar la pausa cumplida.
1.2.4	Igualmente, las pausas activas para teletrabajadores participantes afectados por estrés laboral como <i>Back to back</i> .	Es decir, el utilizar las pausas como una actividad del día de 5 a 10 minutos máximo, durante la hora de descanso al finalizar <i>Back to back</i> . Un factor clave, del proyecto de pausas activas es la modificación de las actividades por el mismo trabajador.	También, la disposición del hogar permite pausas activas creativas para teletrabajadores afectados por confinamiento y estrés laboral.	La razón de carecer de útiles escolares o reciclaje por problemas económicos por pandemia COVID 19
1.2.5	En cuanto a, <i>Manager</i> de área y su participación en el proceso del proyecto de bienestar laboral es voluntaria	Es decir, el aplicar pausa activa del día propuesta por Recursos humanos en su hora de descanso. Al mismo tiempo, se registra su participación en la base de datos para la evaluación de cambio final.	También, deben publicar la pausa activa en la fanpage de la empresa de <i>Call center</i> .	Por tanto, la falta de tiempo por del <i>manager</i> en participar en el programa. Además, el desinterés por publicar la pausa activa del día en la fanpage empresarial.
1.3	Por un lado, se Realiza la convocatoria virtual	Con relación, al registro del número de	Igualmente, la convocatoria es	En consecuencia, los problemas de

	de participantes voluntarios durante la ejecución del proyecto	trabajadores participantes presenciales y teletrabajadores durante el desarrollo de la propuesta	virtual con cada participante en plataformas Google Meet y zoom para su seguridad.	conexión de trabajadores participantes. Por consiguiente, cambios de horario de jornada laboral imprevisto previo a la convocatoria calendarizada.
1.3.1	Es necesario resaltar, el uso de encuestas virtuales a colaboradores y líderes participantes en el proyecto.	Entiéndase por, encuesta a trabajadores voluntarios con enfoque a conocer número de practicantes establecido.	Además. La encuesta es virtual vía correo electrónico o link Google forms. Un aspecto clave del proyecto para conocer el número de colaboradores presenciales, y teletrabajadores establecidos al inicio	Por lo tanto, el número de participantes establecido disminuya durante el desarrollo del proyecto.
1.3.2	Las entrevistas vía online a trabajadores participantes en el proyecto en la fase I.	La entrevista a colaboradores participantes con la meta de conocer su	Innovar y actualizar las acciones de pausas activas	Escasas ideas propuestas por colaboradores participantes

		opción sobre las acciones propuestas	con ideas del personal	
1.3.3	La otra parte, es el análisis de productividad en tareas de colaboradores de <i>Call center</i> y <i>managers</i> participantes en el proyecto	Hay que resaltar, la administración de estrés laboral por trabajadores y líderes participantes, un factor clave del análisis para actualización de actividades.	Análisis de productividad de cada participante, según las métricas personales.	En consecuencia, los niveles de productividad sin cambios significativos Lo que afecta en la evaluación de cambio del proyecto.
1.3.4	También, el uso de Focus group virtual con agentes de <i>Call center</i> y <i>managers</i> voluntarios en el proyecto.	Es decir, una convivencia virtual con <i>managers</i> y colaboradores voluntario en actividad del proyecto cada fin de mes.	En efecto, es sensibilizar al personal de la empresa sobre la importancia del bienestar laboral para disminuir el estrés laboral.	Por consiguiente, son los problemas de conexión de red por parte de colaboradores de <i>BPO</i> voluntarios. Además, la falta de tiempo en <i>managers</i> participantes en el proyecto
1.3.5	Por último, la evaluación de las acciones de la fase uno del proyecto de bienestar laboral.	Por lo que refiere a los Indicadores de cambio en cada acción de la fase uno. Dicho en otras palabras, el registro del	Además, se detalla en un Informe mensual la evaluación de las acciones con	En consecuencia, la evaluación con los indicadores de cambio es deficientes.

		<p>número de 10 personas obligatorio para el inicio y final del proyecto.</p> <p>También, la documentación de cada acción de los 10 participantes registrados.</p> <p>Por último, el registro de cinco observaciones de cada manager participante en el todo el proceso de la propuesta.</p>	<p>los indicadores de cambio.</p>	<p>Por otro lado, acciones no evaluadas a profundidad por autoridades a cargo del proyecto.</p> <p>por último, no se realiza un informe mensual sobre la evaluación de acciones.</p>
1.3.6	<p>En conclusión, la modificación de las actividades del proyecto, es decir acorde resultados de evaluación por indicadores de cambio.</p>	<p>En efecto, la modificación de propuesta según resultado de evaluación para actualizar las acciones.</p>	<p>Por último, la versión final de acciones actualizadas se implementa en el siguiente mes como innovación del proyecto con los participantes.</p>	<p>Por tanto, el seguimiento del proyecto con acciones actualizadas acorde nuevas demandas de la empresa.</p>
<p>• Objetivo específico 2:</p> <p>Planificar la construcción de un área destinada a clases de yoga, y su uso previo o al final de la jornada laboral.</p>				
<p>Resultado:</p>				

Inicialmente, concientizar a líderes y colaboradores de *BPO* sobre los beneficios de la actividad física. Es decir, previo o al final de la jornada laboral.

No.	Actividad	Indicadores	Fuentes objetivas de verificación	Situaciones externas/internas
2.1	Inicialmente, se organiza la campaña de comunicación sólida para promocionar las actividades del proyecto.	Es decir, realizar un acuerdo o contrato por escrito con gerentes o jefes interesados en desarrollar acciones de la propuesta. También, la aprobación de campaña de concientización por parte de jefes o gerentes.	Es decir, un contrato por escrito con autoridades para autorización de campaña de concientización	En consecuencia, el desinterés por parte de autoridades en promocionar acciones de la propuesta.
2.1.1	Con relación, a la campaña de concientización virtual dentro de la empresa de <i>Call center</i> .	Además, la campaña de comunicación virtual es dirigida por recursos humanos a trabajadores.	Un factor clave, de la campaña de concientización virtual es la salud del personal interesado en el proyecto.	Por tanto, la campaña de promoción es hostigarte para colaboradores de <i>Call center</i> .
2.1.2	Además, la convocatoria a <i>managers</i> de áreas impactadas por la	En efecto, la presentación de proyecto para disminuir ansiedad en el personal. Y la	Además, la sesión virtual en plataformas <i>zoom</i> o <i>Google Meet</i> para	En consecuencia, el desinterés por <i>managers</i> de distintas áreas por

	ansiedad de la empresa <i>BPO</i> .	implementación previa a la jornada laboral.	seguridad del personal.	ejecutar acciones del proyecto.
2.1.3	Igualmente, es analizado por el área de recursos humanos y <i>managers</i> las acciones previas a jornada laboral de los trabajadores.	Además, las estrategias enfocadas a horarios laborales, políticas de la empresa y protocolos de salud. Es decir, para el cumplir y desarrollar cada actividad.	También, el planificar las reuniones virtuales divididas en un rango de 4 sesiones.	Como resultado, la falta de participación de <i>managers</i> de áreas en las sesiones por falta de tiempo.
2.1.4	También, se evalúa de cada área afectada por ansiedad previo y durante la pandemia.	Conviene subrayar, el utilizar los Indicadores de salud de la empresa <i>BPO</i> . En efecto registran las visitas a médico y psicólogos por parte del personal.	Igualmente, el uso de Informe de datos realizado por sector logística	No contar con registro de indicadores de salud de colaboradores de <i>Call center</i> por área dentro de la empresa.
2.1.5	Conviene subrayar, el análisis de indicadores de productividad por áreas laborales del <i>BPO</i> .	También, los datos de productividad laboral son compartidos a <i>managers</i> y gerentes por escrito	Es decir, una tabla matriz de análisis de datos en formato Excel a los líderes.	Información recabada evidencia el aumento o disminución de la productividad durante pandemia

3.1.	También, el coordinar actividades del proyecto con equipo de <i>managers</i> y Recursos humanos	Es decir, las acciones específicas por áreas impactas por ansiedad de la empresa <i>BPO</i> .	Con relación, al registro de acciones, así pues, el uso de una planificación de acciones.	En consecuencia, el no lograr coordinar actividades propuestas por falta de disponibilidad de los trabajadores.
3.1.1	Igualmente, el programar y coordinar de actividades de concientización con el equipo de RRHH y gerentes.	Un factor clave, el programar actividades virtuales para trabajadores afectados por la ansiedad según el área laboral.	Conviene resaltar, en la planificación de acciones los horarios disponibles del agente participante.	En consecuencia, las plataformas virtuales no logran captar el interés de los trabajadores de Call center También, actividades programas fuera del horario de descanso del agente participante.
3.1.2	Por un lado, la convocatoria virtual de colaboradores voluntarios para desarrollo del proyecto en segunda fase.	Es decir, el presentar el proyecto a los participantes referente a la técnica yoga y su modalidad.	Además, el citar con una convocatoria virtual por correo electrónico a los agentes de distintas áreas.	En consecuencia, el desinterés de los colaboradores sobre la propuesta.

3.1.3	En efecto, el cumplir con el número de participantes establecido en la propuesta en la segunda fase.	Conviene subrayar, el registrar un mínimo de 10 a 15 participantes considerando protocolos de salud y teletrabajo.	Un factor clave, es el interés de los colaboradores de <i>BPO.</i> , para el seguimiento del proyecto.	En consecuencia, el registro de participantes es menor al requisito obligatorio.
3.1.4	Por otro lado, el destinar áreas para actividad física para el personal interesado.	Es decir, el contratar arquitecto para estudio de infraestructura del edificio	Conviene resaltar, los resultados del arquitecto encargado de la remodelación. Además, de las medidas de seguridad según protocolos de salud para la futura área.	Falta de interés de líderes en financiamiento de espacio para actividades del proyecto. También, la falta de recursos económicos para renovación de área destinada al proyecto
3.1.5	Conviene resaltar, el contratar un arquitecto para estudio de infraestructura de la empresa <i>BPO.</i>	Es decir, un contrato firmado por autoridades.	Además, el contrato es detallado e impreso por RRHH.	En consecuencia, la renuncia del postulante previo a fechas de inicio
3.1.6	Luego, se Socializa los resultados de estudio de la infraestructura a los	Conferencia virtual con gerentes y	Informa por escrito Planos en formato PDF.	En consecuencia, la falta de interés de managers y jefes en propuesta

	gerentes y <i>managers</i> del proyecto	managers de áreas y arquitecto contratado.		de estudio de inmobiliario
3.1.7	Se presente un Cronograma de remodelación de área deportiva dentro de instalaciones del edificio	<p>Es decir, las áreas destinadas para la remodelación, y construcción de sector deportivo laboral.</p> <p>También, el área de remodelación es evaluada por el arquitecto.</p> <p>En efecto, para la instalación de tuberías para un baño interno en el espacio de descaso.</p> <p>Corrección de posibles errores durante proceso de construcción.</p>	Cronograma	<p>El Lapso de tiempo establecido en cronograma no cumplido.</p> <p>Ruido cercano a oficinas de trabajadores de Call center presenciales.</p>
3.1.8	También, la Contratación de un diseñador de interiores.	En efecto, la Presentación de planos y diseño a gerente de RRHH, para futura área recreativa laboral.	La planificación del proceso de decoración, del área por RRHH	En consecuencia, el no finalizar la remodelación en los tres meses planificado.

		Contratación de mano de obra para decoración de área recreativa		También, la renuncia del diseñador de interiores previo a fechas de inicio de sus labores.
3.1.	Es necesario, un estudio ergonómico por Recursos humanos del área deportiva	Luego, se presenta los resultados del área deportiva examinada por RRHH a los gerentes y <i>managers</i> .	Un informe escrito a gerentes del proyecto.	Área deportiva deficiente con medidas de seguridad laboral y protocolos de salud.
3.1.10	Luego, se contrata a la persona para clases de yoga laboral	Se ha firmado un contrato de trabajo	Contrato de trabajo	El o la postulante cambien de opinión
4.1	Es necesario, la Coordinación del cronograma de actividades acorde jornada laboral de trabajadores	Es decir, calendarizar cada sesión acorde horarios accesibles de los 10 participantes del <i>BPO</i> .	Cronograma de acciones en horarios específicos de los agentes interesados.	La razón, de ausencia de los colaboradores voluntarios por falta de tiempo y horarios no accesibles.
4.1.1	Un factor clave, de las acciones es la técnica yoga para los 10 participantes registrados.	Es decir, las acciones son enfocadas a los objetivos específicos del proyecto para evaluados al final por	Ejecución de acciones colerizadas.	En consecuencia, el aburrimiento o desinterés del participante en las acciones de la fase II.

		indicadores de cambio.		
4.1.2	Por otro lado, se encuesta a final del proceso de la fase II a los diez participantes.	Es decir, conocer la experiencia durante las actividades, y cumplir con aumentar el número de participantes en el proceso.	En efecto, la encuesta virtual registra con el número obligatorio de participantes de la segunda fase.	En consecuencia, la disminución de participantes en el proceso del proyecto por falta de tiempo, Además, posibles problemas de conexión o desinterés del agente.
4.1.3	Además, se realiza un análisis de indicadores de salud laboral en el proceso del proyecto.	En efecto, el análisis de datos comparativos previos al programa. También, durante el proceso de la propuesta.	Hojas de Excel comparativas y presentación Power Point	Carecer de registros de indicadores de salud laboral por parte de la empresa
4.1.4	En efecto, se analiza los indicadores de salud previo a la fase II, y al finalizarla.	El análisis documenta el cambio los niveles de estrés de empresa <i>BPO</i> , previo al programa y al finalizar.	Informa de resultados, hojas de Excel y presentación de Power point.	La productividad es deficiente por acciones del proyecto. No hay cambios significativos en la productividad de la empresa.

4.1.5	Finalmente, se socializan los resultados del proyecto a líderes de áreas	En conferencias o sesiones virtuales entre gerentes y <i>managers</i> del personal participante en el proyecto	Informe digital de análisis de indicadores de salud. Hojas de Excel de indicadores de productividad	Los líderes y gerentes no muestran interés en el tema. Falta de participación en conferencia por falta de tiempo.
4.1.6	Por último, una convocatoria virtual para trabajadores participantes del proyecto	Además, las entrevistas son vía online para los participantes, además permite actualizar la futura fase.	Plataformas virtuales y entrevistas virtuales.	Desinterés de trabajadores por seguir con la propuesta
4.1.7	En conclusión, las acciones actualizadas según los indicadores de cambio.	En efecto, la evaluación de las acciones de la fase II para formación de programas por área laboral a futuro.	Son los indicadores de cambio enfocados a las acciones de la segunda fase del proyecto	El desinterés de autoridades en seguimiento del proyecto

Objetivo específico 3: Actualizar las estrategias propuestas, al mismo tiempo se planifica un programa por área empresarial.

Resultado: Diseñar estrategias para estresores de área acorde horarios, y modalidad laboral del trabajador.

No.	Actividad	Indicadores	Fuentes objetivas de verificación	Situaciones externas/internas
5.1	Inicialmente, se contrata a un asesor para la evaluación del clima laboral por área.	Luego, se firma el contrato con la persona seleccionada, y es registrado por RRHH.	Contrato laboral firmado por asesor y aprobado por RRHH.	En consecuencia, la renuncia de la persona contratada
5.1.1	Después, se realiza una convocatoria para el asesor y <i>managers</i> de cada área.	Se Presenta los resultados de cada área evaluada por el asesor a los gerentes.	Se opta por una convocatoria virtual o presencial acorde protocolos de salud Luego, la presentación power point y el análisis en una hoja Excel	Estudio ineficiente por parte del profesional contratado
5.1.2	Además, se socializa la propuesta de construir un programa para estresores específicos por área a cada gerente del área.	En efecto, se presentan las acciones de la propuesta con líderes de áreas para aportes desde experiencia laboral de la fase I y la fase II.	Para la aprobación del proyecto por autoridades. Además, de agendar futuras sesiones virtuales por gerente.	No hay interés no participación de managers y líderes clave para elaboración de la propuesta
5.1.3	Se calendariza reuniones con gerentes, managers y recursos humanos para recabar	En efecto, se agendan 5 reuniones virtuales en plataformas Google Meet o zoom.	El registro de reuniones con los	No existe interés por participar

	información sobre las estrategias específicas para cada área.	Cada reunión es presencial acorde protocolos de salud y lugar específico.	responsables asignados.	
5.1.4	Se Organiza un <i>focus group</i> con colaboradores de área, manager, y gerente de recursos humanos. Con énfasis, en la problemática estrés laboral, como resultados la formulación de acciones específicas.	También, el registro de 10 colaboradores de <i>Call center</i> por sesión presencial en el espacio construido. Además, el registro obligatorio de 10 participantes de teletrabajo de la empresa <i>BPO</i> . El registro de participantes por medio un informe virtual en Word a cada gerente de área.	Lista de estrategias propuestas desde la experiencia de los trabajadores de área. El registro en Word con nombres y apellidos completos de los agentes de <i>BPO</i> , y la modalidad de trabajo.	No hay participación por parte del personal en la fase III. No se logra el número obligatorio para iniciar la fase III del proyecto.
5.1.5	Luego, se presenta el listado de aportes de los agentes interesados por participar. Es decir, un listado según el área de los participantes al gerente de área.	Se convoca a cada gerenta de área de la empresa <i>BPO</i> para la presentación de datos investigados. Además, la modificación de acciones de cada área en respuesta la	Cada programa es modificado con aportes de gerentes de empresa y <i>managers</i> .	No hay revisión del programa por intereses personales de cada gerente de área.

		problemática estrés laboral.		
5.1.6	Se presenta la estructura del programa previamente definido por los gerentes y managers del <i>BPO</i> .	Se revisa la estructura con los requisitos específicos en el registro de 10 personas. En efecto, para el inicio del programa por área y modalidad de trabajo.	Modificaciones en estructura del programa.	No hay asistencia para revisión previa del proyecto.
5.1.7	Se realizan reuniones con <i>Managers</i> de cada área para realizar aportes sobre ajustes razonables que se pueden hacer en el programa destinado al área.	Cada sesión es con un manager de área, y el gerente de recursos humanos. Un factor clave es la vía online o presencial según preferencia.	Se presenta el documento con las estrategias o aportes descritos por líder del área intervenida.	No hay asistencia del manager por escaso tiempo o diferencia de horario laboral.
5.1.8	Se construye la primera versión del programa de bienestar laboral para afrontar estresores laborales para colaboradores de <i>Call center</i> por área específica	Se recopilan un mínimo de 50 propuestas brindadas por los colaboradores por área, <i>managers</i> y gerentes empresariales.	Documentos con estrategias	No se toma en cuenta la opinión de colaboradores de <i>Call center</i>

5.1.9	Se define la campaña de comunicación que tendrá a su cargo la publicación de información. Es decir, las estrategias para estresores de área a cargo del RRHH.	El gerente de recursos humanos asigna a la campaña de comunicación con las estrategias a promocionar para los colaboradores.	Listado de estrategias seleccionada por gerente de recursos humanos	Las estrategias propuestas no cumplen las expectativas de los colaboradores.
6.1	Se presenta la primera versión del Programa de bienestar laboral para afrontar estresores laborales del área de venta, área de quejas etc.	Luego, se organizan las reuniones virtuales por área con los 10 participantes, el manager de área y el RRHH.	Reuniones virtuales calendarizadas Programa en formato pdf por área.	No hay asistencia por falta de interés de agentes de BPO, y autoridades por factor tiempo.
6.1.1	Luego, se realizan las invitaciones virtuales con un mes de anticipación. En referente a la sesión con todo el personal involucrado.	Sesión virtual vía Google Meet o zoom	Invitación virtual vía correo electrónico Sesión virtual para cada área laboral	Escasa confirmación de la sesión planificada
6.1.2	Un factor clave, del proyecto es la publicación de los programas por área	Es decir, la publicación de fotos y videos del programa laboral implementado	Redes sociales de la empresa Fotográficas y videos específicos de las	No designar personal específico para manejo de redes

	en la fanpage de la empresa <i>BPO</i> .	en su personal para afrontar estresores.	acciones del proyecto.	sociales empresariales
6.1.3	Para finalizar, el RRHH del <i>BPO</i> registra las acciones cumplidas por cada participante, y su modalidad de trabajo según el área laboral.	Registro de acciones realizadas por cada participante según área labora por medio de la <i>fanpage</i> empresarial.	Fanpage empresarial para la documentación de acciones propuestas.	No hay interés de realizar las acciones del proyecto por los participantes. No hay registro en las acciones como comprobante del uso del proyecto.
6.1.4	El RRHH del <i>BPO</i> evalúa a fin de mes la opinión del personal para actualizar las acciones por área.	Elaborar encuestas para evaluar la eficiencia del programa de cada área.	Registro mensual de actividades referente al programa por área laboral con encuestas virtuales.	No hay interés por realizar el registro por área
6.1.5	En conclusión, se evalúa las acciones del proyecto por cada área con indicadores de cambio.	Es decir, la evaluación del cambio logrado en: el impacto de las acciones del proyecto en los participantes.	Evaluadores de cambio en las acciones de cada programa de área.	En consecuencia, la evaluación deficiente por área de RRHH en las acciones de cada programa.

8. Presupuesto

8.1. Recursos Humanos

Recursos humanos			
Rubro	Cantidad	Costo unidad	Total
Gerente de <i>Call Center</i>	12 meses	\$ 1,700.97 Q 13,267.56	Q 159,267.56
Jefe o encargado de <i>Call Center</i>	12 meses	\$ 725.64 Q 5,659.92	Q 67,679.04
Asesor de estudio Clima laboral	1 hora de consultoría	\$70.00 Q 546.00	Q 546.00
Contratación de investigadora del proyecto	1 consultoría	Q 500.00	Q 500.00
Instructor de yoga	1 hora de clase por persona	Q 200. 00	Q 2,400.00
Arquitecto	1 mes	Q 4,336.45	Q 4,336.45
Total, de recursos humanos			Q 234,729.05

8.1.2 Recursos materiales

Gastos materiales			
Rubro	Cantidad	Costo unidad	Total
Computadora	1		Q 4, 697.00
Celular inteligente Prepago	1		Q 1,799.00
Impresora	1		Q 1,775.00
Tinta EPSON de Refil	4	Q 94.00	Q376.00
Resma de papel de 500 hojas	1	Q 34.90	Q 34.90
Transporte Uber		Q 150.00	Q 4,050.00
Transporte personal Carro Gasolina		Q 100.00	Q 2,700.00
Total, gastos generales			Q 15, 431.9

8.1.3 Presupuesto de construcción "Espacio recreativo"

PRESUPUESTO DE CONSTRUCCION "ESPACIO RECREATIVO DE 37mts2"

TIEMPO ESTIMADO: TRES MESES

DESCRIPCION DE MATERIALES	COSTOS	
<u>MANO DE OBRA:</u>		
ALBAÑILERIA	Q	25,750.00
ELECTRICISTA	Q	2,930.00
<u>MATERIALES DE CONSTRUCCION:</u>		
BLOCK	Q	7,312.00
HIERRO	Q	12,851.18
CEMENTO	Q	10,057.20
ARENA Y PIEDRIN	Q	3,835.00
PISO CERAMICO	Q	7,207.50
FERRETERIA	Q	3,973.94
ANDAMIOS	Q	4,311.50
MATERIALES ELECTRICOS	Q	5,019.68
ACABADOS	Q	8,096.90
TOTAL	Q	91,344.90

9. Cronograma de actividades

Año 2022																								
Actividad	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicialmente, se analiza el proceso de campaña de comunicación virtual por parte de RRHH.																								
Es decir, el análisis del proceso de acciones del proyecto para promocionar con campaña virtual																								

Después, se aprueban las acciones del proyecto por autoridades de empresa <i>BPO</i> .																									
Luego, se convocan a los agentes del <i>BPO</i> para la presentación de las actividades del programa.																									
Es decir, la recolección de datos del personal interesado, y el registro obligatorio de 10 participantes.																									

<p>Después, se cita a los participantes de teletrabajo interesados en las pausas activas. Siempre el registro obligatorio de 10 participantes en la modalidad de teletrabajo.</p> <p>Luego, el área de recursos humanos se encarga de enviar vía correo electrónico la pausa activa del día a participantes de ambas modalidades laborales.</p>																										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Un factor clave, del área de recursos humanos detalla en correo electrónico materiales de reciclaje o útiles escolares para teletrabajadores.</p> <p>En cuanto a, <i>Manager</i> de área y su participación en el proceso del proyecto de bienestar laboral es voluntaria</p>																												
<p>Por un lado, se Realiza la convocatoria virtual de</p>																												

<p>Las entrevistas vía online a trabajadores participantes en el proyecto en la fase I.</p>																								
<p>La otra parte, es el análisis de productividad en tareas de colaborares de <i>Call center</i> y <i>managers</i> participantes en el proyecto</p>																								
<p>También, el uso de <i>Focus group</i> virtual con agentes de <i>Call</i> <i>center</i> y <i>managers</i></p>																								

<p>promocionar las actividades del proyecto.</p> <p>Con relación, a la campaña de concientización virtual dentro de la empresa de <i>Call center</i>.</p> <p>en efecto, la convocatoria a <i>managers</i> de áreas impactadas por la ansiedad de la empresa <i>BPO</i>.</p> <p>Igualmente, se analiza por el área de recursos humanos y <i>managers</i> las acciones previas</p>																											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>a jornada laboral de los trabajadores.</p> <p>También, se evalúa de cada área afectada por ansiedad previo y durante la pandemia.</p> <p>Conviene subrayar, el análisis de indicadores de productividad por áreas laborales del <i>BPO</i>.</p> <p>También, el coordinar actividades del proyecto con equipo de <i>managers</i> y</p>																											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

establecido en la propuesta en la <u>segunda fase.</u>																											
<p>Por otro lado, el destinar áreas para actividad física para el personal interesado.</p> <p>Conviene resaltar, el contratar un arquitecto para estudio de infraestructura de la empresa <i>BPO</i>.</p>																											
<p>Luego, se Socializa los resultados de estudio de la infraestructura a los gerentes y</p>																											

<p>cronograma de actividades acorde jornada laboral de trabajadores.</p>																					
<p>Luego, se contrata a la persona para clases de yoga laboral.</p> <p>Un factor clave, de las acciones es la técnica yoga para los 10 participantes registrados obligatoriamente en la <u>fase II</u>.</p> <p>Es decir, <u>la fase II</u> del proyecto su segundo proceso son las clases de</p>																					

<p>En efecto, se analiza los indicadores de salud previo a la fase II, y al finalizarla.</p>																													
<p>Por último, una convocatoria virtual para trabajadores participantes del proyecto</p>																													
<p>En conclusión, las acciones actualizadas según los indicadores de cambio.</p> <p>Es decir, da paso a la “fase III” del proyecto.</p>																													

Año 2022

Actividad	Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<p>Inicialmente, se contrata a un asesor para la evaluación del clima laboral por área.</p> <p>Después, se realiza una convocatoria para el asesor y <i>managers</i> de cada área.</p>																								
<p>Además, se socializa la propuesta de construir un programa para estresores</p>																								

específicos por área a cada gerente del área.																								
Se calendariza reuniones con gerentes, managers y recursos humanos para recabar información sobre las estrategias específicas para cada área.																								
Se Organiza un <i>focus group</i> con colaboradores de área, <i>manager</i> , y gerente de recursos humanos.																								

<p>Luego, se presenta el listado de aportes de los agentes interesados por participar. Es decir, un listado según el área de los participantes al gerente de área.</p>																													
<p>Se presenta la estructura del programa previamente definido por los gerentes y managers del <i>BPO</i>.</p>																													
<p>Se realizan reuniones con <i>Managers</i> de cada área para</p>																													

realizar aportes sobre ajustes razonables que se pueden hacer en el programa destinado al área.																													
Se construye la primera versión del programa de bienestar laboral para afrontar estresores laborales para colaboradores de <i>Call center</i> por área específica																													
Se define la campaña de comunicación que tendrá a su cargo la																													

<p>publicación de información.</p> <p>Es decir, las estrategias para estresores de área a cargo del RRHH</p>																							
<p>Se presenta la primera versión del Programa de bienestar laboral para afrontar estresores laborales del área de venta, área de quejas etc.</p>																							
<p>Luego, se realizan las invitaciones virtuales con un mes de anticipación. En</p>																							

referente a la sesión con todo el personal involucrado.																						
Para finalizar, el RRHH del BPO registra las acciones cumplidas por cada participante, y su modalidad de trabajo según el área laboral.																						
El RRHH del BPO evalúa a fin de mes la opinión del personal para actualizar las acciones por área.																						
En conclusión, se evalúa las																						

SEPTIEMBRE

<p>acciones del proyecto por cada área con indicadores de cambio.</p> <p>Actualizaciones de estrategias ya actividades para el proyecto de bienestar laboral 2023</p>																						
<p>Actividad cierre con participantes, del proyecto y managers según el área</p>																						

10. Evaluación del proyecto

Se han propuesto tres momentos de evaluación del proyecto:

1. Evaluación inicial: Elaborar un registro de colaboradores de *Call Center* participantes, previo al inicio del proyecto. La base de datos registra la edad, el sexo, área laboral, padecimientos por estrés laboral y ansiedad.

Dentro de la evaluación inicial se contemplan acciones como:

1. Registro del número de trabajadores participantes, durante todo el proceso del proyecto.
2. Mantener durante el transcurso del proyecto, el número de participantes que establece la propuesta.
3. Evaluar los indicadores de salud, al finalizar los primeros dos meses de aplicación del proyecto.
4. Entrevistas a colaboradores participantes, al finalizar la fase 1 del programa de bienestar laboral.
5. Reunión con *managers* practicantes en la propuesta, al finalizar los dos primeros meses de la fase 1.

Las acciones iniciales del proyecto se evalúan, con los siguientes indicadores de cambio:

1. Cumplir con el número obligatorio de diez participantes para ejecutar la propuesta.
2. Disminuir el número de ausencias por estrés laboral, con relación a indicadores de salud.
3. Registrar las diez entrevistas de los agentes participantes de la fase 1 del proyecto.
4. Documentar el número de acciones realizadas por cada participante.
5. Registrar obligatoriamente cinco observaciones por cada manager participante en el proyecto.

Evaluación concurrente:

Inicialmente, permite cada dos o tres meses evaluar el proceso de las acciones. Es decir, las estrategias propuestas por el proyecto de Bienestar Laboral. La evaluación concurrente considera la opinión del área de recursos humanos. Igualmente, acorde evaluaciones de indicadores de salud. Como, guía mayor del proyecto de bienestar laboral, y la actualización de estrategias futuras. Además, los indicadores de salud de cada área brindan enriquecer el

proyecto. También, la planificación para estresores según la evaluación de cambio de la fase inicial.

En segundo lugar, se incluye las modificaciones realizadas en el proyecto. Como, base de los aportes de los diez participantes, y *managers* interesados en la propuesta. Lo que significa, el tener las siguientes acciones: el involucramiento directo con diversos líderes, Además, el aumentar el número de participantes de forma activa. Por otro lado, se cumple el objetivo del proyecto el disminuir el estrés laboral y ansiedad. Es decir, con un acercamiento entre el mismo personal con diversas actividades. Por último, fortalecer con acciones reales la rutina del agente con lo establecido del proyecto. Y, proveer estrategias actualizadas para afrontar los estresores, sin diferencia de modalidad laboral.

Los siguientes indicadores de cambio evalúan la etapa concurrente:

1. Mantener el 100% de comunicación con los participantes sobre actividades claras y comprensibles.
2. Registrar un mínimo de cinco managers para la segunda etapa del proyecto.
3. Actualizar un 50% las acciones de la propuesta, con énfasis en las opiniones de los líderes.
4. Registrar un mínimo de 15 participantes nuevos para la segunda etapa del programa.

Evaluación final:

La evaluación final tiene el propósito dar un panorama de los logros, hallazgos y limitaciones encontrada en el proceso.

Se propone como objetivo fundamental de la evaluación final:

1. Impacto en la población
2. Indicadores de disminución de estrés laboral y ansiedad, en personal de *Call Center*
3. Pertinencia de las actividades planteadas, para las dos modalidades de trabajo de *BPO*.
4. Participación activa de los trabajadores de diversas áreas laborales.
5. Participación de gerentes y *managers* en actividades de su propia empresa.
6. Análisis de limitaciones en proyectos de salud laboral
7. Definir rutas de seguimiento

Los siguientes indicadores de cambio evalúan la tercera etapa de la propuesta:

1. Innovar el 100% las acciones del proyecto, lo que refiere la planificación por área y modalidad de teletrabajo.
2. Mantener la cuota de participación al 100% de los 15 agentes participantes, y los 5 managers interesados, además de mantener altos niveles de motivación en los rangos entre el 90% y el 100%, para garantizar la eficacia de las acciones del programa.
3. Aumentar en un 5% el porcentaje de practicantes cada mes, además mantener el número establecido. Igualmente, en los agentes de teletrabajo participantes en el proyecto.
4. Analizar la calidad de información y actividades durante el proceso del proyecto. Esto es, con encuestas a cada participante.

Referencias

- (Arlich, S. P. (2016). *Psicologia perenne* . Bogota : seva.
- AGEXPORT. (2020). *Protocolo del sector de contact center y bpo para proteger la salud de sus colaboradores en las empresas* . Guatemala ciudad : agexport .
- Aguilar, A. L. (martes 10 de junio de 2021). Despacho de auditoria blockera y piedrinera las pericas. guatemala ciudad , villa nueva , guatemala .
- Alarcón, M. (20 de junio de 2021). *Venngage*. obtenido de venngage: <https://es.venngage.com/blog/gestion-del-cambio/>
- ancestrales, P. F. (20 de Febrero de 2020). *Yoga en tu Empresa* . Guatemala , Guatemala Ciudad , Guatemala Ciudad .
- Aquino, M. d. (noviembre de 2015). Factores que inciden en el desarrollo de estres en los colaboradores de una organizacion. *factores que inciden en el desarrollo de estres en los colaboradores de una organizacion*. guatemala ciudad, guatemala : Cieps psicologia Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Asturias, Y. M. (2020). *Taller de yoga aprendiendo a ser mi propio maestro* . Guatemala Cluidad : Life yogi .
- Bolaños, H. M. (2013). *Impacto del comercion de servicios en el empleo: el sector de call centers y servicio al lciente en guatemala*. guatemala: oit y union europea.
- Coronado, E. (07 de mayo de 2019). *Plaza publica*. obtenido de plaza publica: <https://www.plazapublica.com.gt/content/call-centers-o-el-divorcio-entre-el-sistema-educativo-y-la-oferta-laboral>
- Correa, A. (11 de noviembre de 2019). *AC Ana Correa* . Obtenido de AC Ana Correa : <https://www.anacorrea.es/medir-gestion-del-cambio/>
- economia, M. d. (2019). *Guia de negocios e inversion en guatemala 2019* . Guatemala : Ministerio de economia .
- Economista Mendoza, G. (2019). *Agexport contac centers and bpo*. obtenido de agexport contac centers and bpo: <https://export.com.gt/sector/contact-center-bpo>
- Elche, S. M. (2019). *10 Consejos para mejorar tu pedagogia en Yoga* . España : Instituto de yoga "yoguiemprededor".

- Gonzales, I. L. (2020). *Manejo del estres y la salud mental laboral ante el paso de la pandemia covid 19* . guatemala : iggs .
- Guatemala, E. d. (sabado 20 de junio de 2020). 6to, Dia internacional del yoga . guatemala , ciudad guatemala , Guatemala ciudad . obtenido de youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=3ysL0DxEtY>
- Guatemala, E. d. (25 de noviembre de 2020). Celebracion del dia de Ayuverda 2020 . Guatemala , ciudad de Guatemala , Guatemala .
- Gupta, M. e. (martes de Junio de 2020). Programa de bienestar para la salud. Guatemala, Ciudad Guatemala, Guatemala.
- Harlan, S. P. (2016). *Crear paraa vivir mejor*. Bogota Colombia: andino impresos.
- HONDUAS, G. D. (2016 Diciembre). *Guia de estilos de vida saludable en el ambito laboral* . tegucigalpa honduras : secretaria de la salud .
- INFOGNOSTICA. (31 de Marzo de 2016). The science fo yoga Parte 1 Meditacion. Reino Unido , Inglaterra , Inglaterra .
- INFOGNOSTICA. (24 de octubre de 2017). The scienci of yoga parte 5 Presence . Reino Unido , Inglaterra , Inglaterra .
- INFOGNOSTICA. (11 de septiembre de 2017). The sciencia of yoga parte 4 Diet . Reino Unido , Inglaterra , Inglaterra .
- INFOGNOSTICA. (16 de diciembre de 2017). The sciencie of yoga Parte 6 Karma . Reino Unido , Inglaterra , Inglaterra .
- INFOGNOSTICA. (08 de junio de 2020). The sciencia of yoga parte 03 - Addiction . Reino Unido , Inglaterra, Inglaterra .
- INFOGNOSTICA. (05 de julio de 2020). The sciencie of yoga Parte 2 Psoture . Reino Unido , Inglaterra, Inglaterra.
- INTERNATIONAL, Y. (2020). *practicass para liberar tension 3* . Buenos aires Argentina : yoga international .
- Leal, A. (2020). *Guia de introduccion al yoga vinyasa krama* . Mexico D.F. : Grupo Editorial Tomo .
- Lopez, I. J., & Perez Velasquez , G. (s.f.).

- LUJAN, L. (miercoles 11 de noviembre de 2020). Tu rutina de ayuverda . Guatemala , Ciudad de Guatemala , Guatemala .
- Lujan, L. (25 de noviembre de 2020). Que es el ayurveda y para que se utiliza . Guatemala , ciudad de Guatemala , Guatemala .
- Mateo, M. (2019). *Habilidades del siglo xxi desarrollo de habilidades transversales en america latina y el caribe* . España : BID .
- Orantes, M. E. (agosto de 2010). Propuesta para contrrestar el estres en los teleoperadores de atento s.a. *propuesta para contrrestar el estres en los teleoperadores de atento S.A.* Guatemala ciudad , Guatemala , Guatemala : Universidad de San Carlos de Guatemala .
- Paramadvati, S. (2015). *Creer para vivir mejor* . Bogota, Colombia : EL ANIMADO .
- Saraswati, S. S. (2016). *Asana Pranayama Mudra Bandha* . India : YOGA PUBLICATIONS, Trust, Munger, Bihar, India .
- Satchidanand, S. S. (2012). *Los yoga sutras de patañjali*. India .
- School, S. B. (15 de NOVIMEBRE de 2016). *The sciencie behind yoga*. Obtenido de UPLFT: <https://www.youtube.com/watch?v=C1bR7odQklk&t=85s>
- TRABAJO, O. M. (2016). *Estres en el trabajo un reto colectivo* . mexico D.F .
- Velasquez, L. P. (2020). *Huesos musculos principales del cuerpo*. Guatemala ciudad: centro culturas vindra guatemala.

Anexos

Entrevista a profundidad Prueba Piloto



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación cualitativa enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta laboral.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570, Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt / galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar _____

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:

Sí _____ No _____

PREGUNTAS

1. **¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?**
2. **¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?**
3. **¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?**
4. **¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?**



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



5. **¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?**

6. **¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?**

7. **¿En su experiencia laboral comente que técnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?**

Entrevista a profundidad Prueba Piloto Aplicada



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La entrevista se enfoca en factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta laboral.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesora



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



de contenido colegiados 570, Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt / galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar si

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:
Sí x No

PREGUNTAS

1. **¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?**

Es de forma cronológica desde el inicio laboral en los Call center. Las legadas temprano al trabajo, ser puntual para el usuario crea un estrés. Un minuto tarde como 7:02 ya es tarde, antes de llegada al trabajo ya se experimenta el estrés la cuenta. Esto es a diario mas cuando es por trafico las llegadas tarde. Afecta en los bonos del día y eso me afecta en mi paga laboral. El estrés se experimenta durante el recibimiento de llamadas porque me siento incomodo durante todo el día. |

2. **¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?**

Las Power hour nadie sale a receso ni al baño por la cantidad de llamadas en las cuentas. Tener una relación o nexo de amistad es muy común me paso la primera vez. Conocí gente que no le hablaba a nadie solo jugaba con un cubo Rubik no interactúan con nadie. Los trainings interacción primero en un salón sobre como abordar las horas o role play. Como agente que asistencia a esta forma de trabajar, pero es estresante no poder salir o caminar durante una hora. Algo que me ayudo a manejar esta situación fue navegar por momentos en Google maps o jugar ajedrez virtual. También usé el cubo Rubik en ocasiones porque es poco el movimiento que se pude hacer por los cables de las computadoras y los audifonos.



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

Al llegar a mi cuenta me ponía a hablar con mi compañero de a la par. Esto lo hacía cuando tenía la oportunidad de hablar. Los managers tenían cada cierto tiempo un horario donde debían hacer una reunión grupal con los trabajadores. Era de 30 minutos dedicada a cosas de trabajo, pero al finalizar eso se tomaban mas tiempo para acercarse a nosotros. Las reuniones se volvían de 45 minutos por parte de los managers. Esto nos gustaba como trabajadores el relacionarnos con los demás.

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Es una muy buena pregunta la que me hizo. Los estresores laborales que se involucran a diario en mi rutina son el tráfico. Vivo cerca de zona 1, el tráfico de la calle Martí es bastante y el llegar a mi trabajo cerca del reloj de las flores me creaba demasiado estrés para llegar a mi trabajo. Porque durante mi rutina pasaba incomoda y luego no se puede ni comer bien puede. Porque solo es una hora de almuerzo y uno lo hace corriendo para estar en el horario exacto para seguir recibiendo llamadas. Son varias cosas que se juntan que lo estresa a uno casi que a diario.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Es otra buena pregunta, muy fuerte. Desde que empecé a trabajar en el call center debía recibir llamadas al hacerlo bien uno recibe métricas del servicio que da los clientes. Tenía un récord bueno de mis llamadas como un 98% y eso me motivaba a seguir trabajando. Esto lo revisaba durante algún momento del día. Pero al finalizar este cambiaba por una llamada de atención por una de los clientes de este bajaba a un 93% me ponía de mal humor o me desmotivaba. Me daba cuenta de esto porque revisaba mis métricas antes de salir de trabajar y el porcentaje cambiaba. Esto me afectaba al llegar a mi casa llegaba serio por tener un día duro en el trabajo.

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Otra pregunta muy fuerte. Ya tengo practica en trabajar en los call center he trabajado en tres. Pero mi hermana este año comenzó a trabajar en un call center. Pero me he dado cuenta en ella que, al estresarse, parte de sus actitudes al realizar otras cosas lo cuenta molesta durante la hora de la comida. Por algún problema que ha tenido durante el día. Esto me pasa también a mí, pero trato de calmarme. En mi caso yo trabajo en mi cuarto al conectarme en mi cuenta y ella trabaja en la sala. Y parte de los problemas del trabaja se nos mezclan con los de la casa. Con mi hermana acordamos platicar lo que nos pasa para exteriorizar estos sentimientos que nos afecta en momentos como familia. Porque la familia no tiene la culpa de lo que pasa en el trabajo.

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Bueno en mi caso lo que hago es salir a caminar de mi casa al trabajo al finalizar mi día. Algo que me ayudaba en mi trabajo era salir a comer por lo menor un día con compañeros de trabajo. Esto lo hacíamos para disminuir el cansancio que sentíamos. El ir a restaurantes nos ayudaba a hacer otro



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Estudios de Postgrado

Maestría en Gestión Humana y Organizacional



tipo de actividad. También toda actividad que involucre movimiento me ayuda en lo personal. Es algo que me gusta y me desestresa. Algo que vi en el trabajo es que muchos de los trabajadores iban a comer a restaurantes en la tarde. Pero mas por ingerir bebidas alcohólicas por el estrés. También le soy honesto que se ingieren todo tipo de sustancia en los call center es una realidad de lo que sucede.

7. ¿En su experiencia laboral comente que tecnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

Me repetiría la pregunta por favor, le escuche entre cortado. En tu experiencia personal coméntame que tecnica de manejo de estrés y ansiedad te interesa desarrollar para tu uso personal. A bueno a mi me funciona estar en movimiento es algo que me ayuda mucho. Es una de las técnicas que utilizo. El movimiento me es importante como el patinar o caminar me gusta andar en la ciudad. El leer es otra tecnica que me funciona me gusta leer de todo. Me ayuda a llevar mi mente a otras cosas. Hay lugares donde te permiten leer.

Fluir es me lo da la caminata y el leer. Mover los brazos o caminar no puedo estar sin mover el cuerpo. En ocasiones los días domingo que estaba habilitado Pasos y Pedales, me iba en patines al trabajo. Eso me ayuda mucho a relajarme y estar en contante movimiento. Porque pasaba gran parte del día sentado. También el movimiento es algo que no nos pueden quitar es parte del ser humano. Algo que me gustaría compartir es el tipo de comida que dan en los Call center porque es de mala calidad. Es grasosa, entre lo que venden son chucherías cosas por el estilo. También hay mucha obesidad en las personas. La obesidad mórbida no debería de ser algo normal en los trabajos. Pero es común que las personas se suban de peso.

Entrevista a profundidad Aplicada Entrevista no.1



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez, quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt / galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar X

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:
Sí X No

PREGUNTAS

1. **¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?**

Bueno yo tengo experiencia laboral en situaciones de call center por lo mismo de la universidad por tener horario de oficina. El entrevistado pide repetirle la pregunta, se repite que actividades laborales involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud como colaborador. me afecta si en mi salud porque me da diarrea. En lo personal así me afecta. En lo personal me siento en constante estrés y en constante ansiedad. Por la situación de estas pensando en lo que puede pensar en el trabajo de forma constante.

2. **¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?**

Bueno para disminuir el estrés y para controlarlo es no estás hablando y no usar chat. Entonces ponía música en mis audífonos en mi celular. Me ayudaba en el trabajo escuchar música durante mi trabajo al usar la computadora. Para disminuir la posible ansiedad que se padece en el trabajo. De por si en el trabajo de call center se presentan distintas situaciones que son estresantes.

En la relación con compañeros de trabajo, cierto como últimamente por la situación, pero antes en si la relación con los compañeros de trabajo es poca por que cada quien tiene sus situaciones. Con los clientes que se trabajan, cada quien se toma las cosas con calma y no tuve problemas con ningún compañero por problemas a raíz del trabajo.



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Un estresor laboral es que hay que cumplir una métrica, un promedio para manejar llamadas o chat o tracciones por decir. Una métrica que debe ser cumplida. Entonces es uno de los estresores dependen del tiempo que uno puede resolver para el tiempo que está teniendo, depende del cliente del momento que tan fácil

Hay métricas cumplir en tiempo de manejo de las interacciones, hay algunas situaciones que no dependen de uno porque se depende de la calificación del cliente. Es una interacción que es estresor porque esas métricas al final del mes representan un bono de dinero. Que es lo que completa y ofrece un call center al principio de la contratación. Por que hay un salario base y una cierta cantidad de bonos basado en el rendimiento del trabajador.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Creo que yo siempre me he considerado una persona bastante ansiosa, con la opción de tener un trabajo desde casa. Para mí la ansiedad ha disminuido por tener estresores. Un estresor que se da es el tiempo que te da de salir de casa. Con relación a la pandemia se siente bastante ansiedad en relación a la pandemia, al salir al supermercado y diligencias por que todo esto se paró.

Impacta por esa situación de no sé qué va a pasar mañana va. Que va a pasar de aquí a una semana o de aquí a un mes. De repente te van a decir que es necesario que regreses a un piso donde van haber muchas personas porque es algo peligroso. Estuve de abril a la quincena de este mes actualmente. Tuve que dejar ese trabajo de call center una semana antes quería que yo regresara al piso. Donde iba haber mucha gente, a mí no me provocaba seguir trabajando ahí y renuncie, porque vivo en mi casa con personas que son vulnerables a esta enfermedad del último tiempo. De esta pandemia del COVID, he no pienso que sea prudente.

Que yo me vaya a trabajar y pueda ser asintomático y contraer el virus y no saber cómo va a reaccionar. Cualquiera de estas personas con las que vivo o pueden infectarse de gravedad siendo el principal generador de ansiedad. De no saber que pase mañana, de aquí a una semana o aun mes.

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Bueno una de las emociones es el enojo, la frustración son lo que más a predominar al momento de hablar de situaciones ansiosas que se generan en el trabajo. Siempre hay algo que te hace enojar, siempre hay laguna situación en el trabajo que te enoja. Hasta tu propia familia porque no toman en cuenta la responsabilidad que tiene uno con el trabajo.

El enojo y frustración están tan presentes que se van más allá. Te sentís enojado con tu familia y te desquitas con ellos.



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Pues simplemente enfocarme en seguir trabajando y en varias cosas para dar un mejor servicio al cliente que es lo que te piden ellos. Nada simplemente preguntar de los errores, la buena situación de los Call center es que te dan un *fitback* que es una retroalimentación. Donde te dicen en que estas fallando y tips de cómo mejorar. En relación a lo que se tiene que hacer en el trabajo o en la cuenta como se le llama.

Herramientas. no se no tengo muchas herramientas. Lo único que hago es de centrarme en el trabajo al salir del trabajo no meterlo en situaciones que tengo, pero a veces causan situaciones de enojo dentro de un ambiente no necesariamente le trabajo sino la casa uno de ellos el tráfico

7. ¿En su experiencia laboral comente que técnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

Bueno la verdad si me interesa bastante porque no me parece justo que el estrés que acumulo en el trabajo afecta mi relación con mi familia verdad. Que técnicas sería el manejo de la ansiedad y algo tal vez de metas que tendrían que ser más realistas. Por el momento no tengo ninguna específica.

Entrevista no.2



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar x

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:
Sí x No

PREGUNTAS

1. **¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?**

Por lo menos a mi he tal vez cuando ponen métricas muy rígidas. Cuando no es mucho o no esta bien tu desarrollo o rendimiento. Son métricas por tu capacidad como trabajador. A mí en lo personal es lo que más me estresa. Si le das el buen servicio al cliente que es lo que te enseñan cuando empezar igual te califican mal porque tus metricas la controlan los clientes. A mi esto es lo que me estresa y de por si ya soy ansioso. En mi caso mis métricas son buenas, pero por una mala calificación por uno de los clientes te baja demasiado las metricas y esto te afecta en el suelo.

2. **¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?**

Con compañeros de trabajo pues platicamos sobre lo que nos pasa cuando se puede o da tiempo. Mira me sucedió esto o aquello, no te puedo decir más porque no da tiempo de hablar mucho. Por lo menos a mi eso es lo que me pasa con mis compañeros de trabajo con los que mas tengo confianza, pero no es muy seguido de hablar cuando trabajas por la cantidad de llamadas que recibís a diario.



Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario Metropolitano CUM

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Estudios de Postgrado

Maestría en Gestión Humana y Organizacional



3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Disculpa no te escuche mucho la pregunta. No te preocupes ahorita te la repito ¿comenta desde tu vivencia personal como manejas los detonantes de estrés laboral? Bueno como te digo por lo menos a mi me estresan las metricas. Como todo son metricas en este trabajo esto es como el mayor problema. Entonces me meto en la cabeza que si no logro esas métricas es algo malo o me puede pasar algo malo. Entonces eso me pone muy estresado y ansioso en mi trabajo desde que inicio mis labores. Tengo este pensamiento a diario o casi siempre durante mi trabajo en el call center.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Bueno yo soy una persona muy ansiosa como te comentaba. Siempre estoy jugando con un lápiz, así como ahorita estoy jugando con una pieza de cartón. Porque tengo que estar haciendo algo siempre no me puedo estar quieto en el mismo lugar. Yo en si no me estrés por las llamadas sino por el no poderme mover mucho en mi espacio. Yo tengo poco espacio donde estoy con mi computadora, pero siempre tengo algo con que entretenerme, siempre ando moviendo algo o jugando con algo. Porque siempre estoy ansioso.

Cuando no estoy trabajando me dedico a mi arte que es lo que me gusta o a actividad recreativas. Pero ahorita que estoy trabajando tal vez solo se me baja un poco el ánimo no es tanto la ansiedad. Tal vez porque ahorita estoy trabajando desde mi casa esta ha disminuido un poco. Casi siempre lo que escucho son voces, esas siempre están ahí. Si siempre las escucho desde que soy pequeño y eso me estresa un poco, también me ha repercutido en mi visión. Tengo seguido alucinaciones no es tanto de ver cosas, sino que al ver la grama la veo verde. Pero si me quedo viendo demasiado es como si se pusiera muy suave el color, pero brillante y se mezcla con otras imágenes.

Esto me pasa seguido, noes como ver doble sino es como se homogenizará todo. Como si se te nublara la vista también me pasa no se si es general.

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Bueno en mi trabajo tengo estrés laboral experimento enojo, frustración y un poco de inquietud por estar tanto tiempo sentado. Lo que hago es no ponerles atención a las cosas porque pienso demasiado las consecuencias en ocasiones. Esto me estresa mas y pienso demasiado de lo malo que puede pasar. Por ejemplo, es como el poster de mi cuarto sé que está ahí, pero porque este no debe de afectar. Así tomo las cosas en mi trabajo por muy dificiles que sea siempre he dicho que pase lo tenga que pasar. Lo que sé es que no hay que llevar las coas del trabajo a tu casa, si contar como te fue y eso, pero no llevar los problemas. Es un poco dificil a veces, pero intento no mezclarlo porque ellos no tiene nada que ver con el estrés de mi trabajo.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Por lo menos a mi en un call center no puedes llevar cosas para desestresarme. A mi lo que me funciona es llevar papel y lápiz para escribir, son cosas que puedes tener en tu escritorio. Aun en otros call center no puedes tener nada por tu seguridad. Esas son las normas y reglar que son siempre estrictas y que debes seguir. Solo con el hecho de no poder llevar mas de algo si me da un poco de estrés. Música obviamente no puedes poner porque si no puedes escuchar las llamadas, pero si ayuda en los descansos que te dan.

El ruido de la música me ayuda a combatir el ruido del trabajo. El ruido lo combato con mas ruido. En ocasiones hay algunos que te dejan entrar juguetes son como unos cubos que se arman y desarman solos. Esos me ayudan mucho a desestresarme por que no te puedes para o salir de tu lugar. O estos son como imanes que se unen y los puedes separar esto es lo que a mi me sirve para mi estrés o es la tecnica que utilizo. También te ayuda platicar un poco de esto con los compañeros entre todos nos ayudamos si podemos con estas cosas. Y fumo bastante en un call center esto es frecuente fumar para el estrés. Ha disminuido por la pandemia el fumar porque ya no voy al edificio entonces el estrés ha bajado en mí. Aun que hay lugares donde no puedes fumar por las reglas del call center.

7. ¿En su experiencia laboral comente que tecnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

Mira en si por lo menos yo ahorita que use una para mi estrés o el desarrollo de mi trabajo en la posición en la que estoy me ayuda dibujar. Personalmente una tecnica que me ayuda es salir a caminar cuando puedo, pero me es difícil por la cantidad llamadas. Pero, lo que trato de hacer por lo menos yo es trata de respirar y no tomarme las coas personalmente. Eso es lo mejor el tipo de trabajo que uno hace en un call center. He practica bastante actividad fisica futbol natación, karate y el campo me gusta mucho el andar en el campo.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario Metropolitano CUM

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Estudios de Postgrado

Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar X

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:

Si X No

PREGUNTAS

1. **¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?**

Te comento justamente viviendo una estoy ya trabajo anteriormente un call center, Trabajo en Ariel Global y actualmente trabajo en 24/7. Acabo de terminar mi training es totalmente estresante estar sentado todo el tiempo y estar viendo los mismo. Estar viviendo en el mismo ambiente, estoy trabajando desde casa. Trabajar en Ariel global te comparto porque es aburrido estar en el mismo lugar y estar viendo lo mismo eso es uno, dos los horarios justamente voy a presentar mi renuncia g lunes. Me ofrecieron horarios de dos de la tarde a siete de la noche, luego me lo cambiaron.

Para training me ofrecieron de siete de la noche a las doce de la noche Bueno uno dice va esta bien.es cansado, pero no interviene con mis estudios hoy en la mañana entro el horario de la segunda semana es de dos del medio día a las diez de la noche esto es totalmente estrés. Porque tengo que estudiar y todos mis exámenes entran en ese rango de tiempo. Ahí no tengo ese permiso de decir Bueno falto. Si faltas cierto tiempo lo tenes que reponer en la hora que te autoricen. Ese fue el motive por el cual voy a renunciar.

Otra cosa los horarios son fijos desde la perspectiva de los que mandan uno tiene que abrir su computadora y deben ser 30 minutos más. Si entras a las tres tenes que estar a las dos y media. Si trabajas presencial lo que sales de tu casa la tranquilo es una hora, tienes que activar muchas



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Estudios de Postgrado

Maestría en Gestión Humana y Organizacional



coas previas que no te pagan. La verdad en mi salud emocional es bien frustrante y no tenía la necesidad de Trabajar, pero quería hacer algo por mí y todo. Pero el estar tanto tiempo ahí me ha llegado bajar el estado de ánimo. Mo hermana me ve y me dice ya no quieres trabajar y yo le digo que no ya no quiero trabajar. Es muy cansado mentalmente en todo el training te lo mete en una semana y uno no sabe cómo dividir tareas y el trabajo. Es agobiante y con mucha presión no es feliz uno trabajando.

2. ¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?

Te hablo de mis dos experiencias, la primera experiencia fue manejar el estrés comiendo, me iba a comer mis lunches y tenía bastantes amigos en el primer call center. El estrés lo manejaba con recompensas me compraba comida que a mí me gustaba. Con mis compañeros de trabajo tenía una muy buena relación tenía hasta un equipo de fut y nos íbamos a jugar fut. De fiesta nunca salimos, pero si comíamos juntos y salíamos juntos. Pero si el estrés fue menos en la segunda experiencia. No tuve mayor relación con mis compañeros de trabajo porque es desde casa. No hay descanso y apagamos las cámaras y cada quien se va a comer. Desde el punto de vista me quedo distraendo un poco en la noche viendo Netflix o algún video juego. En las mañanas hago ejercicio.

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Quizás la presión de los estresores que más frecuentemente te desencadena esta presión fea. Es tener la presión que no te ganas el dinero si haces algo malo, un errorcito ya viene y tus bonos. No te dan un salario fijo te dan un salario base o mínimo. Todo lo sacas con tus bonos, requieren de un montón de cosas que no están en nuestras manos realmente. Como te comentaba la verdad yo estoy en training no trabajando formalmente. El estrés de manejar como una cuenta de chat el cliente se mete en la cuenta. Y aunque lo hayas atendido bien el igual te califica mal te pone cero es un estresor muy grande, aunque te esfuerces, aunque quieras no te ganas tu bono por que te calificaron mal por el cliente esta enojado con la empresa no con tigo.

Es como cuando te piden una entrevista con claro y le pones una estrella porque el interno no sirve uno lo hace porque el servicio es malo no porque la persona no haga bien su trabajo. Ahora con la otra experiencia que tuve era mas accesible todo, las herramientas eran mas claras y especificas más claro todo. Algo que me estrés es de esos programas que miden tu tiempo de break o lunch y cuanto tiempo es, tu sacrificas tu tiempo del break y del lunch para que el programa no mida ese tiempo. Para que no se sobrepase por que si se sobrepasa también pierdes dinero. Es bien complicad en ese momento. Y los tiempos son nueve horas sin parar.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas



Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Pues fijate a mi no me ha afectado tanto porque soy alguien que no sale mucho yo no he sido tan afectado por eso porque no me gustan salir. Prefiero quedarme en la casa entonces no fue tanto, pero sin embargo el hacer mucho ejercicio me ayuda a canalizar esa ansiedad, pero sin embargo me dan ganas de cosas como salir al cine, pero no se puede salir, no llego a un estado de depresión, pero si afecta mi esta de ánimo se baja un poco.

No poder hacer algo libremente como antes que haya un pero como usar mascarilla, no poder salir como antes o no poder viajar. Tener esa incertidumbre de no se sabe cuándo la vida volverá la normalidad, hay una intriga y un poco de tristeza. En un punto si desencadena cierta ansiedad por que no se sabe que pasara.

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Pues te soy sincero casi no tengo contacto con mi familia durante el trabajo pro que estoy en eso, en ese punto si considero que separo muy bien entre el trabajo y familia me la paso super contento. Asi como ahorita vamos a tener una celebración de Halloween, porque me gustan muchas las películas. Nos la gozamos bastante con mi familia todas las emociones son positivas, sin embargo, no sé cuándo por ejemplo todos los días se acercaba la hora de trabajar. Sentía la mente muy pensado de otra vez tengo que ir con mi familia es felicidad me la paso bien, hasta me sentia mal cuando debía volver a trabajar

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Quizá el ejercicio y un poco mm no sé el teléfono lo uso bastante para ocio y para distraerme. Entonces quizá lo que el teléfono y estar mensajeando con otras personas es una buena herramienta para el estrés.

7. ¿En su experiencia laboral comente que tecnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

No sé si me podrías dar algún ejemplo se le brinda ejemplos como pausas activas Pues si ahorita que me lo mencionas una tecnica muy interesante sería el yoga. Me parece muy interesante me ha llamado la atención de hecho justamente con una amiga queríamos hacer yoga para relajarnos y todo eso. Lo implementaría antes del trabajo porque después de todo no da tiempo de nada.

Entrevista no.4



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt / galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar X

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:
Sí X No

PREGUNTAS

1. ¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?

Ya pues mira dentro del call center la mayoría de factores lo dividiría, en dos tipos. Uno las exigencias de las administraciones y exigencia del mismo trabajo. Pongámosle las exigencias del mismo trabajo es la atención a los clientes. Es bastante atender a cliente que esta enojado o tiene una visión nefasta a donde esta llamando es un factor de estrés. Y no saber que tan molesto esta una persona. Para poder solucionarle hablaría de un poco de la lógica del trabajo en sí mismo, contestar llamadas cada cinco minutos. Sin un descanso prácticamente sin contar al almuerzo y la hora de comida.

La alta demanda de llamadas es un estresor y las exigencias que te decía. Que es lo que ellos te piden de metas que ellos te piden los indicadores estadísticos que sirven para hacer proyecciones. Que tus llamadas duren muy poco, como el TMO por que estas en constante, o te apresurar en cada momento, no te tomas el tiempo para resolver ciertas cosas de una llamada. Estas a contratiempo digamos saltarte el menor tiempo posible. Y hacer de una forma correcta no puedes confundirte tampoco porque no afecta a tu sueldo, pero si a bonificaciones. Son cosas que tomas dentro de tu presupuesto mensual.

Pues mi a aun no me ha afectado porque tenido la posibilidad de recurrir de herramientas de salud mental sin saberlo, que a la vez me ayudan a conllevar el estrés. Uno de ellos es el deporte, por ejemplo. Por lo menos tres o dos días a la semana de hacer algo.



También por salir con amigos y amigas para tener una vida medianamente activa y mi con mi familia, platicar con mi vieja y mi hermana creo que eso es lo que me ayuda mas a seguirme relajando o seguir paleando las posibles consecuencias de lo que es trabajar en call center, que es la tensión, yo no padezco de una malestar físico o mental derivado de ese chance. Pero estoy seguro que muchas padecemos de ansiedad y nervios verdad.

Pero al salir del chance lo que si he visto es que se sale medio acelerado, pero no es consiente. Lo que si he visto últimamente en los call center es que están contratando gente un poco mayor veo que regularmente contratan jóvenes. Porque aguantan más pero para mí no es justo.

2. ¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?

Fijate que bueno lo que uno hace es tener una vida social bastante activa es mi respuesta. Con mis compañeros bueno lo diré con un poquito de penita pero lo que uno hace es juntarse para fregar va. A beber y a chingar y distraerse. Es la manera en como involucro a los compañeros de trabajo en mi forma de desestresarme. Porque no existe tanta unión grupal incluso de tiempos para decir hagamos un deporte juntos. A diferencia de la universidad de coincidir en tiempos y horarios.

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Considero inicialmente a un trabajo exigente, atención las 7 o 8 horas que estar ahí adentro, es un factor estresante para mí. Incluso no poder tomar un tiempo por ejemplo aun que no recibieras llamadas tenías que este sentadito bastante tiempo, bastante rígido. Incluso me llega leer y entraba mi libro en PDF no poder leer. Por que estaba un libro de bajo de agua, pero eso es penalizado. No hay una posibilidad en el trabajo de salir de la lógica de él. La hora de comida es condicionado por el nivel de llamadas por la cantidad llamadas que recibes en ese tiempo. Aun que tengas hambre no puedes salir a comer. Todo eso digamos es en si el trabajo es estresando que el mismo trabajo no genere una pequeña descarga del estrés.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Bueno eso si es complicado de verlo hacia dentro, primero que nada, es un evento que nos esta afectando de forma diferente, digamos desde los económico nos afecta ahora lo emocional en mi se manifiesta me da ansiedad por las ganas de salir como al volver de mi casa caminando. La desesperación el estar en cerrado verdad. Pero con las mismas la oportunidad de ir haciendo otras cosas podrá sonar medio tonto aprovechar el tiempo en otras cosas, fueron seis mese de estar con una dinámica diferente.

Yo aproveche de hacer otras cosas en mi casa que no tenía la costumbre de hacer. En mi caso me afecto a mi me dio una clase de depresión de no hacer cosas aquí en mi casa que no tenía costumbre de hacerlo, así que triste, pero a la vez iba entrando en esta lógica en general. Como reactivemos el pais como una lógica en general ese optimismo que de una forma me sirvió para afrontar otras coas,



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

la pandemia lo que nos dejó o por lo menos que a mí me pasó me dejó una ansiedad de irte a la droga y dejar todo. Pero una va generando formas para afrontarlo un poco.

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Mira por lo menos a mí en la actualidad no afecta tanto mi trabajo mi vida diaria, a veces sí se puede hacer una división bastante reconocida hasta donde llega mi trabajo y hasta donde llego yo, hasta donde puedes tener reacciones bastante absurdas o una reacción de molestias por un comentario que no debía haber creado esa reacción.

Creo yo que en esa medida la vida cotidiana sí se ve afectada por la logística del trabajo te desconectas de las llamadas que recibes y comenzar a vivir tu vida. Pero si no te logras desconectar de eso sí afectaría tu vida. Pero en algún momento esa carga de tensión me creaba molestias por esa carga de esos problemas del trabajo.

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

A mí lo que me funciona son los deportes, la lectura y otras actividades de formación, quiera que no es de tener ocupado en algún momento. No de hacer cosas a lo loco. No sé cómo lo dirán ustedes los terapeutas ocupacionales, pero creo que le llaman actividades significativas en tu vida. Por ejemplo, a mí el trabajo de call center me repulsa la verdad por su misma lógica porque su lógica es de utilitarismo a nosotros los trabajadores. Por las métricas que necesitas por ser un individuo descartable.

Fuera del trabajo lo que procuro hacer es tener una vida más humana en cualquier lugar que comparto trato de ser solidario como trabajador con los demás, para mí es lo más importante dentro del trabajo lo que sucede en los call centers es que no hay una organización amplia. El organizarse lo pueden considerar como algo pésimo menciono esto por que cuidar mi salud es dedicarles tiempo a actividades que sean trascendentales.

7. ¿En su experiencia laboral comente que técnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

Lo que más me gustan son los grupos de estudio y el deporte, si de algo sirve es decirles a las empresas lo que uno quiere. Que existirán espacios para formación diversa para terapia ocupacional o no llevarlo hasta la terapia. Pero generar actividades que las personas puedan percibir como una importancia más allá de la acción, como construir un negocio por ejemplo cosas que pueden ser significativas para formación en la vida de uno. O cuestiones como el deporte o espacios creados por las empresas para que el trabajador pueda convivir con los compañeros en actividades físicas o lúdicas para disminuir la carga de estrés. Por ejemplo, en el caso de una persona que recibe 60 a 80 llamadas diarias, para mí ninguna humana creo que lo pueda soportar. A menos que tenga herramientas que le ayuden a soportarlo. Lo bueno sería los espacios para convivencia y los deportes.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt / galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar X

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:
Si X No

PREGUNTAS

1. **¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?**

Fijate que dentro del ambiente laboral se nos exigen llegar a ciertas métricas mensualmente. Siempre las cambian no es que se queden fijas. Todos los meses se debe de alcanzar un objetivo nuevo esto crea estrés porque te acostumbras a trabajar de una manera y que lo cambian otra vez. Esto definitivamente lo perjudica a uno. El año pasado me enferme del Colom por lo mismo porque no comía en mis horas por estar al pendiente del trabajo, cuando almorzaba comía demasiado y comía comida con grasa. Entonces de esa manera me afecto el estrés laboral dentro de mi trabajo.

2. **¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?**

Mira en relación con los compañeros de trabajo sinceramente yo trato de evitarlos un poco. No me gusta ser como muy amigos ellos. Siempre trato de guardar mi distancia con ellos. Por parte de del trajo tenemos una actividad mensual donde el objetivo es compartir con ellos. En esta actividad si participo y todo. El objetivo de ellos supuestamente es salir de la rutina y pues hacer algo nuevo y convivir con las personas. Desde que inicio la pandemia obviamente estas reuniones han sido por zoom o por meet. No le veo yo algún sentido porque no me llevo bien con mis compañeros de trabajo, sin embargo, pues trato la manera de ser amigable. Definitivamente hasta el dia de hoy desde que estamos en cuarentena y tenemos ciertas restricciones y ya no salimos como lo hacíamos



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



normalmente, las reuniones con los compañeros son por meet y por zoom y en lo personal no me gustan.

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Definitivamente la carga de llamadas o volumen de llamadas que se reciben en mi cuenta es donde menos llamadas se reciben llamadas, sin embargo, el volumen es un poco alto una cosa que es estresante es mantener la bandeja de correo limpia. Definitivamente es algo que no se puede porque no somos maquinas somos humanos mantener un correo al dia es un poco difícil. Los clientes no exigen una cosa, la empresa para la que tu trabajas te exige otra.

Y la otra empresa en la que tu trabajas te exige otra porque es una empresa tercerizada. A nosotros nos contrata una empresa aquí en Guatemala, pero trabajas para otra en otro país. Considero que es lo que más crea estrés y es mantener un correo limpio y otras llamadas. En la mayoría de veces es un servicio tercerizado trabajas en Guatemala y para otro país.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Ha sido bien complicado te levantas prendes el equipo y comienzas a trabajar. Pues mira en lo personal me dan ganas de comer más. Entonces estoy entre mi horario laboral bajo a desayunar y trato de desayunar lo más saludable posible. Pero luego entre comidas me dan ganas de comerme algún chocolate alguna galletita o cualquier cosa la ansiedad a mi ataca con hambre.

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Sinceramente considero que la emoción que más predomina aquí es el enojo y la frustración por que debo alcanzar ciertas metricas estando desde casa. Entonces tenes que separar bien el trabajo de tu casa aun sabiendo que estas en tu casa. Para mí la emoción que más predominas es la frustración. Por que a veces no alcanzo alguna métrica o a veces no estoy cumpliendo como debería de cumplir, y me comienzo a sentir frustrada. Por que como separas tu trabajo de lo que es tu familia. El mal humo porque es algo tan básico que te preguente vas a conestar enojado.

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Desde antes que iniciamos la pandemia es el ejercicio. Manter una rutina de ejercicio que a ti te ayude es crucial para este ambiente laboral. Como te dije es estresante saber que tenes que atender muchas llamadas o que tenes que tener un correo la dia. Entonces definitivamente es algo que te puede ayudar a mantenerte bien mentalmente. Ahora estando aquí en casa a mi se me hace complicado hacer ejercicio. Sin embargo, empecé a agarrar el habito de salir en bicicleta aun que sea una hora. La cosa es mantenerme activa. Separar tu vida laboral de tu vida familiar e incluir una rutina de ejercicios que te ayude mantente activa.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



7. ¿En su experiencia laboral comente que tecnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

Dentro del ambiente laboral realizamos pausas activas, si son de benéfico dentro de la organizacion. Llega el ministerio de cultura de deporte un representante bueno ya pasó tanto tiempo sentados. Son solo diez minutos, pero esos diez minutos hacen la diferencia en tu hoarios laboral. A mi alguna tecnica de estrés fuera de lo común que nunca he practicado sería el yoga. Por que no tengo flexibilidad he visto que si esa conexión entre cuerpo, alma y mente como que es bastante importante verdad.

Nunca lo he tenido la experiencia, pero si me gustaría. Pues recalcar que si en el trabajo de los call center servicio VOP siempre vas a encontrar gente que esta frustrada. O gente que ya ha pasado mucho tiempo trabajando para el call center o por que les gusta o necesitan dinero. Yo considero que trabajar en un call center no es vida. Las metricas las cambian a cada rato, no es como un trabajo estable tampoco. Porque dependes de otra compañía para que te digan a ti que puedes|continuar o mejor vaya se por que no realiza siempre su trabajo. Encontraras personas siempre quemadas.

Me gustaría agregar con esto que mencionas me encantaría recalcar que, al trabajar con un equipo pequeño, como en mi caso. Somos nueve atendiendo varias regiones de Canadá si tu vas a desayunar tenes que estar avisando que vas a desayunar. Por que siempre debe hacer mas de alguien conectado recibiendo llamadas siendo yo que es de mucha privacidad. Porque si bien es cierto estando en el edificio si quieres te salís o vas al abañio o en lo que sea. Y no tenes que estas avisando estando desde casa te dicen siempre avisen.

En mi caso en cuestiones con mi supervisora de que mi horario de desayuno es de 8 de la mañana a ocho y media de la mañana. Resulta que ella pone una reunión las ocho de la mañana mis hoarios se van corriendo, porque ella puso una reunión a esa hora y todos mis horarios se van corriendo. Porque ella necesita hacer una reunión aun sabiendo que su gente sale a desayunar a las ocho de la mañana. Es improvisado te avisan cinco minutos antes de desayunar tu que vas hacer si a esa hora tu vas a desayunar. Nos dice miren hagamos meetigin.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt / galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar si

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:
Si No

PREGUNTAS

1. **¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?**

La carga de trabajo y el estrés. La carga de trabajo y la trata con personas. Sobre mi salud no creo que me afecte por el momento. De no pasar de un dolor de cabeza por el momento. Uno de los detonantes de estrés es tratar con personas molestas que no entienden las políticas que maneja la empresa. La carga laboral del trabajo, en mi salud no me afecta no pasa de un dolor de cabeza o un disgusto únicamente.

2. **¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?**

Me darías n ejemplo disculpa. Como **entrevistadora** mi ejemplo fue en mi caso manejar el estrés lo que hago primero son respiraciones algo muy personal mío. O ya la verdad es que no utilizo un método en espacial en situaciones de estrés solo me quedo con el malestar. No es que utilice algún método para evitarlo. La relación que tengo con ellos al estar estreso, pues tiendo a ser un poco mm no se, se me nota que estoy molesto o no lo hago notar. Solamente eso hago.



3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Tratar con personas que están molestas y con el servicio. Ya sea por parte de las condiciones y de las políticas de la empresa y no lo vieron y no lo leyeron que ese era el proceso a seguir. Es bastante estresante con gente que no es eficaz la política de la empresa y no quieren entenderlo. No esto no es a diario de vez en cuando, pero es común que pase una o dos, tres veces a la semana.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Es estresante el hecho de que tienes que seguir trabajando de manera normal sabiendo que tus podas salir contagiado por lo de la pandemia. Que lleves eso a tu casa a tus familiares, es un tema bastante estresante le hecho solo de pensarlo. Peor creo que es parte del trabajo suceda lo que suceda tienes que cumplir con esto. Si estoy laborando desde mi casa en ocasiones tengo que visitar, pero es raro que vaya. Las visitas solo son por aviso no por fechas o calendarizadas.

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

El enojo tal vez es una opción muy explosiva y el enojo es de las emociones que más predominan en mí. Y afecta por que no es como que lo podas controlarlo. He si me enojo con alguien termino, no maltratándolo, pero si se nota que estoy enojado, pero si trato de manera diferente a las personas al igual que a mi familia. Mi trabajo es de siete horas y media, los seis días a la semana y un día de descanso.

Tengo horario nocturno normalmente, ocasionalmente cuando hay alguien de vacaciones me toca cubrir ese turno. Entonces suele ser rotativo, intermedio o nocturno. La ansiedad no creo que sufra de eso en mi trabajo.

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Sinceramente no tengo un método en especial y de técnica no tengo una para quitarme el estrés. Normalmente me quedo con el malestar. Pero no me afecta mi salud con la experiencia vas aprendiendo que las situaciones no te las debes tomar a pecho. Parte de eso es no estresarte en algunas situaciones. Hay algunas situaciones que pueden ser estresantes para una persona. Pero yo tengo experiencia bueno entonces solo cuando te tomas algo personal que no debería ser pero suele pasar es estresante. Es lo mismo que te mencionaba unas dos otras veces a la semana.

7. ¿En su experiencia laboral comente que técnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

No conozco ninguna. No soy muy observador no he visto que alguien utilice algún método anti estrés. Tendría que ver que métodos hay y cual es para mí. Tal vez los métodos de respiración nos los enseñaron en la empresa, pero no recuerdo la verdad.

Entrevista no.7



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoria de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt / galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar X _____

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:
Sí X No _____

PREGUNTAS

1. **¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?**

Bueno en mi caso es estresante debido a los horarios. El día de hoy estuve en lo que llamamos un horario por el clima. Porque nuestra empresa trabaja recibiendo llamadas de Canadá. Entonces esta amaneciendo mas temprano pero anoche mas temprano en Canadá. Entonces me tengo que levantar más temprano, pero cerramos más temprano el servicio de llamadas. Esto es un poco estresante por que debo levantarme mas temprano por el clima de ellos. Algo que si he visto que me ha estado también el estrés por lo menos a mí en mis cambios de humor porque los clientes lo tratan mal a uno. Y también me sale acné en esta parte mi rostro de las mejillas.

2. **¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?**

Bueno algo que yo he hecho últimamente es hacer un poco de ejercicio en mis tiempos libres después de trabajar. Pero durante el trabajo anoto o escribo cosas que me ayuden en momentos de estrés por llamadas de clientes enojados. Tengo en mi escritorio papel y lápiz en mi escritorio. Porque trabajo desde casa estoy haciendo home office por la pandemia. No estamos hiendo al edificio. Bueno ahora con los compañeros de trabajo casi no tenemos relación entre nosotros por lo de la pandemia.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Estamos conectados en la cuenta o el shift pero no hablamos entre nosotros. Solo terminamos de trabajar y nos desconectamos de la cuenta. La relación es poca por lo de la pandemia porque todos estamos en home office por lo menos en la sección de ventas donde yo estoy.

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Bueno en el trabajo de call center se trabaja bajo mucha presión y mucho estrés. Porque tengo que cumplir con mis métricas. Eso es lo que más me estresa y el cambio de horario en ocasiones. Porque el tratar con clientes molestos en las llamadas me pone muy estresada y de mal humor. También el no poderme mover por las largas horas de mi jornada, es poca la movilidad que tengo porque no me puedo desconectar.

Si me desconecto eso afecta mis bonos durante la semana. Parte de esto también me genera estrés porque los bajones de luz afectan mi jornada. O si se me va el internet tengo que avisar que mi sistema esta fallando. Todo esto me afecta estando en mi casa, porque en el edificio esto es raro que suceda.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Bueno en mi caso la pandemia me ha afectado en este momento por el home office. Por que ahora estoy desde mi casa. Y el estrés del trabajo con cosas de mi familia se me mezcla. Por ejemplo, algo que me pasa es que me pongo de mal humor por las llamadas o me enoja por lo que me dice un cliente. Mas cuando me toca atender clientes árabes solo escuchar su acento me duele la nuca, porque a uno de mujer lo tratan mal.

A diferencia de los compañeros que les toca atender clientes árabes. Son cortantes y algunos nos insultan por los problemas que tiene con la empresa. Esto mezclado con la pandemia me da mas estrés. También porque el tiempo es muy corto para hacer otras cosas que no sea trabajar. Como el recibir clases virtuales y hacer tareas también, el saber que tengo que seguir en la computadora me estrés un más.

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Bueno una de las emociones que predominan seria enojo y frustración. Es bastante estresante el trabajar en casa y el estar con mi familia. Tal vez hay cosas que me estresan más como el ruido en ocasiones. El pedir que no hagan ruido porque si no, no me escuchan los clientes. Entonces esto me afecta con mi familia porque estoy enojada o frustrada y llego a contestar mal. Pero sé que eso no está bien. Lo que hago es que digo mira ahorita me siento cansada mejor en otro momento.

Ellos ya me comprenden mejor a diferencia cuando empecé a trabajar. Porque me considero una persona muy enojada. Cuando me enoja por llamadas muy largas de clientes que están molestos por el mal servicio de la empresa.



6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Bueno como te contaba, cuando tengo tiempo después de mi jornada de trabajo comencé hacer ejercicio. Terminaba a las cuatro de la tarde ese tiempo libre lo usaba para hacer ejercicio. Entre los ejercicios que hago es hacer un poco de pesas y cardio de videos de YouTube. Algo que me gusta hacer mucho es leer. Parte de mis tiempos libre el leer me lleva mi mente a otro lado. Porque utilizo demasiado la computadora y llega un momento donde me asqueo de la tecnología.

Pero no siempre tengo tiempo para hacer ejercicio porque mis horarios cambian por mis bonos. Cuando hago bonos termino más tarde de trabajar por que son horas extra que hago. Esto me ocasiona estrés, pero son métricas que debo cumplir. En mis días libres los utilizo para dormir bien porque me despierto temprano y me acuesto tarde trabajando, mas las tareas de la universidad.

7. ¿En su experiencia laboral comente que tecnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

Bueno pues me interesaría conocer alguna técnica que tenga relacionado moverme un poco más. Porque en el trabajo de Call center casi no hay movilidad porque no ha tiempo. Las pausas que me dan son de 15 minutos cada tres horas. Entonces el tiempo no te alcanza para hacer algo diferente. Solo tienes treinta minutos de almuerzo en mi casa no me afecta tanto porque termino y solo como es un gasto que me he ahorrado.

El ejercicio me ayuda a estresarme y a ponerme de buen humor. Por lo menos en el tiempo que lo hice en los días que terminada de trabajar temprano. Me gustaría que nos dieran técnicas específicas como el yoga o algo de meditación cuando tengo mucho estrés por el exceso de llamadas.

Entrevista no.8



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar x

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:
Sí x No

PREGUNTAS

1. **¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?**

Mira yo básicamente he trabajado para varias empresas de Call center. Mi trabajo me ha detonado así el estrés. Es entre llamada y llamada no te dan un segundo de descanso. El uno tras otro no te permite trabajar con salud mental. Las empresas que te dan por ejemplo un cierto tiempo de refresh mental de llamada y llamada, te ayudan mucho a atender con mejor calidad. No estas hecho un manojo de nervios. Eso ciento que es uno de los mayores detonantes de estrés, el sobre exceso de carga que le ponen a uno de trabajador.

Eso es por eso por no contratar mas personal. Porque podrian ponerte para atender las mismas llamadas poner diez agentes podrian poner por ejemplo veinte ponete nos daría más tiempo a trabajar mejor verdad. Y como impacta en la salud realmente ponete en el día a día de tener una carga muy pesada de trabajo. Para impactando por que ya uno se queda sin ganas de nada pareciera un trabajo que no requiere mucho fisicamente. Pero fisicamente no es el problema del call center peor es un trabajo que te agobia mentalmente. Muchas veces que salís de tu casa de tu casa que es tanto el trabajo ahí es cuando realmente hay un problema con tu fisico y con tu mente.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

2. ¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?

Pues mira realmente no hay una forma real de poder manejar estos detonantes. Te soy honesto lo que realmente hacíamos con los diez minutitos que tenemos salíamos a fumar un cigarro. Y eso es muy común en el call center porque todo el mundo fuma del estrés que tiene. Y salís y aquel grupo de veinte o treinta amigos fumándose un cigarro. Para intentar bajar el estrés y aguantar otra oleada que se viene. Por que son oleadas de dos o tres horas por quince minutos de descanso.

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Ponete realmente uno de los estresores muchos de los Call center en específico, manejan un sueldo base y la mayoría de del suelo lo manejan con bonificaciones y mu chas veces las bonificaciones no son metas reales. Entonces te ponen a trabajar bajo un estrés por tu dinero. Por metas que muchas veces no son muchas veces logrables. te imaginas como estrés a la gente. eso siento que es un gran problema la verdad yo trabajo en cuenta de ventas si yo no llegaba a cuatro o cinco ventas diarias no me llevaba el bono.

Y a veces no recibía las suficientes llamadas para llegar a las ventas que necesitaba era como ridículo. Y muchos manejan metas así no alcanzables y muchos estamos en el call center por el dinero, entonces te tocan el bolsillo realmente. Bueno yo que soy papa si no me lleva el sueldo con todo con todos los bonos no pagaba las cuentas. Solo con el sueldo base no pagaba las cuentas. Te imaginas el estrés que eso provoca.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Yo siento que en mi salud emocional yo honestamente tengo muchos años de padecer de ansiedad. Ya realmente se ha vuelto un habito vivir con ella. Por que realmente no hay muchas formas de sacar eso. Yo no he logrado cosas así no hay acceso a todos eso. Meditación y cosas que realmente sirven. Y hay muchas instrucciones en internet y mas bien confunden por muchas instrucciones. Y mucho no es informacion profesional sino es cualquier persona que la sube entonces no.

No es profesional uno se, yo he intentado ver métodos así de meditación y relajación, algo que te comenté que me ha ayudado es la musicoterapia.

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

La ansiedad básicamente como tu sabrás básicamente es una enfermedad que te ahoga y este combinado con la depresión es como enfermedades generales verdad. Una te jala para un lado y la otra te jalada para otro, entonces las personas se quedan, así como frezz en medio. Y te cuesta mucho actuar realmente y tomar decisiones y eso afecta todo tu alrededor, te volver bastante infuncional en tomar decisiones cuando ya el estrés es muy elevado.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Pues te soy honesta practicante el fumar es lo que mas me relaja. Por qué herramientas no tiene uno nada realmente. Carecemos de herramientas ni siquiera nos las muestran no nos dan ni una idea de que hacer. Yo creo que son cosas que no toman en cuenta las mismas empresas. No se realmente si les importara que uno se estrese o no. No creo, no creo que realmente las empresas tengan una idea realmente de lo que unos se estresan, es como cuestión de cada quien verdad.

7. ¿En su experiencia laboral comente que tecnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

A mí me gustaría aprender un poco más de meditación. Que es lo que los psicólogos y de todo amigo porque yo también estudie psicología. Entonces tengo muchos conocidos que eso me aconsejan que eso es lo que funciona y yoga también. Yoga siento que requiere de mucha habilidad fisica y mucha gente call center no tiene movilidad. Seria de llevarlos a un nivel muy básico.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a:
maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:
Si No

PREGUNTAS

1. ¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?

Muy buena pregunta realmente pues en el ámbito de Call Center nosotros lidiamos con todo tipo de gente. Lidiamos con todo tipo de gente, manejamos demasiado volumen de personas. Y como usted me comprenderá todas las personas son distintas. Hay gente muy amable, gente muy educada y hay otras personas que realmente hacen perder el buen genio. Pongo el caso más normal que le pasa a un call centerista es una persona que ya se le dio una solución efectiva y cómodo, pero hay personas que no quieren nada.

Yo soy una persona con un carácter muy fuerte soy exmilitar. Servi a mi país por nueve años tengo una mente muy dura. No le voy a mentir, pero he llegado al punto donde el estrés me corrompe. Yo sufro de alergia en la piel, me estalla por estrés. Tengo que hacer deporte soy una persona deportista practico mucho deporte. Pero hay veces onde se lo juro que las personas llegan a un punto donde yo siento que la alergia brota de mi cuerpo.

Porque no se les puede decir nada hay muchos compañeros donde tiene reglas muy estrictas donde el cliente le se quede y no se les puede decir absolutamente nada. Yo diría que el estresor o detonante principal son clientes que no se saben manejar. El mismo cliente ni siquiera sabe lo que quiere gente que simplemente llama para desahogarse. Que tiene un problema en casa y buscan con la primera persona que tienen seríamos nosotros en este caso.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

Hay un dicho muy bonito que dice se es buen líder cuando se trabaja en servicio al cliente. Yo lo primero que trato de no hacer es llamar a un call center. Como call centerista trato de no llamar a un call center. Y si lo tengo que hacer trato de ser lo más amable y más rápido para que el chavo tampoco se siente estresado. También comprendemos cuando alguien esta estresado lo vemos en la voz sería el principal detonante de estrés un cliente que no sabe lo que quiere. Llamadas de dos horas donde estamos vuelta y vuelta a la misma situación créame es estresante.

Realmente el hecho que estemos desde casa u oficina con techo o café, no deja de ser estresante. Un cliente que no quiere nada y estar marcando y marcando en ventas. Puede ser dos en una hora o cuatro ventas en una hora mas la presión del gerente. Nos preguntan porque no lo hacemos rápido. Ese pequeño martillo en la cabeza también los geeks que son números que la empresa nos proporcionan no están funcionando.

2. ¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?

Bueno con esto le voy a decir un secreto. No lo quería decir, pero es por un bien común, uno cuando va a un call center va por dinero, pero se queda por los amigos. los amigos terminan siendo un salvavidas. Por ejemplo, tengo un amigo Andrés, estábamos muy estresados después de un día muy cansado. El llega nombre mi hermano vengase vamos por cafecito. Y viceversa Andrés que paso simplemente complicado no tengas pena préstame ponete los audifonos a los tres minutos.

Uno ya empieza a ver que todos los compañeros que estamos alrededor de el estamos tratando la manera de ayudarlo con apoyo psicológico. Nombre decile esto, trata de sacudirtelo por esta vía, mira voy a buscar al supervisor nombre fresh. Los amigos terminan siendo un salvavidas. Realmente terminamos lidiando todo por la unidad. Es gracioso decirlo, pero debo ser honesto en aceptarlo, pero conformamos un pelotón. Como soldados unificados jalándonos entre nosotros. Es gracioso contarle, pero esto pasa en todo call center.

Siempre en la primera llamada muchos lloran yo no olvido la primera llamada se me olvido el inglés. Por completo se me olvido el inglés, los amigos están para eso mira decile esto o aquello. Esas cosas son las que ayudan esas cosas las manejamos por medio de ellos, termina siendo el catalizador para que nosotros superemos ese momento de estrés al menos en ese rato. Después cada quien tiene su vida ya en casa o en el bus. En mi casa soy adicto a la música yo no puedo concebir un mundo y una realidad sin música.

Todos los que me conocen vivo con audifonos puestos. Y es por lo mismo y considero que la música ayuda limpiar mi cuerpo del estrés. Salir a correr con mi perro que está aquí abajo, eso me ayuda, desde casa creo que es una de las formas que también me ayuda.



3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Problemas con el equipo seamos honestos, no voy a decir el nombre de la empresa. Pero uno de mis últimas compañías presentaba el problema de que las computadoras realmente no ayudaban, computadoras completamente viejitas. Si nos piden volar un avión a altas velocidades cuando es un avión de alise no se puede verdad. Lo gracioso de los supervisores es que siempre o la mayoría de todos van a estar del lado de la empresa sino es que siempre.

Vos sos el del problema, vos la estas cagando, vos estas haciéndolo mal. Y uno les muestra, yo tenía ese problema uno llama al supervisor, mira hermano llevo media hora intentando que la computadora funciona, y yo vine 45 minutos antes y la computadora no jala. A mira es tu problema, pero mi equipo es de la compañía. Yo me estoy presentado a tiempo, esto viniendo a cumplir en regla, cumpliendo mis credenciales en forma correcta.

Yo diría que uno de los factores principales que nos afecta como colaboradores en call center también es la falta de liderazgo. Yo fui despedido en esta compañía injustamente porque me dio covid. Viví en un edificio lleno de ancianos, yo era una bomba para esas personas, yo no podía salir, y la persona no le importó. Yo diría que la falta de liderazgo por parte de los supervisores es uno de los factores de estrés para nosotros los colaboradores de call center.

La falta de políticas serias para defendernos a nosotros como colaboradores de ciertos clientes. Eso no aplica para todos los colaboradores en todas las compañías. Pero para una gran mayoría yo he trabajado en varios Call center. Ya estoy al punto de hecho de salirme gracias a dios. Me voy a meter a estudiar con los bomberos municipales. Lo voy hacer por dos razones de hecho por el estrés de hecho mi salud mental siento yo que ha mermado y porque yo tengo espíritu de servicio, a mi me gusta servir a mi país y es lo mejor que puedo hacer.

Eso y la falta de políticas adecuada para defender a la agente. Los fraudes muchos se lo van a decir, hay arto fraude. Yo estuve en una compañía que era muy buena yo duré siete meses en esa compañía. Los primeros cuatro meses fueron como el cielo. Eran ventas, eran reservaciones loucking reservation. Se ganaba muy bien un ambiente muy bueno de repente se fue el manager, cambiaron al manager llevaron a una señora. Ella cambio toda la cuenta se vino para abajo.

Se hecho la cuenta, a punto que la cuenta cerro y cambio, se la llevaron a filipinas. Nos enteramos que ella se robó aproximadamente doscientos millones de quetzales. Es una cantidad digna del gobierno pues, algo que solo hemos visto que los gobiernos hacen en Guatemala. Pasan en los call centers. Pasamos de ganar cinco mil quetzales a ganar ochocientos quetzales o mil doscientos si nos iba bien. Uno alegaba y no pasaba nada, yo sigo esperando que me liquiden de esa compañía después de dos años.

Los fraudes con nuestros pagos, los fraudes con nuestros bonos son cosas que nunca vamos a ver. Pero en muchos se repite que muchos de los bonos se pierden, a no viniste a trabajar un día raro, si esta la prueba que llegue, pero no, no paso. En la empresa anterior donde trabaja por lo del covid a mi me despidieron por abandono laboral, pero eso es por dos o tres días.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Yo no me conecte dos días porque yo sentía que me estaba muriendo, yo realmente sentí la muerte. Y cuando me llamo la de recursos humanos me comento que yo tenía cinco días de no haberme conectado cuando yo de sos cinco días había hecho ventas, me había conectado, me había logeado, había interactuado con los clientes, había completado mis turnos. Entonces pasan muchos fraudes pareciera el congreso de Guatemala.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Mire yo como le comento yo soy muy fuerte de carácter, siete años estuve en fuerzas especiales inclusive. A uno le quiebran la mente de pequeño para ser fuerte en el ámbito militar. En lo personal a mí no me afecto, a mí me gusta estar solo. Me encanta la soledad, soy una persona que se caracteriza por eso. Tal vez en lo que me afecto fue en la transición como tal. Nos hicieron comprar computadoras como a muchos. Tuve que utilizar la laptop que estoy utilizando ahorita. Porque decían que nos iban a despedir.

Ese es un factor que le puedo comentar, ahí si se lo puedo compartir bien. Que nos afectó durante la pandemia. En sus inicios fue que había rumores a morir. Los rumores volaban de hecho si usted se mete a callcenteristas de Guatemala, y a las páginas. Y va a los primeros días de la pandemia vera muchas publicaciones donde esta "tal compañía conseguís laptop o te despido", "tal compañía te voy a despedir". Hubieron muchos trainings que cortaron, hubieron compañías que injustamente tenían cinco días de haber comenzado training. Despidieron a la gente algo que consideró que es injusto.

Eso fue algo que nos afecto a nosotros. Yo vivía en ese tiempo con tres compañeros todos del gremio call centerista. Éramos tres y trabajábamos en diferentes call centers. Y era un estrés la primera semana, era que vanos hacer muchachos. Que hay que hacer, si cierran el país, no puedes salir, tenemos que comprar comida, no nos han pagado, no podemos salir a cobrar nuestros cheques. Por que a ellos les pagaban con cheques. Tenemos que pagar la renta, tenemos que conseguir equipo porque las compañías no nos están proporcionando un equipo.

Tenemos que pagar internet cosas que no contábamos. Yo cuando empecé no tenía dinero, no contaba con esto, tuve que poner internet, era un gesto más que yo tenía a los que ya tenía. Tuve que comprar una computadora, que sigo pagando que me salió remal. Que tuve que regresarla a la compañía HP a que me compusieran porque no me funcionaba. Por ejemplo, a mí se me iba la luz, la pandemia recuerdo que empezó el 13 de marzo y en julio y junio que recuerdo que hubo una tormenta tropical o algo así pero hubo mucha lluvia.

Bueno en es os días se iba la luz, a mí se me fue la luz cuatro horas ya mis compañeros también porque siempre estos conectados. Para evitar ese tipo de fraudes, a una amiga le hicieron conectarse todo el día libre. A mí me hicieron conectarme varias veces porque se iba la luz. O te conectas o te pongo un VP. Un VP es un proceso disciplinario es algo que nos bota dinero. Eso para mí es una factora que nos estreso. De hecho, mi estrés actual es porque se me vaya el internet.



5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

En mi caso la ansiedad me quita el sueño. He pasado noches sin dormir, es feo y triste. Por que un pide tener un trabajo y cuando ya lo tiene, y se da cuenta que no le gusta. Por que le tiene que hacer ganas, pasar noches. No se si a muchos les pasa, yo cuento mi experiencia personal. Yo entro en las mañanas, le soy honesto me acuesto a las 11. Y me levanto a la una con aquello de que horas son.

Me levanto a las tres, me levanto a las cuatro, cuando ya veo que son las cinco y veo que me faltan dos horas. Es como a la tengo que conectarme, tengo que hacer esto. Que horror no quiero hacerlo, Dios mío. Eso es un estrés bastante absurdo. Para mi que alguien que lo entrenaron para sobrevivir, en boques, en selvas. Levantarse a esa hora por un cliente estadounidense. Considero que es absurdo y es irónico.

Y obvio mi familia vive lejos, mi mama vive en zona 18 tenemos buena comunicación por teléfono. Pero si usted me lo pregunta entre semana no hablo con mi familia, no es por que no quiera. Termino mi turno de diez horas, yo me considero explotado. Pero uno termina su turno, tan quemado tan harto. No quiero hablar con mi pareja, con mi novia, con nadie.

Que ya no quiero hablar con mi mama, no quiero ni hablar con mi perro. Solo quiero oír música, y poner el teléfono en silencio. Si no es que lo pongo en modo avión. Y ya y esperar que sea mal hora de dormir. Ni siguiera ver una película o algo. Si lleva el fin de semana y usted tiene los días repartidos, los utiliza para dormir. Va a perder ese día, y eso le afecta también por que no va a ver a su familia.

Yo he tenido muchos problemas con mi novia y con mi familia también por eso. Mira porque no te venís a la casa, perdoneme, pero yo no sentí la alarma. Que triste es poner alarma también porque tenes vida fuera del call center. Porque el único día libre, bueno son dos, pero en los call center los pone separados. Uno quiere dormir, uno no quiere nada uno solo quiere pasar su día dormido. Mas como amanecen así de hermosos uno solo quiere dormir. Y el otro día que tiene libre tiene que lavar su ropa, tiene que ir al super, el tiempo es un factor estresante.

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Mire esta pregunta es un poco me puede meter a problemas si me asegura que no. Mire le voy hacer honesto muchos hemos optado por estupefacientes. No cosas letales, yo como le repito soy una persona saludable una persona muy sana. En tiempos de mucho estrés y llamadera, en los break no esta mal llevar su pipa y echarse un su toque en mi caso. Los compañeros al baño a echarse la línea. Yo digo que cada persona busca como liberarse.

Llega un momento donde es demasiado y optamos por eso. No es excusa para decir o obviar o usar drogas no. Yo considero que no es correcto, lo considero una excusa barata, pero le soy honesto he llegado a un punto donde la música ya no es un filtro. es un secreto a voces. Hacer



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



deporte me ha ayudado mucho, salir a correr, yo me desconecto, gracias dios no tengo la necesidad de consumir. Entonces salgo a correr en mis trabajos anteriores no podía.

7. ¿En su experiencia laboral comente que tecnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

Realmente me gustan las artes marciales, yo estude varios años taekwondo, judo, karate obviamente por la rama militar. Mi papa era militar, mi abuelo era militar, vengo de familia militar. Por falta de tiempo tuve que dejar muchas cosas de esas. Cuando estaba abierto iba a judoka por la pandemia, pero ir a federación abierta para ir a ver la pelea. Para liberar el estrés me gustaria es tener el tiempo. El tiempo para poder hacer deportes extremos poder hacer algo que sopese el encierro. Seamos sinceros voy a pasar mi turno sentado diez horas.

Y que es lo que salgo hacer es estirarme, me pongo hacer posiciones y mi perro viéndome. O jugando con mi perro. Hacer cosas que me estiren hasta yoga, he probado. Lo mejor para mi seria eso hacer deporte, tener mas tiempo.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt / galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar X _____

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:
Sí X _____ No _____

PREGUNTAS

1. ¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?

Fijate que, en mi caso, mira yo tengo en esto de call center un año y dos meses. Pero para mi es bien estresante que hay veces que le dicen a uno hace esto en el entrenamiento. Y ya cuando uno esta en el campo laboral real es otra cosa. Entonces lo regaña a uno, por cosas que no son culpa de uno. Son poco flexibles con uno, cuando uno se confunde cuando uno es novato en eso. Entonces eso pasa va, su ponete tu su mi supervisora y yo te digo mira yo en entrenamiento no vi eso.

Por que me dicen que eso era así cuando en realidad no es así. Entonces ahí cuando hay problema que no sabes si esta bien o esta mal. Y en esto de cal center tenemos como cuatro o cinco jefes encima de ti. Uno te dice una cosa otro te dice otra, y así. Aunque no quieras vas generando estrés, vas generando o como eso de que hago. Es bien pesado estar en un ambiente donde no te dicen exactamente que es lo que vas hacer o que escenarios vas a tener.

Solo te echan el agua y tu mira que haces. Cuando te das cuenta te maltratan los clientes, con informacion que no te dieron. Por ejemplo, yo he trabajado con personas de estados unidos, y creen que hay gente que yo me he dado cuenta cuando uno no sabe las cosas. No por culpa de uno, sino culpa de los que dan a veces las capacitaciones. Es como te das cuenta sigo aquí o no. Por qué no sabes si esta bien o si estas trabajando bien.



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

En lo personal a mí eso me genera estrés, soy de esas personas que me gusta hacer bien las cosas. Pero como no me dicen como se debe hacer las cosas ahí comienza mi conflicto para mí me entiendes. Fijate que, en la salud, hace como cuatro meces mas o menos yo estaba trabajando en otro call center. Ahí digamos tenia un puesto mas o menos bueno.

No te voy a decir que era alto, pero era bueno. Pero era demasiado estrés. A mí se me empezó a caer el pelo, me comenzaron a salir manchas en la cara. Tenia que tomar pastillas para estar tranquila, por que yo estaba todo el tiempo, así como que no puedo. Yo sentida que no podía y creen que, por tomar esas pastillas, a mí todo el día se me iba el hambre. Cuando yo no tomaba las pastillas me regresaba el hambre. Era como un rebote terrible yo digo no tengo que parare, que me va a pasar algo.

Los de esas empresas siento que les da igual, si uno se enferma o no. Es como ha te enfermaste te despedimos igual atrás viene mas gente. Tampoco es como muy buen ambiente, que te digan lo contrario es gente que tiene puestos altísimos. Pero uno como agente es como que te enfermaste no puedes ir al médico. Tener que ir al medico que te dicen a veces, como con cinco o seis pruebas de que fuiste. Al final pasa algo despedido.

Eso también a mí en salud si me afecto muchísimo. Se me caía el pelo me agarraba el mechón y me quedaba cinco cabellos. Y era como no si hay algo aquí que no esta bien.

2. ¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?

Fijate que esa pregunta es interesante. Por que yo el año pasado comencé a trabajar en el edificio ya ahora que estamos desde casa. Realmente no tenes contacto con ningún compañero de trabajo. Es como virtual y no te podés avocar con alguien me paso esto me paso lo otro. Entonces como tu sola te guardas eso. Es bien feo en mi caso que me ha servido para no estresarme tanto me pongo a pintar, o a veces cuando no tengo llamadas me pongo a leer.

Eso como que me calma un poco pero ya así que yo pueda contar con un compañero de trabajo. Es bien difícil por que no conocer a nadie. Porque no les va a importar si estas bien o mal realmente. Entonces yo en la manera que lo manejo realmente me pongo a pintar o me pongo a leer. Y ya con es así se va bajando un poco la tensión.

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Fijate que mira te voy hablar desde lo que me esta pasando ahora. Yo empecé un nuevo trabajo como hace quince días. Entonces su ponete hay cierta informacion con la que ustedes van a trabajar. Desde su casa con su computadora con su equipo. Entonces con una informacion que nos dieron, si su computadora se les arruina ustedes pagan la compostura y no pueden seguir su problema. Es como donde esta el apoyo a los colaboradores.

Es un gran estrés que yo manejo, se me llega a fregar mi computadora. Ellos no me van a decir mira aquí hay un bono para que lo pagues. Nos esta exigiendo que pongamos internet de alta velocidad y



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



no todos tenemos lo económico. Para poder hacerlo quieren que tengamos todo lo que teníamos en el edificio aquí en la casa. Realmente es una inversión bastante grande entonces uno entre en razón de decir puchica que feo esto de que no lo apoyen a uno. Lo ven a uno como un numero realmente como una máquina. Y lo demás ahí ven que hacen. Ese es un factor ahorita muy fuerte no solo para mi sino para todos. Al menos tenemos que mostrar facturas que compruebe que se arruino la computadora.

Si se te fue la luz por lo del huracán tenes que llamar a la empresa. Para que te den una carta de que se te fue la luz, suponte de 9 a 10 de la mañana. Si no haces esa carta te levantan un proceso. Ese proceso no se es lo que van hacer entonces te van a sacar. Todos por ellos quieren que uno haga las cosas y no lo comprenden a uno. Creen que es un estrés muy grande que te digan te quedas sin equipo adiós trabajo. Te quedas sin equipo no te vamos a dar nada. Es tu obligación para eso te metes a trabajar.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Fijate que ha sido bien duro por que ha veces que si me he sentido bien estancada. De que estoy trabajando, pero más de eso no puedo hacer nada. No quiero trabajo me desconecto. Me voy a dormir, eso me deprime. Me ha tocado que me han hablado clientes bien enojados, a veces yo me digo les voy a contestar igual, pero obviamente por trabajo yo no puedo. Pero hasta ahí se ve que tu majejas demasiad estrés y ansiedad.

Hay veces que uno le dicen tenes que mostrarte amable con el cliente. O mostrar empatia, pero por el encierro que tu manejas a veces siento que no se puede. Por que me tengo que porta amable con una persona que me esta maltratando. Es como uno se deprime, yo me he deprimido, pero digo yo bueno si esto es trabajo. Por que un trabajo tiene que conllevar a que te estreses a que te sientas deprimida.

Aunque llores y quieras dejar un trabajo. Porque no estas feliz hay algo en las empresas. Que no te hacen sentir feliz. Es como no les importa si te hacen feliz o no. Hagan dinero para nosotros y ya. Y uno más|allá de eso que. Eso es lo que me ha deprimido a mí.

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Como te decía al principio soy una persona que me gusta hacer todo bien. Y si yo hago algo malo no por mi culpa si no por el sistema o por le trabajo. Yo me enojo, me siento frustrada, hay veces que yo con mi familia he rematado. Yo se que no esta bien eso. Yo como estoy enojada y no puedo como canalizar eso positivamente. A veces les hablo fuerte, entonces les subo la voz. Y es como no tranquila.

Ellos no tienen nada que ver, con el ambiente con el que uno esta. Eso me comenzó a pasar desde que trabajo desde la casa. Porque es feo estar sentado, créeme en un lugar. Y comparto con nadie más todo es virtual. Al menos en la empresa están tus amigos y todos. Quiera o no ahí es donde vas sacando eso. Pero ya en casa rematas con tu familia. O a veces con tu pareja en mi caso con mi pareja. Me ha tocado que ha veces de que yo le hablo no fuerte, pero sino como es que tu no me entiendes.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Y es que él trabaja también en esta industria. Y es como que no tú lo miras negativo. Y eso es lo negativo que yo manejo demasiado frustración en la situación a veces. Por que no me salen bien las cosas. Por mi culpa porque como te decía el principio. No le dicen a uno las cosas desde el principio. Ahí comienza el problema.

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Como te mencionaba a parte de eso que me pongo a pintar o leer. Algo que me ha servido mucho en estos momentos en mis días libres. Escribo lo que tengo que mejorar, y bueno ya tengo esto, lo voy a poner en práctica. Me ha servido hasta cierto punto es oes una tecnica. Otra cosa es que hay veces trato la manera de empaparme del trabajo para poder hacerlo bien. En este ambiente créeme que uno compra esos cubos de los Rubik.

De los que se arman y con eso que canalizas un poco. Estas recibiendo la llamada, pero lo estas armando. Es como que tenes un cerebro de un lado y como tu motriz en otro. Es una manera de canalizarlo tengo algo mas en donde enfocar la ansiedad me entiendes. Así es lo que muchos hemos hecho.

7. ¿En su experiencia laboral comente que tecnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

Mira yo te soy sincera en uno de los trabajos que tuve había apoyo psicológico gratuito. Eso era un gran apoyo por que tu decías en cualquier momento te ibas con la psicóloga. Pero no en todos lados tiene ese apoyo psicológico. No sé cómo explicártelo es otra tecnica. Que yo aplico es que ha salido una llamada que he hecho esto malo. Va lo voy hacer mejor en la otra. Yo lo voy apuntando en un cuaderno y digo bueno tomo eso dia por dia.

Y voy a decir bueno hice esto por esto y voy mejorando, pero y así. Eso me hace sentir bien, pero las mismas empresas no lo ven. No ven todo lo negativo que está detrás de uno. Me pongo hacer un mapa mental de lo bueno y malo que yo hago. Ya con eso me ha servido para sobre llevar. Creo que un impacto también es el hecho de estar en casa. Es cómodo, pero a veces es tedioso, bueno y mañana es lo mismo. Mañana igual y te vas como que te va crenado que vas como un círculo. Cuando vas a salir en un buen tiempo me entiendes.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt / galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar x _____

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:

Sí x No _____

PREGUNTAS

1. ¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?

Pienso que las actividades como yo les había comentado desde el punto de vista calidad. Tal vez sería el hecho de monitorear a la gente en mi caso yo hago hallazgos que involucran algún tipo de falta en las políticas de la cuenta. Entonces puede ser un detonante de estrés el hecho de comunicarle eso a la gente. Por que en mi caso son ventas, ellos buscan la manera de poder cerrar una venta. Pero conforme las políticas a veces hay cosas que nosotros tenemos que calificar como algo esta mal.

Y tenerlo que presentar los resultados a la persona. Por eso a las personas no les gusta recibir un fitback negativo. Pero ahí si es parte del trabajo, el poderle hacer esa conexión. Para ver como ellos pueden mejorar. Por que es que la política se queda con recursos que no se pueden hacer. Monetariamente esto afecta a las personas. Entonces cuando nosotros damos ese punto de vista de hacerles una corrección, tenemos que tratar de presentarlo de una buena manera.

Para que la persona en ese caso no sienta que es algo personal o sienta que se la va a seguir monitoreando. Para seguir únicamente en fallas sino se presente de una manera positiva. Para que no se sigue repitiendo ese comportamiento.



2. ¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?

El detonante laboral sería que es factor tiempo. Porque al menos en control de calidad, nosotros tenemos metas internas. Entonces a veces únicamente no solo tenemos meta de monitoreo si lo quieres ver así. Que es como las llamadas que nosotros escuchamos, sino que también nosotros tenemos que hacer reportes, tenemos que presentar hallazgos tenemos que cumplir con otras actividades. Mi empresa es bastante pequeña entonces a veces todos, supervisores, controles de calidad o managers todos nos volvemos multiteasty.

Osea no es solamente nuestro rol sino tenemos que hacer distintos roles. Por ejemplo, yo actualmente estoy en calidad y aparte estoy también y dando el rol de training. Tengo dos roles entonces tengo dos objetivos pues es algo que se vuelve estresante. Como lo manejo con los compañeros de trabajo, a veces tratamos de ayudarnos. Como mira yo ahorita con mis metas voy un poco atrasada, necesito ustedes supervisores me ayuden a agilizar ciertas tareas.

O mira necesito que tú me puedas cubrir ahorita por que tengo una reunión a tal hora. No puede dejar el stand aquí sola. Es como que tratamos de hacer un teamwork para que cumplamos todos con las metas. Pero pienso que eso es uno de los factores que causa estrés el facto tiempo. El que ha veces no nos alcanza las horas hacer todo lo que tenemos que hacer. Y eso tal ves tratamos de apoyarnos uno esta ocupado haciendo una cosa. El otro trata de apoyarlo en ese momento.

Aun que de hecho en mi cuenta no cambiamos porque producción no estuvo en piso. Yo estuve como un mes, pero al darnos cuenta de las necesidades. De la cuenta y por el tipo de informacion que manejamos ponete en ventas se maneja informacion personal de los clientes. Entonces los agentes no tenia permitido estar en sus casas, por el tipo de información que se maneja puede, nosotros tenemos un PC JUMAM que cierta informacion no puede salir del piso.

Incluso no tiene permitido aparatos eléctricos, usar papel, ningún tipo de cosa con la que puedan escribir. Únicamente le sistema y el sistema es un sistema que encripta la informacion. Entonces es para que la gente no tenga el uso nuevamente ni se pueda almacenar en ningún lugar. Por ese tipo de informacion nosotros siempre nos mantuvimos en producción. su ponete yo voy todos los días de lunes a viernes a trabajar normal verdad en producción.

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

No sé, pude ser o no sé, si es cuadro, pero yo trabajo haciendo OT normalmente estoy haciendo dos cosas. Entonces tal vez el tiempo con la familia se acorta mucho. Por el hecho que a veces necesitamos mas tiempo para cumplir con tareas. Si suele ser demandante el tiempo que débenos estar presentes en el sitio. Porqué debemos estar haciendo dos o tres horas extras normalmente al dia. Un shift normalmente es de ocho a nueve horas.

Tal vez eso pude ser, el acortar le tiempo que uno tiene para pasar con su familia. O tal vez dependiendo la cantidad de tareas que tengamos en el dia. O puede ser algo siempre decir algo como



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



mi horario para salir a almorzar. O no voy a poder salir a almorzar a la una tal vez, sabes que vas a poder almorzar hasta las cuatro. O algo así en las tareas cotidianas. Tal vez en cuento en lo que yo también estoy y en la mayoría de personas en call center es porque también están en la universidad.

Porque son muy flexibles los horarios, como hay gente que esta en la mañana, hay gente que esta en la noche. Por que va a la universidad tal vez seria eso algo que afecta por el tiempo que uno pude pasar adentro. También la carga en cuento a tareas se vuelve mas extensa pues uno llega de noche y uno llega. Y tiene que seguir con las tareas normales de la casa o de la universidad. De cosas que quedan pendientes.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Bueno yo en mi caso fijate que creo yo que todos estábamos muy acostumbrados a llegar al site. Solamente las personas que estuvimos, solo las personas que estaban en servicio al cliente si se fueron a sus casas. Yo y otra compañera que estaba en tareas de recursos administrativos. Pudimos irnos por un tiempo, pero en mi caso. Créeme que yo prefiero trabajar con las personas y salir ósea ira al trabajo. Y regresar a la casa, y saber que en mi casa es un ambiente donde ya puedo descansar.

Porque ala yo me imagino a las personas, me han contado y hay amigos que se quedaron trabajando desde su casa. Que el hecho de trabajar desde la casa es como una manera de manera de no poder liberar el estrés. El estar ocho horas sentado es como bueno ya me voy a descasar. Es como bueno me quito el headset pero sigo en el mismo espacio. No salgo de la casa a un ambiente donde yo digo a bueno aquí ya Sali del trabajo. Es como a ya esto relajada, no es sino diferente.

Cuando yo estaba en mi casa para mí era más estrés, el saber que estaba en el mismo lugar y no tener un cambio de ambiente. Siento que mentalmente si afectaba. O supongamos que le estar en la casa, también era como saber tenes que hacer esto ahorita. Aprovechando que estas aquí no es que no puedo realmente estoy aquí. No aquí no se si me explico. En el ambiente de estar trabajando y las personas solamente ven que uno esta conectado. Pero no miro realmente que estés haciendo más cosas, pero uno está trabajando en la computadora.

Haciendo cosas y reportes. Tal vez si ha afectado un poco los distractores de otras personas, si siento que a nivel Guatemala no estamos preparados para trabajar completamente desde casa. No tenemos una cultura donde realmente podamos enfocarnos o al menos. Incluso a nivel agentes, tenia compañeros que eran supervisores o que estaban trabajando desde su porte. Era realmente complicado controlar a alguien si esta lejos de ti. Osea es mas difícil darle soporte porque no estás viendo en tiempo realmente lo que la persona haciendo.

Que problema tiene con el sistema. Había que esperar una respuesta de la persona, o tal vez se distraía o no te mandaban la informacion al tiempo que era. Y eso también es estresante el no poder ayudar a una persona que no tenes el acceso fácil. Y que si no te brindan toda la información el darle soporte es mas difícil.



5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Tal en cuento a lo que tu mencionabas de la pandemia. el facto de seguir hiendo al site si el riesgo a poder enfermedad. Es como el principal ahí era como de una emoción de vulnerabilidad. Por el hecho que podía pasar con cualquier persona. No sabias si todos se estaban cuidando de la misma manera. Si todos estaban siguiendo las normas de verdad.

Entonces tal vez, también el sentimiento que te mencione puede ser como frustración, por que uno quiere resolver y arreglar el problema. Pero si no tenemos las herramientas y no tenemos el soporte para poder hacerlo, que nos queda mas que esperar. Y poder buscar otra solución o una alternativa diferente. Tal vez si el estrés mas que todo que más puede uno sentir por ansiedad, sentirse vulnerable, incluso a veces puede sentirse como tal vez si un poco de frustración. Pero ya se sale de las manos de uno. Muchas veces es mas de enojo. O porque no cambie de internet antes o porque no cambie de computadora antes.

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

En mi caso yo tuve casi que un cambio de 360 grados en cuanto a alimentación y en ejercicio. Porque como ya tenía tiempo de estar en mi casa. No era como antes ponete yo antes salía a las cuatro y por cuestiones de tráfico yo llegaba a mi casa hasta las seis o siete. Póngale como cuando salía de mi hoarios de las cuatro entonces voy a aprovechar para hacer ejercicio. Y realmente eso em ayudo un montón. Porque como tampoco es como que se pudiera salir algún lado, uno se tenia que quedar en su casa.

Entonces yo dije bueno si me quedó aquí haciendo nada y no estoy viendo a nadie. Y yo que soy una persona que si necesitaba salir y ver personas y estaba acostumbrada conviviendo. Dije tengo que ocupar mi mente en algo más, que solo estando como encerrada en cuatro paredes y es como ah cansado. Entonces tratar de distraerme me ayudó mucho el empezar hacer ejercicio. El enfocarme más como físicamente que a veces uno hace bromas.

Que en esta pandemia uno esta mas gordito, me la pasaba comiendo o viendo Netflix. Entonces yo dije no de esta pandemia si voy a salir voy a salir flaca. Entonces el empezar hacer ejercicio, el aprender a tratar de comer bien todos los días.

7. ¿En su experiencia laboral comente que tecnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

tal vez en el trabajo una tecnica que nos ayudo mucho no solo a nivel personal, sino al resto de trabajadores. Estuvimos haciendo muchas actividades como de engagement. Yo también hago ese tipo de actividades, por ejemplo, semana del servicio al cliente. Y sacábamos a un grupo de gente, bueno esta semana vamos a ver este tema, tratábamos de hacer diferentes actividades. Tratábamos de darle mas premios a la gente, hicimos pizza parties, se les invito a almorzar a la gente, y así. Porque sabíamos que lo que estaban haciendo era un esfuerzo extra verdad.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

Cuando la mayoría de gente está trabajando desde su casa, ellos tenía que seguir hiendo al piso. Entonces si se les trato de hacer muchas actividades de engagement y así verdad. De diferentes temas o de dar mas premios, hacerles almuerzos. Eso pienso que ayudo bastante en cuento al ambiente laboral. Que se sintiera mas relajado, ahora tal vez algo que me hubiera gustado qué se hubiera he cho en el trabajo es un tipo de taller para la gente de staff. Para saber como seguir motivando a la gente o como poder tener un control aun con todo lo que estaba pasando con las nuevas normas.

En cuanto a personalmente me hubiera gustado hacer algún tipo de yoga y tener más conciencia de que actividades puedo hacer en mi casa. Porque uno cree que solo pude distraerse estando afuera. Por que solo las actividades con mas gente son las actividades lo pueden relajar. A mí me paso estando haciendo actividades solo así creía que me podían relajar. Buscar actividades que me involucren solo a mi para poder estar relajada. Tal vez algún tipo de yoga o tal vez poder hacer algún taller de pintura o algo así. O tener el habito de lectura que otras personas tienen.

Entrevista no.12



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoria de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a:
maestriagho@psicousac.edu.gt / galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar X _____

No estoy de acuerdo en participar _____

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:

Sí X No _____

PREGUNTAS

1. **¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?**

En realidad el estrés en un trabajo de call center es muy fuerte esto es debido a que además de la carga propiamente del trabajo. También hay otras cosas que nos impactan duramente por ejemplo en materia de salud diré, que impacta en el estómago, en el colom, en los nervios, también en dolores de cabeza. O dolores de cuerpo si es bastante lo que se reciente en el cuerpo si uno no llega a manejar el estrés.

2. **¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?**

Fijate que en realidad uno no tiene estrés con los compañeros de trabajo. Porque todos estamos mas o menos en los mismos niveles. Entonces no es tan factible, ni tan frecuente que haya encontronazos con los compañeros. Si no mas bien hacemos un frente en común contra el cliente y el supervisor. Osea nos unimos todos, es raro cuando deveras no entra en el grupo. Y al contrario yo tengo muchisimos amigos, que son muy buenos amigos míos de call center.

Es aquello como que ya pasmaos una guerra, y todos estamos muy felices de haber salido con bien. Entonces no es como que los mire y ha este me hizo, este me dijo. Si no que al contrario es como una unidad. Siento yo que mas que tratar de hundimos tratamos de acompañar.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Estudios de Postgrado

Maestría en Gestión Humana y Organizacional



3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Los detonantes de estrés serían mucha carga laboral, poco apoyo de los supervisores, en caso de que haya mucha gente. Y este muy alto el QIU, o el volumen de llamadas. También te podría mencionar el confinamiento, el poco movimiento en el espacio. Por qué no tienes mucho tiempo para estar levantado o no tienes permitido estarte levantando. Si no hay que estar sentado trabajando.

También el manejo de las llamadas son de clientes que están molestos o están enojados por algo. También lo estresan a uno bastante, los tiempos que tienes que manejar en una llamada. Porque tienes cierta cantidad de minutos para contestar y si no lo haces se vuelve problema. Podría indicarte que, hasta las condiciones físicas del inmueble, si estás muy cerca de otra persona, el hecho que oigas a la otra persona a la par puede que no te deje escuchar a tu cliente.

Interrupciones en el trabajo que tal vez no son adrede, pero si dicen algún aviso en común. Y si tú tienes algún cliente aquí y aquí oyendo al supervisor. A que te ven a dar el anuncio, tal vez el no manejar todas las herramientas para minimizar el estrés.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Creo que en este punto todos estamos en el mismo nivel. Seamos o no seamos de call center porque la ansiedad de lo que va a pasar nos tiene sobre niveles de mucho estrés. Bueno para nosotros las condiciones han cambiado porque de un ambiente laboral controlado donde tienes a la mano todas las herramientas. Todos tus compañeros, todas las preguntas, todas herramientas y el internet disponible.

Pasas a la casa, donde hay apagones de luz, donde la señal del internet no es muy buena donde tienes otras cosas. Que te desvían del trabajo estando en el trabajo estás pensando en tengo que hacer el almuerzo, pero no puedo porque estás aquí. Pero estando aquí te dan ganas de ir a traer un vasito de agua, comer algo del refri a tengo que hacer el almuerzo. Mejor la media hora la ocupo para cocinar. Son muchos los distractores mucho más que en el trabajo.

Que sabes que entras y tienes que sentarte a trabajar. En cambio, aquí estás aquello de ha la ropa. Esta lloviendo estando en el trabajo a mi me pasaba, empezaban los chaparrones y yo me recordaba tengo mis lazos llenos de ropa. En cambio, aquí permítame señor o sabe que lo llamo en cinco minutos. Sale uno corriendo a estar su ropita siento que hay muchos más distractores que si te genera más ansiedad porque si te estás levantando y te estás desconectado no llegas a las métricas.

Te pueden regañar, llamadas de atención, te pueden despedir o no se tantas cosas que pueden pasar en el lugar de trabajo físico hay mucho control sobre esto. No te puedes salir tan fácilmente no es como aquí, aquí en tu casa no hay quien te diga que no. Es más un tema de auto control pienso yo. Para manejar esa ansiedad y no te dé un síndrome de Burnout.



5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Te voy a comentar una experiencia que yo tuve. Yo estuve en una cuenta que era muy difícil. De diez llamadas que yo recibía, mas o menos de un promedio de 6 a 7 llamadas era de un promedio de clientes que ya estaban muy molestos. Entonces me comenzaban a maltratar, a decir esto y lo otro. Yo me empecé a sentir muy mal, yo tal vez tengo el problema que no me tomo que es con la compañía, sino que me lo están diciendo a mí.

Que esos uno no debe de hacerse, pero todos somos distintos. Entonces yo en ese tiempo recibía llamadas que usted es una aquí que es una allá, yo sentía como que me lo estaban diciendo enfrente. Entonces te contare que mi carácter comenzó a cambiar yo de ser una persona muy tranquila o muy pasiva, llegaba a la casa a pelearme con todo el mundo. No aguantaba que me dijeran nada porque yo ya estaba contestando.

O ya estaba agresiva ya estaba mas que todo para mí fue cambiar para agresión. No fue de estar llorando, ni estar tímida sino era atacar. Me di cuenta que el trabajo me estaba haciendo mucho mal y presente mi carta de renuncia. Porque no quería cambiar mi carácter, mi carácter estaba cambiando radicalmente. Ya tenía problemas con la familia, y estaba tratando mal a los niños. En el sentido psicológicamente que ya no les aguantaba nada.

Me sentía como frustrada tal vez, cuando llegue con mi carta de renuncia me ofrecieron otro tipo de actividad dentro la misma cuenta, ya no era de servicio al cliente de reclamos sino de activar tarjetas. Entonces ahí empecé a cambiar de carácter otra vez ya volví a mi carácter normal. Pero durante ese tiempo que estuve que fueron aproximadamente cuatro meses, aparte que me cambio el carácter se me caía el pelo.

Yo no sé cómo no me quede calva. Igual cuando me balaba era una cantidad de cabello que se me caía, pero exagerada. Soy testigo de que el exceso de estrés si te puede afectar físicamente, y la gastritis se me disparo. Y fue si era bastante difícil y es que fue hace tiempo.

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Fijate que sobre todo en los call center los horarios son estrictos. Si tu estas contratada de las 7 de la mañana a las cuatro de la tarde. A las cuatro menos cinco tu ya te empiezas a mentalizar que ya vas a salir del trabajo. Empiezas a alistar tus cosas, tu bolsa, ya estas así para salir. A las cuatro en punto y nadie te puede decir nada porque estas en tu horario y en tu derecho. Lo que me ayudo a mí bastante que el trabajo es de cierta hora a cierta hora.

Eso me ayuda a mí que uno es libre como un pajarito. O sea, mucha gente tiene eso de si ya vamos para la casa. Por fin dejo este infierno porque en realidad es algo muy estresante. Entonces aprovechar el tiempo libre que tienes porque ya a cierta hora ya no vas a tener el tiempo para ciertas actividades. Aparte de eso aprovechar hacer muchas actividades en tu tiempo libre, que te gusten, que te llenen. Que sean de utilizad para tu vida para tu lama también. Si tienes un hobby que te gusta practicarlo, si te gusta ver la tele pues ve la tele. Trazar la diferencia entre la vida laboral y la vida laboral.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Si estas muy estresada te pones en hold le decís a tu supervisora mira yo ya estoy hasta acá la señora me maltrato medio hora. Estoy hasta aquí y no lo soporto, sabes que voy a ir por un poquito de agua no te van a decir que no porque ellos ya pasaron por eso. Te levantas, te vas al baño y te decipas un poquito viendo los carros en la carreta.

7. ¿En su experiencia laboral comente que tecnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

Fijate que en relajidad hay una que a todo el mundo le funciona menos am i y es hacer ejercicio. Dicen ellos que les ayuda a liberar el estrés, tal vez será las endorfinas. O no sé qué será a mí en lo personal no me ha funcionado tanto. No si será por la actitud, yo siento que la fatiga me estresa más, me pongo de mal humor, que ya no me puedo mover me duelen los músculos al dia siguiente. Tanta lactina, tanto acido láctico que esta en el cuerpo.

Y no le hayo sentido hacer tanto ejercicio, pero si me gustaría practicar mas ejercicio. De repente soy muy inconstante o que soy muy haragana para hacer ejercicio. O practicar algo de meditación.

Entrevista no.13



Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario Metropolitano CUM

Escuela de Ciencias Psicológicas

Departamento de Estudios de Postgrado

Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez, quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar X

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:
Sí X No

PREGUNTAS

1. **¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?**

La verdad he más que unas tareas a veces son los clientes los que pueden causar más estrés. He, y tal vez si hay metas muy inalcanzables. Por lo general en algunos si he tenido experiencia de metas que nunca nadie puede alcanzar al final. Si es un poco estresante por ese sentimiento de insuficiencia.

2. **¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?**

Trabajando ya en incite pues si tengo algo muy estresante algo que de verdad me sienta muy topado, yo lo que hago es fumar. Y son cosas que con mi grupo de amigos hacemos, salimos a fumar juntos. Creo que más que todo un habito en fumar, es como en ese momento donde nos ponemos de acuerdo. A salir juntos, a hacerlo que me desestresa va. Si salgo solo no tiene tanto significado, a hacer algo con mis compañeros.



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Pueda ser siempre en el manejo de las métricas. Empezar bien una parte para mí de no estresarme más adelante es poderlas manejar bien al principio. Hasta en la última semana poder descansar, si es estresante en las primeras semanas del mes. Que no haya nada malo atender todo perfecto porque no es solo como dos métricas o tres sino son tantas cosas que se evalúan a lo largo del mes. Que es un poco difícil, estresante y frustrante tener un control entre todas esas cosas.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Ha sido difícil trabajar en casa, primero más difícil porque el teletrabajo es algo que alguien supiera como manejarlo acá. Sino es algo que ha salido de la manga. Y él no salir, me gusta trabajar en casa, pero el estrés de estar en casa trabajando. Y quedarte en el mismo ambiente al principio si me afecto mucho. Ahorita tal vez puedo decir que encontré actividades que hacer que me ayudan a desestresarme, pero al principio.

Los primeros tres meses tal vez explotaba mucho muy rápido. Me decían algo malo yo ya estaba a la defensiva. Tenía mucha carga laboral y aparte de mi horario laboral. Era como en mi casa ya no se mide tanto tu horario. Si no que a veces me quedaba más tiempo enviando algún reporte algo por el estilo. O más temprano para tener todo listo, también que la luz no siempre ayuda o el internet tampoco ayuda. Entonces si ha sido un poco complicado, pero si he sabido manejarlo un poco.

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Pues si experimento ansiedad muy probablemente además de comer y fumar, me enoja. Me siento como frustrada verdad, entonces puedo llegar a molestarme con alguien. Como ha responder mal. Pues con mi familia a veces si es un poco, como estamos trabajando en casa todos si es como en cadena. Si yo reacciono mal otro reacciona mal. Y nos vamos como en cadenita, explotándonos unos a otros.

Y mi trabajo hace como un mes yo llevo cuatro años trabajado donde estoy. Pero si he llegado a sentirme que ya no quiero estar acá. Ahorita ya no ya se me paso. Pero si he tenido esos cambios que ya no quiero trabajar más acá. Porque me siento muy sobrecargado, abrumado, cansado.

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Lo que más me sirve es hacer ejercicio, después de mi horario hago ejercicio. Pues como dos horas después mi gato, yo creo que ya salió aquí en la cámara, él es como por quien trabajo. Al verlo a compartir con él, le encanta estar conmigo. Eso también me ayuda a relajarme un poco mi mascota y mis amigos. Pero tal vez ahorita no puedo salir tanto, pero uno va encontrando otras cosas verdad. Hay como juegos en línea, estamos hablando, estamos jugando son varias cosas como el ejercicio. Si te ayuda a liberar energía, pero en lo emocional como mis amigos y mi mascota.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado



Maestría en Gestión Humana y Organizacional

7. **¿En su experiencia laboral comente que técnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?**

Fijate cabal ahorita me recordé que yo empecé a estudiar psicología industrial hice en el primer año, hice como un trabajo de estrés laboral. Se me había olvidado ahorita me recordé, había como algo de estiramientos y mensajes, dentro del horario. Como automasajes uno se puede ir haciendo automasajes y como poderse liberar esa tensión en un ratito. Aplicarlo yo sería muy útil, pues ya vi cómo hacerlo vi videos de cómo podía hacer. Ya que uno no puedo hacer ejercicio durante el trabajo.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a:
maestriagho@psicousac.edu.gt / galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio:

Sí No

PREGUNTAS

1. ¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?

Bueno te comento en lo que seria el call center uno de los factores estresantes seria, que es un trabajo muy repetitivo muy monótono. Siempre se tiene que estar repitiendo lo mismo o realizar los mismos procesos. Y siento que en cierta parte que es lo que llega a estresarlo mas a uno. Como agente telefónico el estar todos los días diciendo lo mismo o explicando lo mismo procesos.

2. ¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?

Bueno en primer lugar lo llevo de buena manera, porque al momento de estar trabajando en un call center. Es uno el que decide si quiere estar ahí o no verdad. Entonces uno también tiene que estar preparado para o tener la idea de lo que se va hacer. Siento que uno de los estresantes en este caso laboral es siempre estar preparado y a lo que uno va. Y estar dispuesto a realizar el trabajo que le indican a uno verdad.

Se han dado casos con los compañeros de trabajo, pues siento que en este ambiente laboral se llega a tener amistades. En donde le ayuda a uno a desestresarse de tanta cosa. Eso de andar repitiendo lo mismo verdad, hay gente que aplica diferentes tipos de des estresantes. Pero el simple hecho de que la gente está ahí verdad. Y te pueda brindar el apoyo o la ayuda necesaria sea fuera o dentro del trabajo para mi es lo que cuenta.



3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Bueno mira cómo te decía es muy monótono, ósea que prácticamente que si es lo mismo o aplicas los mismos procedimientos lo único que cambia, sería el cliente y la manera en cómo el cliente vaya tomando la información. Depende del cliente es como uno también se desenvuelve verdad, pero quiera que no. No es como que quiera variar mucha verdad, o uno decir voy a cambiar lo que tengo que decir un poco o quiero cambiar la forma en decir esto.

Se puede cambiar cierta parte, pero a la larga termina uno siempre diciendo lo mismo. Entonces siento que ese sería una de las experiencias más como importantes en todo esto como colaboradores de agente telefónico.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Bueno mira yo siento que debe de haber un balance con esto de la pandemia esta fuerte verdad. Hay que tener precauciones, gracias a dios estoy trabajando desde mi casa, pero siento que ahí es donde influye mucho uno y la actitud que uno quiera tener. Al momento de trabajar por que una cosa es trabajar y solo hacerlo por necesitar el dinero, puede sonar feo, pero hay un montón de gente que lo hace. Y hay una cosa que es trabajar sabiendo que te da de comer.

A pesar de que uno tenga que repetir las mismas cosas y los mismos procesos pues al final es el trabajo de uno. No importa que es lo que lo pongan hacer siempre lo importante es que uno lo tiene que hacer bien. En respecto a mi salud emocional yo siento que esto de la pandemia me ha ayudado mucho. Ya no tengo que levantarme tan temprano para ir al trabajo, ya no tengo que estar estresándome por el tráfico.

Si no simplemente me levanto ya estoy en mi casa laborando y siento que eso en mi parecer ha influido mucho en manera positiva.

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Bueno mira la verdad la ansiedad es más que todo lo mismo que te digo de que uno a veces que te digo se cansa de estar atrás del teléfono. Y uno se pone muy ansioso al momento en que quiere terminar una llamada o ya quiere salir a descanso o todo eso. Y por lo mismo de la pandemia mi familia es como, si quiero estoy trabajando no me incomodan. Si es así, pero cuando ya salgo a desestresarme ya salgo a mi descanso ya salgo a mi hora de almuerzo.

Yo siento que por lo mismo de estar en la pandemia y estar junto a mi familia quiera que no me ha ayudado bastante. En el sentido de que no es lo mismo un ejemplo verdad, salir cuando uno esta en el trabajo, comer y salir a echar un cigarrillo un ejemplo para desestresarse. Si no que aquí es bueno ya terminé pues simplemente voy a ir a platicar con mi mamá o voy a ir a platicar con mi hermana. Son ciertas cosas que quiera que no desde otro punto de vista es hasta más saludable.



6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Bueno en primer lugar yo digo que autocontrol verdad. Porque el estrés laboral mas que todo yo siento que no es tanto que lo causé el trabajo, sino que lo causa practicante se lo causa uno, es algo muy psicológico que tal vez unos tienes la idea que ya me aburrí ya me aburrí., ya me quiero ir ya me estrese. Pero esa idea uno se lo implanta en la cabeza entonces es simplemente de tomarlo con calma verdad, y saber como lo estas haciendo y porque lo estas haciendo. Intentar buscar siempre las maneras de llevar mejor el trabajo.

7. ¿En su experiencia laboral comente que tecnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

bueno sinceramente tecnicas la verdad que te soy sincero no es que te diga que tenga una idea en la cabeza de una tecnica. Para desestresarme verdad, pero bueno como te digo es de mentalizarse que uno ~~esta~~ esta haciendo las cosas, y que necesita también el trabajo. Por algo uno también se está metiendo ahí verdad, uno tiene que ser consiente de lo que esta haciendo. Y simplemente tomar las coas de manera positiva por que si uno empieza tomar las cosas de la manera negativa.

Ahí es cuando empieza a causar mas estrés. Ahí es donde uno empieza a sentirse irritado en el trabajo y como te digo influye mucho mentalemnte. Porque si uno se empieza mentalizar de que entra al trabajo de que a la no ya tengo que decir lo mismo. O tengo que volver a decir lo mismo todos los días ahí es donde empieza ver el cambio de manera negativa, porque uno se empieza a estresar de mas a sentirse imitado, influye mucho la manera de pensar y el positivismo que no tenga al momento de entrar a trabajar.

Entrevista no.15



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES:

La investigación enfocada a factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez, quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt / galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Estoy de acuerdo en participar X

No estoy de acuerdo en participar

Autorizo a que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio: Sí X No

PREGUNTAS

1. ¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?

Mira pues los detonantes de estrés, como te decía yo soy una doble AA y una NA soy un consumidor activo. Entonces me cuesta mucho mantener o manejar ese estrés. Muchos de mis compañeros más de la mitad te puedo decir que son consumidores. Muchos nos apoyamos obviamente en el consumo. Pero de ahí aparte, es un trabajo muy monótono, muy agobiante también porque, por ejemplo.

Yo me llamo Rodrigo Elias Venera, pero a mí no me llaman así me llaman el 20385 yo soy un número. Yo ya no tengo identidad yo simplemente soy un número, un número que está grabando en la compu. Eso también me pone como en que pensar como que tanto vale la pena dar mi servicio. O dar esa milla extra para el servicio al cliente y me entere que a mí me contrato la empresa ICS.

Después de ICS, está contratado por twenty four seven in touch en estados unidos. Esta contratado por JESSY PENNY que es la cuenta donde yo trabajo. Entonces tengo cinco filtros, donde alguien o una computadora no lo se dicen si yo soy bueno o soy malo. Aunque he sido dueño de seis empresas yo sé que soy bueno, pero mis empresas quebraron básicamente por la situación económica. Si no, no estuviera en Call center verdad.



2. ¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?

Trato de manejarlo, no te voy a mentir como soy un adicto fumo marihuana. Aunque la marihuana no es droga, pero bueno. Me hecho un puro o si no me alcoholizo bastante. Para salir de esa rutina y en relación con mis papas esto de mi chance la verdad es que los odio, los detesto por eso me independice de mi casa. Porque no los aguanto no lo soporto por lo mismo que también soy adicto. Por lo mismo que tengo que tener una vida mi propio estilo de vida.

Mi propia forma de vivir, y pues mejor yo más tranquilo viviendo yo afuera de ellos. Ellos consideran el call center como si yo estoy jugando. Pero para mí es mi trabajo entonces por eso mejor de lejos. Los quiero porque son mis padres, los respeto porque les debo respeto, pero mejor que estén por allá fuera.

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Bueno mira tipo como si fuera un trabajo normal podés llegar tipo siete de la mañana o tu llega tipo siete y cuarto pero tu entrada era a las siete. Que esta el factor humano que alguien entiende, o que hubo tráfico o que aquí o allá. Y entienden que llegaste tarde, yo ahorita que estoy en home office trabajando desde casa sino me conecto a las siete en punto ya no me gane mi bono de quinientos pesos.

Porque no me conecte a esa hora, pero si yo hago horas extra no me las pagan. Si me conecto antes estoy penalizado, pero si hago de mas no me lo pagan no me lo reconocen. Entonces también, yo comencé en call center hace doce años. Pero yo soy chef yo me dedico a la cocina es más estaba preparando una producción. Y regrese al chance a este de Call center porque sé que es trabajo y es dinero fácil, rápido que pagan bien, pero sacrificas mucho. Por ese dinero.

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Me mude dos veces de mi casa, de donde estaba viviendo. Nunca había vivió o tenida relación con mi padre. Estuve viviendo con mi padre cinco meses no lo aguante. Lo tuve que sacar, bueno no se es mi padre, pero nunca viví con él. No se nunca estuvo, tuve la necesidad vivir con él lo aguanté cinco meses. Al final me fui, la pandemia y el call center han duplicado mi consumo. Mas que todo de alcohol.

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

La ansiedad me genera mucho resentimiento, me genera mucho odio, me genera que yo me merezco todo verdad. Porque yo me lo merezco porque yo soy lo último de lo último. Pero mucho resentimiento y mucha frustración. Tenía demasiados proyectos que ahorita la pandemia me los boto, y no se lograron.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano CUM
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional



Entonces que hice me puse a consumir me puse a drogarme. Porque no sabía qué hacer con esa frustración. Ya no se puedo honestamente va. Ni con drogas duras, no con mota ni con nada. Porque así era mi sufrimiento.

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Ahorita mi cocina, dedicarme a mi profesión a lo que yo amo. El hacer ejercicio, mi chuchita mi perra va, mi loro y ahorita que voy a adoptar un gato. Al mi huerto es cierto. Eso es mi medicina natural.

7. ¿En su experiencia laboral comente que técnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

Bueno Fíjate que a mí me cuesta, bueno ahorita ya llevo dos semanas, pero desde los 18 años vivo solo ahorita tengo 33 años. Pero siempre me ha buscado una pareja o con alguien con quien estar. Las técnicas que me gustaría saber cómo tratar conmigo mismo, yo solo. Como amarme, como tratarme o como aguatarme a mí mismo yo solo. Mucha de la gente los call centers necesitamos ayuda porque en realidad no es algo que nos gusta sino realmente lo miramos como un recurso.

Y eso nos hace mucho el consumo, yo como doble AA, como alcohólico anónimo y narcótico anónimo no te digo, que no me hecho los puros, pero el estrés laboral de los call center nos hace consumir mucho. Y ese es un problema general muy grueso en lo que sea relacionado con el alcohol. Porque no sabemos cómo manejar ese estrés, hay que evitar eso porque nos está haciendo mucho daño.

No hablo por mí hablo por mis compañeros que tenemos ese mismo problema, pero yo ya lo reconocí y ellos no se dan cuenta. Como tratar con ese estrés después de salir. Como escoger irte a la casa, como salir del call center a irte a tu casa en vez de irte a chupar. O irte a fumar o jalar un gramo de coca, en vez de ir hacer todo eso es el gran problema.

Entrevista Google forms

Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES

La investigación enfocada factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesora de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Dirección de correo electrónico *

Dirección de correo electrónico válida

Este formulario recopila las direcciones de correo electrónico. [Cambiar configuración](#)

Estoy de acuerdo con participar

sí

no

⋮

Autorizo que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio

sí

no

1. ¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?

Texto de respuesta larga

2. ¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?

Texto de respuesta larga

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Texto de respuesta larga

⋮

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Texto de respuesta larga

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Texto de respuesta larga

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Texto de respuesta larga

7. ¿En su experiencia laboral comente que técnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

Texto de respuesta larga

Entrevistas Google forms no.1

No se pueden editar las respuestas

Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES

La investigación enfocada factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organzaiconal, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Dirección de correo electrónico *

Estoy de acuerdo con participar

- sí
 no

Autorizo que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio

si

no

1. ¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?

Atención a clientes enojados y mayor presión.

2. ¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?

Practicando Artes Marciales como meditación y salir de casa a lugares bonitos.

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Por el momento ninguno

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Pues por la pandemia los miedos de infección o infectar a un ser querido dan ansiedad

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Depresión y alteración

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Ejercicios y salidas de casa

7. ¿En su experiencia laboral comente que técnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

Control de ansiedad y relajación mental ante el estrés.

Entrevista Google forms no.2

No se pueden editar las respuestas

Factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center

INSTRUCCIONES

La investigación enfocada factores de estrés laboral y ansiedad en colaboradores de Call center. El estudio se desarrolla en la línea de salud mental dentro del contexto de realidad guatemalteca. Examinando el impacto de estrés laboral en el colaborador y descubrir detonantes estresores. Desarrollando una propuesta en el ámbito laboral para la salud del trabajador. Como objetivo general es identificar los detonantes de estrés laboral y ansiedad de colaboradores de Call center.

La investigadora Mayra Lopez quien cursa actualmente la Maestría de Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Aclarar que el cuestionario es parte del proceso de investigación con fines de graduación de Maestría. Correo electrónico mpineda71@outlook.com

El tiempo de aplicación del instrumento es de 60 minutos dirigido por la investigadora Mayra Lopez. La entrevista estructurada cualitativa seleccionada por su flexibilidad y relación con el diseño fenomenológico del estudio. Cumpliendo con el seguimiento de preguntas específicas del tema a indagar. El instrumento prescribe las cuestiones a desarrollar en orden específico. La entrevistadora dirigirá al entrevistado considerando el contexto adecuado. Su modalidad será vía online para seguridad de la maestrante y usuarios. La entrevista busca la opinión de personal afectado por el fenómeno estrés laboral y ansiedad. Los datos obtenidos serán examinados en una matriz para la futura propuesta labora.

Consentimiento informado:

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de cuestionarios, entrevistas o reuniones grupales de diálogo será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Mayra Lopez. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales o reuniones grupales de diálogo. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria por lo que se determina que la persona puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a permanecer en el lugar.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de investigación, M.A. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 y la Mtra. Katia Tejada de Cabrera como asesoría de contenido colegiados 570 Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir a: Mayra Lopez Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global.

De tener alguna consulta con su participación, puede escribir a: maestriagho@psicousac.edu.gt / galvarez@psicousac.edu.gt

Declaración de consentimiento: después de la lectura de la información que se me ha proporcionado, comprendo el objetivo de la investigación, que puedo retirarme en el momento que lo considere conveniente y que puedo consultar en los correos descritos si surgen dudas respecto a mi participación.

Dirección de correo electrónico *

ab16ahil@gmail.com

Estoy de acuerdo con participar

sí

no

Autorizo que la entrevista individual o reunión grupal sea grabada como parte del estudio

sí

no

1. ¿Desde su experiencia personal me comentaría sobre las actividades laborales que involucran detonantes de estrés y como impacta en su salud?

Resolver problemas que están fuera de mi control

2. ¿En su experiencia personal coménteme como maneja los detonantes de estrés laboral en la relación con compañeros de trabajo?

Mal, en realidad me estreso muy fácil y termino de mal humor y con jaquecas

3. ¿Coménteme desde su vivencia personal que estresores laborales se involucran en sus tareas diarias como colaborador?

Siempre trato de dar lo mejor de mí y trato de resolver todas las dudas y ser eficiente

4. ¿Describame desde su experiencia laboral como impacta la ansiedad durante la pandemia en su salud emocional?

Tiene un impacto más fuerte ya que mi estación de trabajo y mi habitación están en el mismo lugar

5. ¿Desde su experiencia, puede comentarme que emociones predominan al experimentar ansiedad que dificulten la relación trabajo y familia?

Frustración, enojo, ira, miedo y apatía

6. ¿Según su experiencia que herramienta le es útil para el manejo de estrés laboral?

Cocinar

7. ¿En su experiencia laboral comente que técnica de manejo del estrés y ansiedad le interesaría desarrollar para su uso personal?

No, se en realidad mi trabajo es técnico así que la frustración al resolver problemas es parte de mi trabajo.