



UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES

Escuela de Psicología

**“Relación entre estrés laboral y desempeño en operadores telefónicos
de Call Center”**

**Tesina para optar al Grado de Licenciado en Psicología y al Título Profesional de
Psicóloga**

Profesor Guía: Juvenal Hernández Covarrubias.

Estudiante: Paula Gamboa Tejada; Lidni Rainao Cadis.

Santiago – Chile, 2023

Dedicatoria

Dedicado a mis padres, José Luis y Mariela; y hermanos, Juan Pablo y Jano, quienes siempre me alentaron para cumplir mis metas y que a pesar de la distancia estuvieron conmigo en cada momento.

A Sebastián, gracias por tu amor incondicional y tu apoyo en todo aspecto de mi vida.

Finalmente, a María Elia, mi ángel que me cuida y acompaña en cada paso que doy.

Paula Gamboa Tejada.

Este trabajo se lo dedico a mi madre Claudia, quien me ha acompañado en todo este proceso con mucho amor, apoyándome siempre en mis decisiones. A mi Chaurio, Cristian (Q.E.P.D) por brindarme su apoyo, amor y confianza desde que comencé este camino hace cuatro años pero que no pudo verme terminar, gracias por enseñarme a tener confianza en mí.

Lidni Rainao.

Agradecimientos

Agradezco a mis profesores por las enseñanzas que quedan plasmadas en este trabajo, a mi familia por el apoyo durante todo mi camino por la Universidad, y a Lidni, mi amiga y compañera de carrera, gracias por tu resiliencia y lealtad.

Paula Gamboa.

Agradecimientos a mis profesores por todo lo que nos entregaron durante estos años, cada uno de ellos dejó una huella marcada. Agradecer también a cada uno de mis compañeros de carrera cada uno generó un aporte en cada clase que compartimos, y en especial a mi amiga y compañera Paula, desde el principio siempre juntas buscando lo mejor para ambas siempre.

Lidni Rainao.

“Como no estás experimentado en las cosas del mundo, todas las cosas que tienen algo de dificultad te parecen imposibles...Confía en el tiempo que suele dar dulces salidas a muchas amargas dificultades.”

***Don Quijote de la Mancha
(Miguel de Cervantes)***

Índice de contenidos

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Índice de contenidos	iii
Resumen	vi
I. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Justificación	1
1.2 Planteamiento del problema.	4
1.3 Objetivos	5
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos	.6
1.4 Limitaciones del estudio.	7
II. Capítulo II. MARCO TEÓRICO	8
2.1 Estrés laboral	8
2.1. Concepto estrés	.8
2.1.2 Estrés laboral	9
2.1.3 Estrés y entorno laboral	.9
2.1.4 Factores del estrés laboral	10
2.1.5 Fases del estrés	11
2.1.6 Estrés agudo	12
2.1.7 Estrés crónico	13
2.2 Desempeño laboral	14
2.2.1 Concepto de desempeño laboral	14
2.2.2 Factores del desempeño laboral	14
2.2.3 Evaluación del desempeño laboral	15
2.2.4 Síndrome de Call Center	16
2.2.5 Síntomas	.16
III. Capítulo III. MARCO METODOLÓGICO	17
3.1 Tipo de investigación	17
3.2 Diseño de investigación	17
3.3 Definición operacional y conceptual de variables	18

3.4	Procedimiento de muestreo	18
3.5	Técnicas y recolección de datos	19
3.6	Técnicas de análisis de datos	20
3.7	Criterios de rigor científico	20
3.8	Aspectos Éticos	21
3.9	Viabilidad de la muestra	22
3.10	Procedimiento	23
IV.	CAPÍTULO IV. RESULTADOS	23
4.1	Presentación de resultados	23
4.1.1	Propiedades psicométricas del instrumento aplicado (confiabilidad y validez)	26
4.1.2	Análisis descriptivo general y por variable (tabla de frecuencia, medidas de tendencia central, medidas de dispersión)	26
4.1.3	Relación entre el estrés laboral identificado y la variable desempeño laboral	53
4.2	Interpretación de resultados	54
V.	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	55
5.1	Conclusiones	55
5.2	Discusión y recomendaciones	57
VI.	CAPÍTULO VI. REFERENCIAS	58
VII.	CAPÍTULO VII. ANEXOS	65
7.1	INSTRUMENTOS	65

Índice de ilustraciones

Ilustración 1	_____	23
Ilustración 2	_____	24
Ilustración 3	_____	25
Ilustración 4	_____	25
Ilustración 5	_____	31
Ilustración 6	_____	39
Ilustración 7	_____	46
Ilustración 8	_____	49
Ilustración 9	_____	52
Ilustración 10	_____	53
Ilustración 11	_____	54

Índice de tablas

Tabla 1	_____	18
Tabla 2	_____	19
Tabla 3	_____	27

Tabla 4	32
Tabla 5	32
Tabla 6	33
Tabla 7	34
Tabla 8	35
Tabla 9	36
Tabla 10	37
Tabla 11	39
Tabla 12	40
Tabla 13	42
Tabla 14	43
Tabla 15	44
Tabla 16	46
Tabla 17	48
Tabla 18	50
Tabla 19	51
Tabla 20	53
Tabla 21	65
Tabla 22	67

Resumen

El objetivo general de la investigación es Conocer el nivel de estrés laboral y su relación con diversas variables del desempeño laboral (tales como condiciones personales, características del trabajo, relaciones interpersonales y políticas de personal.), además de sus efectos psicológicos, fisiológicos y cognitivos en operadores telefónicos de Call Center de la comuna de Santiago. La muestra será de 60 trabajadores de Call Centers en áreas como Fonasa, Gasco, Servicios de Impuestos Internos y SENCE. Los participantes son hombres y mujeres, con edades comprendidas entre 25 y 40 años y nacionalidades chilena y venezolana, quienes tienen entre 6 meses y 3 años de antigüedad laboral. Los datos se recolectan mediante cuestionarios entregados a los trabajadores de manera anónima y voluntaria. Para la medición del estrés laboral se utiliza la Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale) de Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983), que incluye 14 ítems de tipo Likert. Para la variable desempeño laboral, se emplea un cuestionario de creación propia basado en informes de desempeño y una evaluación de las percepciones de los propios participantes sobre su rendimiento, basado en el modelo de Rocca (2008) y utilizando una escala de Likert de cuatro puntos. El análisis de los datos se realiza mediante técnicas estadísticas no paramétricas utilizando el software SPSS versión 19. Se aplican métodos de correlación de Pearson para determinar la relación entre las variables de estrés laboral y desempeño, considerando también la edad y el sexo.

Abstract

The general objective of the research is to understand the level of job stress and its relationship with various job performance variables (such as personal conditions, job characteristics, interpersonal relationships, and personnel policies), as well as its psychological, physiological, and cognitive effects on Call Center operators in the municipality of Santiago. The sample will consist of 60 Call Center workers in areas such as Fonasa, Gasco, Servicios de Impuestos Internos, and SENCE. The participants are men and women, aged between 25 and 40 years, of Chilean and Venezuelan nationalities, who have been employed between 6 months and 3 years. Data is collected through questionnaires distributed to the workers anonymously and voluntarily. The Perceived Stress Scale by Cohen, Kamarck, and Mermelstein (1983), which includes 14 Likert-type items, is used to measure job stress. For the job performance variable, a custom questionnaire based on performance reports and an evaluation of the participants' own perceptions of their performance is used, based on Rocca's (2008) model and using a four-point Likert scale. Data analysis is performed using non-parametric statistical techniques using SPSS version 19 software. Pearson correlation methods are applied to determine the relationship between the variables of job stress and performance, also considering age and sex.

I. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

El estrés es un estado de tensión y presión que se produce ante situaciones exigentes, y que el individuo considera que podrían estar por encima de sus capacidades o recursos, teniendo en cuenta la temática principal que será abordada. El estrés es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; además se manifiesta de diversas maneras y trae consigo múltiples consecuencias que afectan al individuo, dicha actitud, está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en el mismo. (Atalaya, M. ,2001; Guerra, P; Santander, S; Rodríguez, P. 2016)

Su presencia en el trabajo es casi inevitable en muchos puestos, sin embargo, las diferencias individuales son responsables de la amplia gama de reacciones ante el estrés; una tarea que una persona considere moderadamente difícil produce altos niveles de ansiedad en otra; cuando aumenta la presión surge una tensión negativa en las emociones, procesos de pensamiento, conducta y condición física de una persona (Newstrom, 2011, p. 384)

Por ejemplo, cuando una persona se encuentra estresada, Vales (2012) indica que el cuerpo activa un sistema importante llamado eje hipotálamo-hipófisis-adrenal (HHA), que es clave para manejar el estrés. Este sistema comienza en una parte del cerebro llamada hipotálamo, que tiene un área específica llamada núcleo paraventricular (NPV) que cuenta con neuronas que juegan un papel central en la respuesta al estrés. Por un lado, las neuronas envían señales a las áreas cerebrales que regulan las respuestas automáticas del cuerpo, como el aumento de frecuencia cardíaca y respiratoria, dilatación de las pupilas, sudoración y la inhibición de la actividad del sistema digestivo. Por otro lado, se estimula la liberación del cortisol, la hormona que ayuda al manejo del estrés.

El cortisol ayuda desde el metabolismo con la producción de azúcar en sangre, la utilización de carbohidratos, proteínas y grasas para el aprovechamiento idóneo de los recursos en momentos de amenaza. El hecho de presentar altos niveles de cortisol en

sangre de manera prolongada puede repercutir de manera considerable en el sujeto. En el artículo de Camargo. B (2010) se cita a Hyman S.E (2003) y Newle Id R.W.J. (1984) donde se presentan los efectos adversos de la hormona como lo son la atrofia muscular, fatiga crónica, migraña, osteoporosis, hipertensión, enfermedades cardiovasculares, insomnio, depresión, alergias o susceptibilidad a infecciones oportunistas, desórdenes menstruales, disfunción sexual, Síndrome del colon irritable, enfermedades digestivas, úlceras, desórdenes de alimentación, obesidad, tensión corporal, falta de concentración, poca capacidad de memoria.

El desempeño laboral es un procedimiento que busca considerar sistemática y objetivamente en lo posible, el rendimiento de los trabajadores en un periodo determinado, sujeto a reglas básicas determinadas con anterioridad. (Stoner, J. (1994); Harper y Lynch (1992).)

Se dice que la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente. (Rodríguez, R; Rivas, S. 2011)

Richardson, N; Antonello, M. (2022), informan que en una investigación encontraron que los trabajadores de 17 países incluyendo Chile, Argentina y Brasil están insatisfechos con el abordaje reglamentario respecto al estrés realizado por su empleador. Además, en dicha investigación se comprobó que la mala salud mental está teniendo un impacto adverso en el rendimiento laboral del 51% de los empleados en América Latina, con Chile en segundo lugar detrás de Brasil, con un 49%. Además, si bien la mayoría de los trabajadores afirma sentir que su jefe los respalda en este asunto, 27% de las personas cree que su empleador no hace nada proactivo para ayudar a fomentar la salud mental positiva en el lugar de trabajo.

Por otro lado la importancia que tiene este trabajo radica en un reto colectivo el cual, tiene su origen en dar a conocer la gran presión que conlleva enfrentar factores laborales del ámbito del call center como los horarios, descansos y mediciones de calidad, que finalmente, se manifiesta al identificar que un alto número de las licencias emitidas por parte de los trabajadores corresponden a diagnósticos de salud mental, según cifras de la Superintendencia de Seguridad Social, 2 de cada 3 trabajadores (67%) que

presentaron una enfermedad profesional reconocida de origen laboral durante el año 2022, corresponde a diagnóstico de salud mental. La cifra representa un aumento respecto al año 2021, año en que alcanzó el 52% del total. (Superintendencia de Seguridad Social, 2023).

En el caso de los estudios específicos de estrés laboral en Call Center en Chile, la recolección de datos es inexistente, pero se encuentran notas periodísticas de donde podemos tener una mirada a rasgos generales de lo que es un Call Center y sus consecuencias en cuanto a salud mental. Las cifras ratifican esta inquietud, dado a que el estrés es un factor común dentro de los trabajadores chilenos, el 67% de los trabajadores dice que experimenta estrés en el trabajo al menos una vez a la semana. Al ser preguntados sobre la frecuencia en que experimenta estrés, 27% dice de 2 a 3 veces por semana, seguido de un 15% sentirse estresado todos los días. En el caso de los hombres, 27% con un nivel de estrés más alto (Rodríguez, 2022). Por lo tanto, consideramos que es relevante convertir al estrés en el tema objetivo del estudio.

Según Oñate, (2021), en la cartilla informativa desde la Dirección del Trabajo, identifica distintos factores que favorecen el desarrollo de un ambiente laboral sometido a altos niveles de estrés: Relaciones interpersonales; roles de trabajo; estilos de dirección; falta de participación, control excesivo y condiciones ambientales.

Esta investigación puede ser de utilidad práctica ya que entrega información útil para que empresas del rubro creen estrategias, implementen las herramientas necesarias dentro de sus organizaciones y es una investigación que puede ser útil para la sociedad que finalmente es quien recibe el servicio. En adición a esto, aporta conocimientos sobre las realidades laborales que se viven actualmente en Chile y las implicancias que tienen en los trabajadores y así lograr tener una visión más integral de la situación.

Por otro lado, uno de los principales motivos por el cual es de alta relevancia realizar esta investigación es debido a que el área del Call Center está creciendo y evolucionando en su forma de llegar al público por distintas plataformas virtuales y más allá de esto, siguen siendo personas quienes atienden a las necesidades, solicitudes y problemáticas sobre el servicio que se presta al cliente y los efectos psicoemocionales que quedan en el trabajador pueden repercutir tanto en el desempeño laboral como en su vida personal.

De ahí que queremos dar a conocer la situación que se vive día a día ya que es un puesto laboral muy solicitado por su fácil acceso a ser contratado, muchas veces sin experiencia laboral.

No está en vista de todos el hecho de estar en un box, con más de 10 compañeros a la redonda, hablando al mismo tiempo, con descansos reducidos y controlados mediante programas, el recibir más de 150 llamados en algunos casos uno tras otro, las metas del mes, comisiones, hacen un ambiente de hipervigilancia que puede desembocar en aumentos de ansiedad, estrés, o angustia. La importancia es poder aportar datos en la materia a nivel social y organizacional para que la cadena de servicios y atenciones encuentre mejoras sustentables en el tiempo que logren incrementar la estabilidad laboral y el compromiso de los colaboradores hacia su tarea, sintiéndose seguro en la ejecución de la tarea y así llegar a un nivel sano del ambiente psicosocial dentro de la oficina.

1.2 Planteamiento del problema.

Según el Informe de la Organización del Trabajo y el Estrés (2004), se identificaron las siguientes consecuencias:

- Estar cada vez más angustiado e irritable.
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse.
- Tener dificultad para pensar con lógica y tomar decisiones.
- Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este.
- Sentirse cansado, deprimido e intranquilo.
- Tener dificultades para dormir.
- Sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial, trastornos músculo esqueléticos.

Organización Mundial de la salud (OMS, 2023) Se puede definir el estrés como un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. Todas las personas tenemos un cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta natural a

las amenazas y a otros estímulos, es la forma en que reaccionamos al estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar.

Causas asociadas con la presencia de estrés en trabajadores son sobrecarga laboral, falta de apoyo organizacional, desorganización en aspectos como carencia de recursos, comunicación inadecuada, relaciones sociales, dinámicas de trabajo, estilo de gestión, así como la falta de claridad del rol, clima organizacional, horario de trabajos extensos y condiciones físicas donde se realizan las actividades laborales. (Barrera, et.al, 2021)

Como se mencionó al comienzo el estrés produce ciertas alteraciones en las personas lo que también produce una afectación en las organizaciones puesto que el estrés laboral amenaza al buen funcionamiento de las empresas y los resultados que puedan obtener, debido a que esto puede producir un gran número de absentismo al lugar de trabajo y también ser la causa de la alta rotación de trabajadores. Con todos estos datos, se puede llegar a un conocimiento más concreto sobre las causas del estrés y sus secuelas, para saber a especificidad los niveles que poseen actualmente personas operadoras telefónicas que pasan la mayor parte del día a un nivel de estrés elevado, siendo este el propósito del presente trabajo.

Aunado a ello, la revisión bibliográfica sobre estrés laboral en operadores telefónicos en un call center, refleja la poca exploración de la psicología en esta área, a diferencia de la sociología con el trabajo de Flores (2014) orientado a “condiciones de trabajo en la industria de call center en Chile”, por lo que nos corresponde saber ¿Cuál es el nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño en operadores telefónicos de call center de la comuna de Santiago, durante el año 2023?

1.3 Objetivos

El objetivo de la investigación es conocer el nivel de estrés laboral y su relación con diversas variables del desempeño laboral (tales como condiciones personales, características del trabajo, relaciones interpersonales y políticas de personal.), además de sus efectos psicológicos, fisiológicos y cognitivos en operadores telefónicos de Call Center de la comuna de Santiago.

Los puntos antes mencionados dan lugar a desarrollar un ambiente laboral desgastante en donde los operadores son insuficientes para la alta demanda de llamadas que suelen a ver a diario, debido a que se están atendiendo llamadas a cada instante, sin dejar que exista un espacio de relajo para continuar con la llamada siguiente, de este modo el trabajo se hace cada vez más denso bajando así la calidad del servicio en la plataforma independiente del rubro que se encuentre el call center, es una historia que se repite y es común de escuchar a quienes trabajan o trabajaron como operadores telefónicos.

Se pretende plasmar lo que sucede en trabajos de contacto telefónico en donde es fácil darse cuenta de que es un círculo del que puede ser difícil salir para las empresas que prestan este tipo de servicios a instituciones públicas o privadas las que suelen ser demandantes en su mayoría.

En base a esto y pudiendo identificar los factores o detonantes de estrés en los ejecutivos se podrán abrir mayores opciones para que las empresas puedan implementar programas de bienestar, promoviendo una cultura laboral saludable y ofreciendo recursos para manejar el estrés y fomentar un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal.

1.3.1 Objetivo General

Conocer el nivel de estrés laboral y su relación con diversas variables del desempeño laboral (tales como condiciones personales, características del trabajo, relaciones interpersonales y políticas de personal.), además de sus efectos psicológicos, fisiológicos y cognitivos en operadores telefónicos de Call Center de la comuna de Santiago

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar la presencia de estrés laboral en operadores telefónicos de Call Center en la comuna de Santiago, caracterizando los principales síntomas psicológicos, fisiológicos y cognitivos reportados por los trabajadores.

Investigar las causas atribuidas al estrés laboral por los operadores telefónicos de Call

Center, relacionadas con las condiciones personales, características del trabajo, relaciones interpersonales y políticas de personal.

Determinar la relación entre el estrés laboral identificado y las variables del desempeño laboral en los operadores de telefónicos Call Center, evaluando su impacto en la satisfacción laboral, eficiencia y calidad del servicio.

1.4 Limitaciones del estudio.

A pesar de la importancia y la necesidad de abordar el estrés laboral en los operadores telefónicos de Call Center de la comuna de Santiago en 2023, es crucial tener en cuenta las posibles limitaciones que podrían infligir a la investigación. En particular, se refiere a la falta de diversidad de la muestra, ya que este estudio se centra exclusivamente en la comuna de Santiago. En este sentido, los resultados de la presente investigación pueden no ser aplicables a otras regiones o contextos culturales.

Además, los resultados interpretativos pueden no ser reales debido a la subjetividad en sus respuestas, lo que tendría limitaciones de sesgo y garantizar la no objetividad de la investigación. Y, por último, la complejidad de un fenómeno como el estrés laboral implica que los resultados pueden verse afectados negativamente por diversos factores contextuales y personales, lo cual significa que no todos los aspectos de centralidad y relevancia se estudian a través de esta investigación.

Sin embargo, en general, hay una valiosa contribución a las áreas del conocimiento proporcionado a través de la consideración de estudios exhaustivos y detallados, demostrando la relevancia de la evaluación del estrés laboral en Call Center como metodología útil para cualquier otro estudio.

II. Capítulo II. MARCO TEÓRICO

La relación entre estrés y desempeño laboral va a significar algunos efectos o consecuencias para su desarrollo cognitivo lo que podría afectar significativamente a la salud mental de los trabajadores; es por esto que vamos a analizar también algunos componentes del sistema nervioso y como el estrés va influyendo en ello

Dado todo este análisis teórico que hemos encontrado podemos percibir que efectivamente existen enfermedades laborales y condiciones patológicas que pueden ser detectadas por el área encargada de la prevención de riesgos. A su vez, tienen un impacto negativo en los empleados y la estructura organizacional en su conjunto. La comprensión de los mecanismos descritos no solo permitirá mejorar la calidad de la vida de la gente contratada, sino también influirá de manera positiva en la productividad y el rendimiento social en el marco laboral.

2.1 Estrés laboral

2.1.1 Concepto estrés

El estrés es un término muy utilizado hoy en día, se usa para describir el agotamiento físico y mental que afecta el comportamiento de una persona. Las primeras investigaciones científicas acerca del estrés se le atribuyen a Hans Selye, considerado el padre del estrés y pionero en el estudio de reacciones psicológicas ante estímulos físicos adversos. Entre sus logros se encuentra una descripción del Síndrome de adaptación general. Para Selye, el estrés es un síndrome o, en otras palabras, un conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del cuerpo a factores físicos o químicos destructivos del medio ambiente. (Selye, 1956).

En el siglo XIX, los investigadores trataban de buscar los factores homeostáticos necesarios para mantener una situación estable, y se creía que el estrés amenazaba este equilibrio interno, a partir de este análisis se concibió la palabra estrés en tres modelos diferentes: el estrés basado en respuestas, es decir, una reacción típica a un factor estresor como por ejemplo, la sobrecarga de trabajo, el estrés basado en estímulos, considerando un modelo ambiental, que proviene de factores externos, como por ejemplo

el frío, el calor excesivo, el ruido, etc., y por último, el estrés basado en un modelo interactivo, que reúne los componentes de respuestas y estímulos (Onofre, 2021).

2.1.2 Estrés laboral

Se produce el estrés laboral en circunstancias en donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía, se asocia al desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo, la persona se siente incapaz de alcanzar sus metas y se caracteriza por cambios emocionales constantes y en periodos muy cortos de tiempo. (Guerra, P; Santander, S; Rodríguez, P. (2016); Atalaya, M. (2001).)

Rodríguez, R; Rivas, S. (2011) indican que en una investigación aplicada en más de 2.000 trabajadores de diversos sectores tanto públicos como privados se logró identificar que el 41% informaba de altos niveles de estrés laboral, por otro lado, dos de cada tres indicaron sentir un aumento significativo de sobrecarga de trabajo, y un 36% un menor apoyo por parte de compañeros y supervisores.

2.1.3 Estrés y entorno laboral

El estrés es una respuesta física y emocional a las exigencias que existen en el trabajo que en muchas ocasiones exceden de la persona para enfrentarlas. Esto se puede deber por varios factores entre ellos, carga excesiva de trabajo, falta de capacitación, relaciones conflictivas con el entorno laboral; este segundo concepto contempla los factores sociales, organizacionales y físicos que rodean y son parte del área de trabajo como los compañeros de trabajo, supervisores o jefes de plataforma, políticas internas, confort en el espacio, seguridad, entre muchos otros factores que se pueden contemplar (Félix (2018);Patlán (2019).)

La presión en el trabajo puede causar estrés laboral y este puede tener un impacto negativo para los trabajadores entre ellos un impacto en su salud física aumentando el riesgo de enfermedades cardiacas, trastornos estomacales, depresión o ansiedad. También afecta el rendimiento laboral dentro de las organizaciones, la satisfacción laboral y la productividad (Chiang y Ojeda, 2013).

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. Se distinguen entre los factores intrínsecos al propio trabajo, los factores relacionados con las relaciones interpersonales, los factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional y los factores relacionados con la estructura y el clima organizacional (Posada, 2011).

2.1.4 Factores del estrés laboral

Las dificultades asociadas con la exposición al estrés y la ansiedad están vinculadas a las particularidades del entorno laboral. En ciertas situaciones, prevalecen reglas o condiciones inherentes a la profesión que no favorecen el logro de un control personal, sino que más bien aumentan la presión emocional y física, según Venegas, J. (2004)

El síndrome de Burnout se identifica como una respuesta al estrés laboral crónico y se caracteriza por una baja en el rendimiento laboral, autoevaluación negativa, desgaste físico, emocional y cognitivo, despersonalización y desarrollo de actitudes y sentimientos de cinismo que tiene consecuencias altamente negativas tanto para el individuo como para la organización donde cumple sus funciones. (Rodríguez, R; Rivas, S. 2011; Venegas, J. 2004)

Además, Venegas, J. (2004) también nos explica que:

“El cansancio emocional (CE) es una de las claves del síndrome de estrés laboral, lo que significa que la fuerza o capital emocional se consume y se agota la capacidad de entrega hacia los demás. Esta conducta de despersonalización se relaciona estrechamente con el CE. Una encuesta reveló que el 52% de encuestados se encontraba altamente despersonalizado, el 22% en la media y el 26% por debajo.”

Para Rodríguez, R; Rivas, S. (2011) la falta de un proceso de recuperación después de un período prolongado de estrés, junto con la naturaleza acumulativa del mismo, puede resultar en estrés crónico, la persona se siente completamente exhausta,

desgastada y superada, como consecuencia de un proceso constante de desgaste, la que caracteriza el síndrome de burnout o desgaste profesional.

Por otro lado, tenemos la sobrecarga laboral como factor que influye en el incremento del estrés laboral en los trabajadores, tal como lo indican Guerra, P; Santander, S; Rodríguez, P. (2016) “Todos los factores relacionados con la sobrecarga laboral están íntimamente relacionados con el cansancio emocional. Los trabajos administrativos que cada vez más desarrollan los conflictos de rol también provocan un aumento en los niveles de estrés”. Los conflictos de rol tienen lugar en las organizaciones a pesar de la existencia de un consenso acerca de las metas deseadas, ya que surgen cuando el encargado de ejecutar el rol no dispone de la habilidad, motivación, tiempo o comprensión necesaria para llevar a cabo la tarea (Williams, 1991, citado en Tomé, y Ceinos, 2017).

2.1.5 Fases del estrés

Hans Selye en 1936 (Bértola, 2010) nombró al estrés como el “Síndrome General de Adaptación” y lo describió en tres fases:

- I. Alarma de reacción. Esta fase se hace presente cuando el cuerpo detecta el estímulo estresor. Se produce alerta cortical, paralización, aumento de tono muscular y presión arterial. (Camargo, 2010)
- II. Adaptación. Comienza cuando el cuerpo toma medidas defensivas hacia el agresor buscando llegar a un equilibrio. Aumento de prolactina, glicemia, cortisol y disminución de oxitocina. (Camargo, 2010)
- III. Agotamiento. Empieza cuando el cuerpo abusa de sus recursos y defensas para mantener el equilibrio. La capacidad corporal de resistencia disminuye, los niveles de cortisol siguen elevados pero hay una disminución de sensibilidad a su acción en los tejidos. (Camargo, 2010)

La forma y duración de estas fases de estrés dan lugar a dos tipos de estrés: el estrés agudo (eustres) y el estrés crónico (distres).

Si el estímulo es real y de corta duración, a su efecto se le denomina estrés agudo, siendo esta la forma de estrés más común. El estrés agudo es considerado positivo como

una reacción constructiva, una condición en la cual el organismo completo responde a la prontitud, eficacia y espontaneidad a situaciones externas de emergencia, que generan preocupación y alarma.

Si el estímulo es real o imaginario, pero perdura en el tiempo con mayor o menor intensidad, a su efecto se le denomina estrés crónico. Dicho estrés es causado por situaciones diarias, continuas y repetitivas en donde la persona no es capaz de reaccionar en alguna forma, cuando el organismo se encuentra bajo presión continua o en situación de emergencia constante y se agotan los recursos fisiológicos y psicológicos de defensa del individuo, esta situación provoca una situación de estrés que en muchos casos termina en una patología (Gálvez et al. 2015).

2.1.6 Estrés agudo

Si el estímulo es real pero dura poco, se le denomina estrés agudo, ésta es la forma de estrés más común, su duración está limitada en el tiempo y da lugar a una sensación de confianza, control y capacidad de abordar y terminar con éxito las tareas impuestas; los períodos breves de estrés trastornan el funcionamiento del organismo; sin embargo, los síntomas desaparecen cuando el episodio termina. Normalmente se considera útil y positivo este tipo de estrés ya que nos ayuda a proteger y movilizarnos para protegerse ante amenazas. (De Luca P. A., et.al. (2004); Álvarez Ramírez, M. (2007))

Según Rodríguez, García y Franco (2013) en su estudio *“Neurobiología del estrés agudo y crónico: su efecto en el eje hipotálamo-hipófisis-adrenal y la memoria”*; cuando estamos estresados, nuestro cuerpo libera estas sustancias llamadas glucocorticoides, que juegan un papel importante en la forma en que nuestra respuesta al estrés se presenta en el cuerpo. Estos glucocorticoides en el cerebro interactúan con dos tipos de receptores: receptores de glucocorticoides y receptores de mineralocorticoides. Juntos, estos ayudan a coordinar la respuesta al estrés comparándose con la reorganización de la forma en que las células cerebrales se conectan entre sí.

En el caso del estrés agudo la memoria y función endocrina son factores involucrados ya que los glucocorticoides influyen en cómo recordamos cosas y en la parte

de nuestro sistema que funciona para regular las hormonas. Básicamente, pueden alterar nuestra capacidad de formar y recordar recuerdos a corto plazo y receptores y cambios celulares.

Los receptores mediante los cuales detectamos los glucocorticoides nos ayudan a ajustar la forma en que las células cerebrales se comunican entre sí durante una fase estresante. Esta es otra herramienta que el cerebro puede utilizar para usar los recursos correctos en el lugar y momento correcto durante el estrés diferencial.

2.1.7 Estrés crónico

Los mecanismos que participan para pasar a un estado de estrés crónico son de alta complejidad, donde adicionalmente se involucran factores de tipo cognitivo y emocional, así como al contexto dado por la realidad externa; cuando se encuentra ante una cantidad de demandas en aumento o la percepción de estas que generan dificultad y que se termina constituyendo en amenaza para el individuo. (De Luca P. A., et.al. (2004); Álvarez Ramírez, M. (2007).)

Dicho estrés es causado por situaciones diarias continuas y repetitivas en donde la persona no es capaz de reaccionar en alguna forma, tales como tener mucho trabajo en cortos periodos de tiempo o llevar a cabo actividades sin la suficiente información o manejo de esta lleva a que se provoque este estrés negativo, es decir, cuando el organismo se encuentra en un estado de presión continua o de alerta constante y se agotan los recursos fisiológicos y psicológicos de defensa del individuo y el estrés provoca patología, mostrando síntomas como ansiedad, irritación, ira y cólera, preocupación tristeza, pánico y estados de desesperanza.(De Luca P. A., et.al. (2004); Álvarez Ramírez, M. (2007); M. Moscoso (2009)).

Siguiendo con el estudio de Rodríguez, García y Franco (2013) en el caso del estrés crónico a nivel neurobiológico las áreas involucradas son el hipocampo, una parte del cerebro involucrada en la memoria y el aprendizaje donde el estrés prolongado puede causar daño.; y también el estudio indica que existen efectos en la Potenciación Sináptica, dañando la capacidad del cerebro para fortalecer las conexiones entre sus células nerviosas, lo cual es crítico tanto para la formación de la memoria a largo plazo como para la integración entre diferentes áreas del cerebro.

2.2 Desempeño laboral

2.2.1 Concepto de desempeño laboral

El desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo para alcanzar metas comunes dentro de una organización, contiene características individuales del trabajador, como las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, funciones que son observables y medibles en un periodo determinado. (Chiavenato, I. (2011); Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994); Bohórquez, B. y Vásquez, D. (2002))

El desempeño, de acuerdo con un estudio realizado por la OIT-OMS (1984) varía a consecuencia del estrés, convirtiéndose en una de las principales preocupaciones para las organizaciones; en este se describe la eficacia del rendimiento en función al nivel de estrés, es decir, cuando el estrés es moderado, el desempeño es óptimo, y en condiciones extremas, con un nivel de estrés muy elevado o muy bajo, el desempeño disminuye (Onofre, 2021).

2.2.2 Factores del desempeño laboral

Se señala que (Bain, 2013, como se citó en Quispe, 2015) existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad:

Factores internos.

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas, mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimientos de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

Factores duros: La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente, y se puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.

Factores blandos: Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y de una buena formación o capacitación.

Factores externos.

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores se tienen los siguientes:

Ajustes estructurales: Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo, a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar esta estructura.

Cambios económicos: El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera, el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

Cambios demográficos y sociales: Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.

Recursos naturales: Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional.

2.2.3 Evaluación del desempeño laboral

Se considera como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el

trabajador y si podrá mejorar su rendimiento futuro, lo que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas que afecten a la persona en el desempeño del cargo (Pérez, 2009).

Según Werther y Davis citado en (Pérez, 2009), la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del trabajador. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna, si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado (el evaluado) debe no solo tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.

2.2.4 Síndrome de Call Center

En un Call Center se recibe una gran cantidad de llamadas al día sobre solicitud de información, resoluciones y reclamos, donde la función del operador telefónico es responder a los clientes de manera rápida y precisa.

Generalmente las llamadas que se presentan consideran un tiempo amplio para otorgar una respuesta satisfactoria al cliente, sin embargo, las respuestas deben proporcionarse en el menor tiempo posible lo que influye en la evaluación final que el cliente le otorga al operador, teniendo en cuenta que el telefonista esté supervisado en todo momento, puesto que el supervisor o los encargados del área de calidad se encuentran escuchando sus llamadas (Concalves y Concalves, 2013).

2.2.5 Síntomas

El nivel de estrés causado en colaboradores de Call Center puede ocasionar en ellos un desgaste emocional, el mismo que puede presentar síntomas como cambios de humor, irritabilidad, ansiedad, depresión, rechazo al lugar de trabajo, impotencia, desesperanza, los trabajadores presentan menor interés en acudir al lugar de trabajo, aumentan los ausentismos, al estar pensando en todo lo que les perturba se genera un

déficit de concentración, sienten la necesidad de buscar nuevas opciones laborales y dejar el trabajo actual (Cólica, 2009, p.59).

III. Capítulo III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

Esta investigación es cuantitativo descriptivo correlacional, por cuanto el propósito es investigar la relación entre estrés laboral y desempeño, variables que en forma común se hacen presentes en operadores telefónicos de Call Center.

3.2 Diseño de investigación

Por cuanto el propósito de esta investigación es estimar los niveles de acercamiento entre las variables de estrés laboral y desempeño, el presente estudio se basa en un diseño descriptivo correlacional, por lo que no existe manipulación de variables, donde se estudian ambos fenómenos de la muestra en su contexto ambiental para posteriormente analizar los resultados.

Señala el autor Hernández (2014), que el diseño descriptivo posee las siguientes características:

- Tiene como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado.
- Se definen y miden variables y se caracterizan, así como al fenómeno o planteamiento referido.

Según Hernández (2014), el diseño correlacional posee las siguientes características:

- Tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular.
- Permite cierto grado de predicción.

Además, es importante señalar que el diseño de investigación descriptivo correlacional nos permitirá poder describir la relación que tienen ambas variables

estudiadas, lo cual nos proporciona información sobre la fuerza y dirección de la relación entre ellas.

3.3 Definición operacional y conceptual de variables

Enfoque	Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Cuantitativo	Estrés Laboral	El estrés es un estado de tensión y presión que se produce ante situaciones exigentes, y que el individuo considera que podrían estar por encima de sus capacidades o recursos además se manifiesta de diversas maneras y trae consigo múltiples consecuencias que afectan al individuo. (Atalaya, M. ,2001; Guerra, P; Santander, S; Rodríguez, P. 2016)	El estrés percibido se define operacionalmente como la respuesta a los 14 ítems que conforman la escala (PSS) es decir, el grado en que las personas perciben la vida como impredecible, incontrolable o sobrecargada.” (Calderón, C; et.al. 2017, Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. 1983)
Cuantitativo	Desempeño laboral	Según Chiavenato (2002), se define el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, el autor afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.	El desempeño laboral se define operacionalmente como las respuestas al “Cuestionario para la Evaluación del Desempeño Laboral” (Rocca, 2008), que se estructura en 63 preguntas, según áreas de atención, basándose en modelos propuestos, y se utiliza para su escala de valoración una escala de Likert de 5 (cinco) grados, según sea la pregunta- Siempre (), Casi siempre (), A veces (), Casi nunca (), Nunca ().

Tabla 1

3.4 Procedimiento de muestreo

	No. de trabajadores	Hombres	Mujeres	Chilenos	Extranjeros

Población	130	34	96	88	42
Muestra	100	26	74	69	31

Tabla 2

Población conformada por 130 operadores telefónicos de Call Center, tanto de sexo femenino como masculino.

La muestra está constituida por el número total de 100 trabajadores del área de Call Center en Santiago de Chile, la misma es bastante significativa y representativa para esta investigación. Este cálculo se realizó teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5%.

Son operadores que se encuentran atendiendo en distintas áreas de atención al cliente: Fonasa, Gasco, Servicios de impuestos internos y Sence. Consta de una muestra mixta como se indicó anteriormente entre hombres y mujeres de entre 20 y 50 años aproximadamente con nacionalidad chilena y venezolana que tienen una permanencia en la empresa entre 1 a 3 años.

3.5 Técnicas y recolección de datos

La recolección de datos se realizó por medio de cuestionarios entregados directamente a trabajadores, su respuesta será de manera anónima y voluntaria. Para la medición de los niveles de estrés de los trabajadores se aplicó la Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale) PSS de Cohen, Kamarck & Mermelstein (1983). Dicha escala mediante sus 14 ítems de tipo Likert con 5 respuestas que van de 0 (nunca) a 4 (muy a menudo), permite identificar el grado en que las personas consideran ciertas situaciones de la vida cotidiana como estresantes, (Calderón, C; et.al. 2017). Para la medición del desempeño laboral se evaluó mediante informes de las mediciones entregadas a los mismos trabajadores a lo largo del mes y un cuestionario de creación propia para identificar la percepción del propio participante sobre su rendimiento.

La recolección de datos para la variable de desempeño laboral se hizo mediante el instrumento propuesto por Rocca (2008), cuya estructura contempla cuatro dimensiones que consideran las condiciones personales, características del trabajo, relaciones interpersonales y políticas de personal. Las preguntas del cuestionario fueron estructuradas para medir el desempeño, por otro lado, el instrumento se contempla bajo la escala de Likert indicados de la siguiente manera: siempre (1), casi siempre (2), a veces (3), casi nunca (4), nunca (5).

En esta investigación la encuesta cuenta con 60 ítems dividido en tres dimensiones para medir la condición personal como la asistencia, la puntualidad, el conocimiento del trabajo, las habilidades para el planteamiento, la iniciativa, entre otras; otra dimensión corresponde a las características del trabajo en donde se evalúa la cantidad de trabajo, la relevancia de las tareas, la autonomía, las relaciones y demás aspectos, finalmente están las políticas del personal en donde se pretende conocer las capacitaciones y la equidad salarial en relación al lugar de trabajo.

3.6 Técnicas de análisis de datos

El análisis de los datos obtenidos fue no paramétrico. La metodología empleada implica el uso del programa estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 26 para analizar los resultados. Se aplicó el método de correlación de Pearson entre las variables de desempeño, estrés laboral, edad y sexo, tomando en consideración los valores obtenidos en cada dimensión. Además, se utilizó la técnica de análisis de datos para describir las variables mediante tablas de frecuencia, gráficos y cuadros de resumen, así como para examinar los estadísticos de tendencia.

3.7 Criterios de rigor científico

Confiabilidad: El instrumento PSS (Percived Stress Scale) demuestra evidencia previa que muestra niveles de fiabilidad aceptables en población chilena ($\alpha = .79$) (Tapia et al., 2007).

Validez: La Escala de Estrés Percibido está validado en Chile, se aplicará la versión adaptada por Erik Marín en su versión 2005.

El instrumento de medición para evaluación de desempeño está realizado basándose en la autora Rocca Adriana, de 60 preguntas. El instrumento se validó con

investigaciones que fueron realizadas con anterioridad.

Objetividad: Los resultados respaldan la calidad del instrumento, tanto en sus versiones de 10 como de 14 ítems, destacando su estructura de dos factores y su consistencia interna sólida. Además, se demuestra que el instrumento invarianza factorial al ser igualmente efectivo tanto en hombres como en mujeres. (Jorquera-Gutiérrez, R; Guerra-Díaz, F. 2023)

Los resultados que otorgan el instrumento utilizado para la variable desempeño reflejan objetividad, esto debido a que el instrumento se realiza a todos los participantes de la misma manera otorgando las mismas instrucciones y condiciones por igual.

Mediante el programa (SPSS) se realizó la respectiva tabulación de los datos obtenidos mediante el cuestionario mediante la respuesta de cada ítem, lo que permite tener el nivel de confiabilidad de la escala de calificación del instrumento y el nivel de correlación con la variable desempeño.

3.8 Aspectos Éticos

En principio, es fundamental destacar que la ejecución de investigaciones ya sea en entornos públicos o privados, demanda la obtención de autorización por parte de la autoridad competente. Este paso se posiciona como un fundamento ético, evidenciando el respeto a las normativas establecidas y garantizando que la investigación se desarrolle dentro de los límites legales y reglamentarios correspondientes. Otro elemento crucial en el contexto ético de la investigación psicológica es la obligación de obtener el consentimiento informado, explícito y por escrito de los participantes, especialmente cuando la investigación podría comprometer su privacidad. La acción de recabar el consentimiento informado no solo constituye una responsabilidad ética, sino que también muestra el compromiso del psicólogo/a con la transparencia y el respeto a los derechos de los participantes (González y Solval, 2023).

El consentimiento informado implica proporcionar información detallada a los participantes sobre los objetivos, significado y alcance de la investigación, así como cualquier posible riesgo para su privacidad. Este proceso no solo representa un requisito ético, sino también una oportunidad para fomentar la comprensión y colaboración entre

el investigador/a y los participantes, estableciendo así una relación basada en la confianza mutua.

En el proceso de obtención del consentimiento informado se debe ofrecer información clara y precisa sobre el objetivo de la investigación, los beneficios y posibles riesgos de la misma. Igualmente, se debe informar a los individuos que su participación es voluntaria, que pueden retirarse libremente cuando lo juzguen conveniente y que se guardará confidencialidad de sus datos, usados únicamente para fines empíricos (Cañete y Brito, 2012).

El protocolo para poder acceder a tener la entrevista con la muestra será lo siguiente:

- Se pondrá en contacto con cada uno de los participantes.
- En cuanto se obtenga una respuesta de confirmación por parte de los participantes, se coordinará y establecerán horarios para los participantes.
- Por motivos de tiempo se podrán llevar a cabo entrevistas de manera online y otras de manera presencial.
- Se entregará el consentimiento, para ser firmado por los participantes, donde se explicita que la participación será voluntaria, con el resguardo de la confidencialidad, y los resultados tienen fines netamente académicos.
- Explicación a cada uno de los participantes en que consta la investigación y la finalidad del estudio.

3.9 Viabilidad de la muestra

El obstáculo que posiblemente se presente al momento de la recolección de datos es que las empresas involucradas no están de acuerdo con la realización del cuestionario por parte de la muestra, debido a esto se debe presentar los motivos de la investigación y la importancia del conocimiento de la información que se pueda obtener de este estudio a nivel académico como también de empresa si desean obtener información sobre el estudio de manera que ellos lo puedan procesar y generar una reestructuración en la organización en caso de que lo consideren pertinente. Por otro lado, existe la posibilidad que al momento de solicitar las evaluaciones de desempeño al propio trabajador éste se

rehúse a exponer tal información sobre su propio rendimiento, por esto es importante dejar bien especificado que tal información será manejada de manera anónima durante todo el procedimiento y en el trabajo final.

3.10 Procedimiento

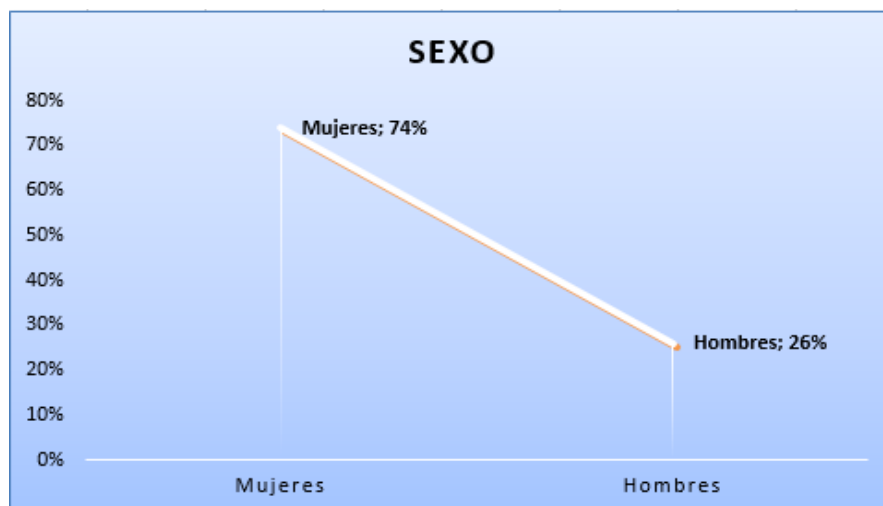
Al inicio del estudio, se invitó a los trabajadores a participar del mismo, a través de los supervisores previamente informados. Se les dio a conocer acerca de los objetivos del estudio y la naturaleza de su participación en el mismo, enfatizando la participación voluntaria y anónima por parte de estos. Posterior a la firma del consentimiento informado, se realizaron las mediciones. Los participantes respondieron el cuestionario Durante la investigación se tomaron en cuenta todos los resguardos éticos necesarios y tanto el estudio como las cartas de consentimiento fueron visados por el comité de ética de la Escuela de Psicología de la Universidad Miguel de Cervantes.

IV. CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

Luego de la aplicación de los instrumentos en el total de los trabajadores logramos identificar características como predominancia del sexo, país de origen, antigüedad en la empresa y edad.

Ilustración 1



En cuanto a el sexo de los participantes de la encuesta se pudo constatar que

existe un 74% del total correspondiente a personal femenino y el 26% restante serian trabajadores del sexo masculino, dejando en claro una alta predominancia de mujeres en el rubro, datos que ya se habían identificado en estudios anteriores.

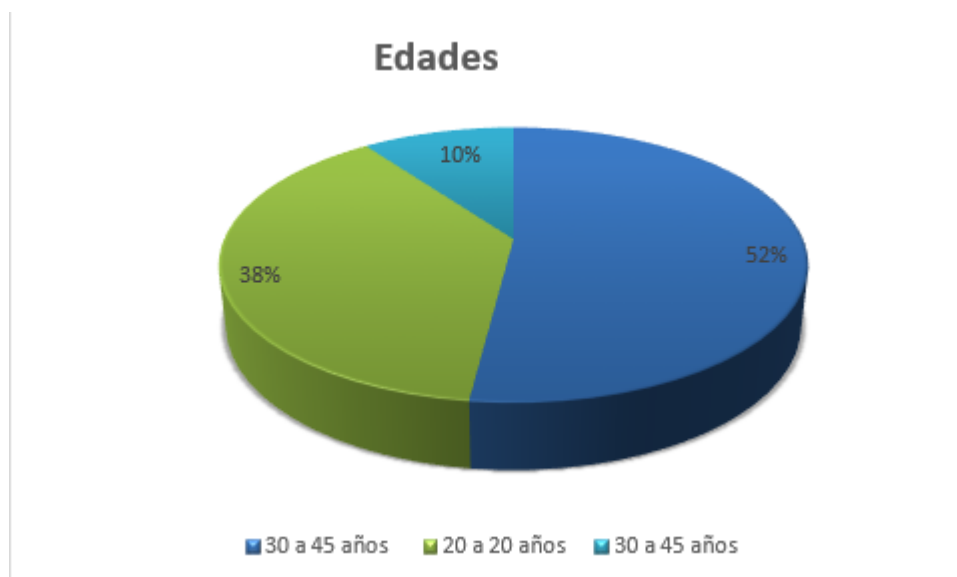


Ilustración 2

La edad de los participantes encuestados fue entre 20 y 60 años, en el Gráfico 2 se representa que un 38% de los trabajadores tienen entre 20 y 29 años, luego el valor más alto que representa un 52% del total correspondiente a trabajadores que tienen entre 30 y 45 años y por último el 10% restante son trabajadores con un rango etario de 46 años o más.

Tiempo en la empresa

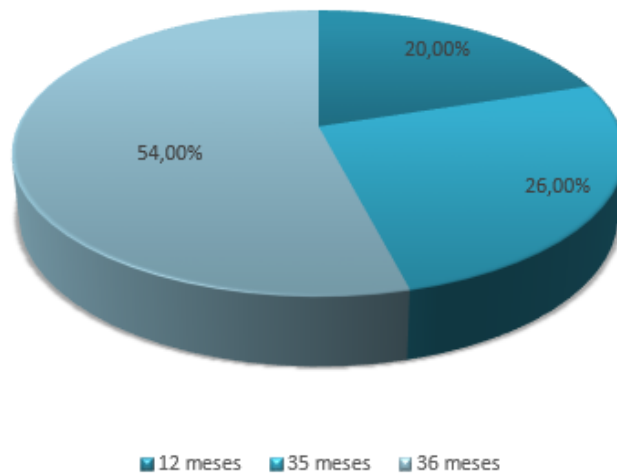


Ilustración 3

Otro factor importante que destacamos es el tiempo de antigüedad de los trabajadores en la empresa teniendo como datos finales que un 54% lleva 1 año o menos trabajando en la empresa, siguiendo con un 26 % del total que lleva entre 1 y 3 años, finalmente un 20% lleva más de 3 años trabajando. Estos datos nos dan a conocer la rotación de personal que existe en el área del Call Center permaneciendo la mayoría 1 año o menos en el puesto laboral.



Ilustración 4

En la ilustración 4 podemos ver representado el país de origen de todos los encuestados, se identifica que la población con nacionalidad chilena corresponde a un 69%, mientras que el 25 % del total representa a la población venezolana que trabaja en el rubro del Call Center, y por último queda un restante de un 6% que representa a nacionales de países como Argentina, Perú, Bolivia y Colombia.

4.1.1 Propiedades psicométricas del instrumento aplicado (confiabilidad y validez)

La Escala de Estrés Percibido-14 (SSP-14) en las evaluaciones de confiabilidad la consistencia interna de la PSS-14 determinada por el Coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,67. Esto significa que la consistencia interna de 0,67 está dentro de los parámetros aceptables de confiabilidad teniendo en cuenta que el rango es de 0,5 a 1. (Remor y Carrobbles, 2010)

Además, está validado en Chile, se aplicará la versión adaptada por Erik Marín en su versión 2005.

Por otro lado, el instrumento de medición para evaluación de desempeño está realizado basándose en la versión de la autora Rocca Adriana (2008), de 60 preguntas. El instrumento se validó con investigaciones que fueron realizadas con anterioridad.

4.1.2 Análisis descriptivo general y por variable (tabla de frecuencia, medidas de tendencia central, medidas de dispersión)

4.1.2.1 Estrés laboral

Los resultados del cuestionario aplicado a los operadores telefónicos de Call Center en Santiago revelan un panorama claro sobre la presencia y características del estrés laboral en este grupo. Se evidencia que el estrés es una constante en la vida laboral de estos trabajadores, manifestándose en diversas situaciones y emociones a lo largo del último mes.

Estrés percibido

Tabla 3

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Muy a menudo	A menudo	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca
1. Durante el último mes, con qué frecuencia ha estado afectado por alguna situación que ocurrió inesperadamente.	15	13	45	3	3
2. Durante el último mes, con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes de su vida.	15	10	44	3	3
3. Durante el último mes, con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado.	15	33	41	0	0
4. Durante el último mes, con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de su vida.	15	31	41	1	1
5. Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida.	11	32	43	1	1
6. Durante el último mes, con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas	13	37	39	1	1

personales.					
7. Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que las cosas le salen bien.	11	28	39	2	2
8. En el último mes, con qué frecuencia ha sentido no poder afrontar todas las cosas que debía realizar.	11	18	40	3	3
9. Durante el último mes con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida.	12	28	48	1	1
10. Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que está al control de todo.	8	27	55	1	1
11. Durante el último mes, con qué frecuencia se ha sentido molesto, porque los sucesos que le han ocurrido estaban fuera de su control.	13	27	37	4	4
12. Durante el último mes, con qué frecuencia ha pensado sobre aquellas cosas que le quedan por lograr.	22	37	28	1	1

13. Durante el último mes, con qué frecuencia ha podido controlar su tiempo.	5	32	40	2	2
14. Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas.	8	20	33	15	15
PROMEDIO	12.4	26.6	40.9	17.4	2.7

En el ítem sobre la frecuencia con la que se sienten nerviosos o estresados, un 15% de los encuestados reportó que se ve muy a menudo afectado por situaciones inesperadas, mientras que un 45% indicó que esto sucede de vez en cuando, lo que sugiere que las situaciones imprevistas son una fuente de estrés para una parte considerable de los empleados.

Además, un 15% de los operadores se siente muy a menudo incapaz de controlar aspectos importantes de sus vidas, y un 44% experimenta este sentimiento de vez en cuando, reflejando una percepción común de falta de control. Esta sensación de falta de control se vincula estrechamente con el estrés, ya que un 33% se siente a menudo nervioso o estresado, mientras que un 41% lo experimenta de vez en cuando, indicando que el estrés es un sentimiento recurrente para muchos trabajadores.

En cuanto al manejo de problemas cotidianos, un 31% de los encuestados afirmó que a menudo logra manejar con éxito pequeños problemas, aunque un 41% solo lo hace de vez en cuando. Esto podría indicar que la capacidad para lidiar con las tensiones menores no es uniforme entre los trabajadores. La percepción sobre el afrontamiento de cambios importantes es similar, ya que un 43% de los encuestados indicó que de vez en cuando afronta efectivamente cambios significativos, lo cual sugiere una falta de

consistencia en las habilidades de afrontamiento.

Cuando se trata de la confianza para manejar problemas personales, un 37% de los operadores se siente a menudo seguro, aunque un 39% lo siente de vez en cuando, sugiriendo un grado de confianza en sí mismos que varía considerablemente. En cuanto a la percepción de éxito, un 39% indicó que las cosas le salen bien de vez en cuando, pero solo el 28% siente esto a menudo, lo que indica fluctuaciones en la percepción de éxito personal.

Respecto a la sensación de no poder afrontar todas las tareas, un 18% la experimenta a menudo y un 40% de vez en cuando, señalando una notable carga de trabajo. En cuanto al control de dificultades, un 48% siente que de vez en cuando controla sus dificultades, mientras que sólo un 28% lo siente a menudo, lo que sugiere variabilidad en la percepción de control sobre las adversidades.

Una mayoría del 55% experimenta de vez en cuando el sentimiento de estar al control de todo, lo que refleja cierta inseguridad respecto al control general de su vida. Además, un 37% de los encuestados siente de vez en cuando molestia por eventos fuera de su control, lo que podría contribuir al estrés general.

El 37% de los trabajadores piensa a menudo en lo que queda por lograr, mientras que un 28% lo hace de vez en cuando. Este pensamiento constante sobre logros futuros puede ser una fuente de motivación o preocupación. En cuanto al control del tiempo, un 40% siente que lo controla de vez en cuando y un 32% lo hace a menudo, indicando cierto nivel de manejo del tiempo, aunque no de manera consistente. Finalmente, un 33% siente de vez en cuando que las dificultades se acumulan, y un 15% lo siente casi nunca, lo que sugiere que hay una preocupación persistente sobre la capacidad de manejar múltiples problemas.

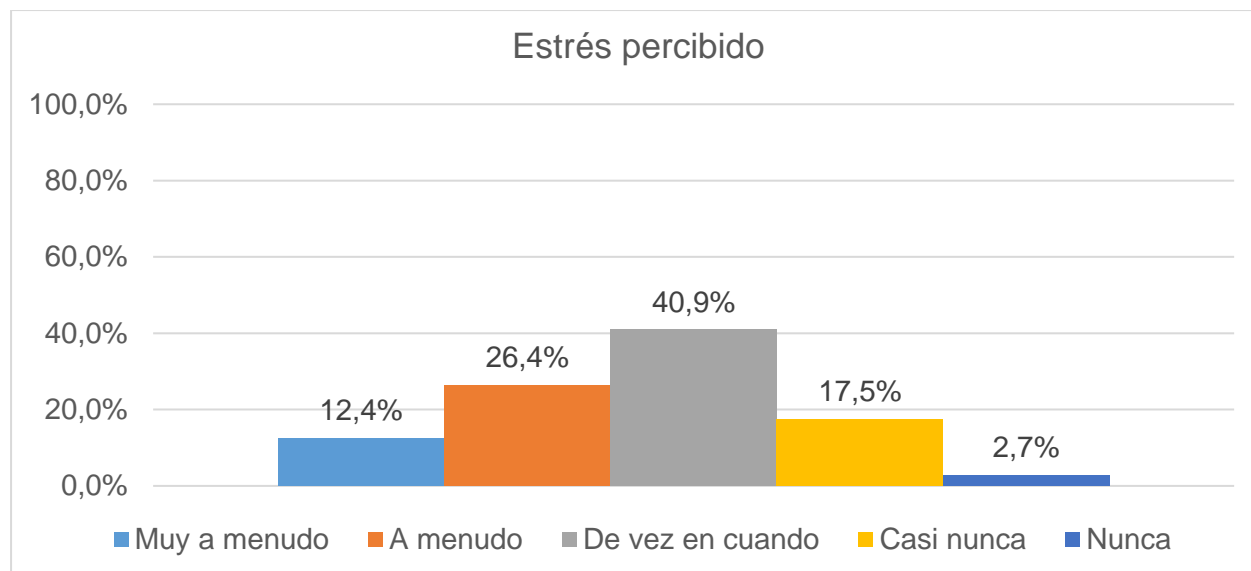


Ilustración 5

El gráfico revela que la mayoría de los operadores de Call Center experimentan estrés de manera moderada, con un 40,9% reportando sentirlo “de vez en cuando” y un 26,6% “a menudo”. Un menor porcentaje, 12,4%, siente estrés “muy a menudo”, mientras que un 17,4% lo percibe “casi nunca” y solo un 2,7% “nunca”. Estos datos sugieren que el estrés es una experiencia común, pero varía en intensidad, destacando la necesidad de estrategias para su manejo efectivo en el entorno laboral.

Los datos obtenidos mediante la tabulación de la escala dan finalmente que en promedio un valor de 27,07; teniendo en cuenta que un nivel de estrés moderado fluctúa entre 20 y 25 (Remor y Carrobles, 2001) podemos decir que se refleja que los operadores de Call Center experimentan niveles altos de estrés, pero no alarmantes. Hay una percepción notable de falta de control y nerviosismo, que es común en ambientes laborales exigentes. La variabilidad en las respuestas muestra que algunos trabajadores se sienten más capacitados para manejar el estrés que otros, lo que sugiere que podrían implementarse medidas para mejorar las habilidades de manejo del estrés y el bienestar general de los empleados para lograr un equilibrio en el conocimiento de estas herramientas y habilidades entre los trabajadores.

4.1.2.2 Desempeño laboral

Dimensión: Condiciones personales

Indicador: Asistencia y Puntualidad

Tabla 4

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1. Falta a su trabajo	2	0	4	30	64
2. Llega puntualmente a su trabajo	47	48	3	2	0
3. Cumple con su horario de trabajo	77	18	3	1	1
PROMEDIO	42	22	3.3	11	21.7

El análisis de la dimensión de condiciones personales, centrado en la asistencia y puntualidad de los operadores de Call Center en Santiago, revela un alto nivel de compromiso laboral. Un 64% de los trabajadores nunca falta al trabajo y un 47% siempre llega puntualmente, con un 77% que siempre cumple su horario laboral. Estos resultados indican que los operadores tienen una fuerte ética laboral y cumplen consistentemente con sus responsabilidades.

Indicador: Conocimiento del trabajo

Tabla 5

ÍTEM	Frecuencia (%)
------	----------------

	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4. Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento	4	6	25	41	24
5. Tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto	29	46	23	1	1
PROMEDIO	16.5	26	24	21	12.5

El análisis del conocimiento del trabajo entre los operadores de Call Center revela que la mayoría se siente bien preparado para sus tareas. Solo un 4% reporta siempre tener dificultades por falta de conocimiento, mientras que el 41% casi nunca enfrenta este problema y el 24% nunca lo experimenta. En contraste, un 29% siempre tiene los conocimientos necesarios para su puesto, y un 46% casi siempre se siente así. Esto indica que la falta de conocimiento no es una causa significativa de estrés laboral, ya que la mayoría se considera competente.

Indicador: Habilidad para el planeamiento

Tabla 6

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
6. Le agrada participar en	26	17	32	18	7

la planificación de las actividades de su trabajo					
7. Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones	17	25	26	19	13
8. Sabe planear sus propias actividades	31	51	13	4	1
PROMEDIO	24.7	31	23.7	13.7	7

El análisis sobre la habilidad para el planeamiento entre los operadores de Call Center revela que la mayoría tiene una fuerte capacidad para planificar sus actividades, con un 31% siempre y un 51% casi siempre logrando hacerlo. En cuanto a la participación en la planificación laboral, un 26% siempre está dispuesto y un 32% lo hace a veces, mostrando interés, aunque no constante. Respecto a dar su punto de vista en la toma de decisiones, un 17% siempre se interesa y un 25% casi siempre lo hace, pero hay un 19% que casi nunca participa. Esto sugiere que, aunque hay habilidades y voluntad para planificar individualmente, hay margen para aumentar la participación en procesos de decisión, lo cual podría mejorar el compromiso y reducir el estrés laboral.

Indicador: Iniciativa

Tabla 7

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

9. Tiene iniciativa para realizar sus tareas	41	44	13	1	1
10. Puede emprender sus actividades sin esperar que se lo indiquen	49	42	6	3	0
PROMEDIO	45	43	9.5	2	0.5

El análisis del indicador de iniciativa entre los operadores de Call Center revela que la mayoría posee una fuerte capacidad de proactividad. Un 41% siempre tiene iniciativa para realizar sus tareas y un 44% lo hace casi siempre. Además, un 49% siempre emprende actividades sin esperar instrucciones, y un 42% casi siempre actúa con autonomía. En promedio, un 45% muestra siempre iniciativa y un 43% casi siempre, lo que refleja una cultura laboral de autonomía y proactividad. Esto contribuye a un ambiente de trabajo eficiente y puede ayudar a reducir el estrés, ya que los trabajadores se sienten empoderados y en control de sus tareas.

Indicador: Esfuerzo

Tabla 8

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
11. Persiste hasta que alcanza la meta fijada	50	36	13	1	0
12. Es constante en cualquier tarea que emprende	44	45	10	1	0

13.	Realiza sus actividades con dedicación	41	48	11	0	0
PROMEDIO		45	43	11.3	0.7	0

El análisis del indicador de esfuerzo entre los operadores de Call Center muestra un fuerte compromiso hacia el logro de sus metas. Un 50% de los trabajadores afirma que siempre persiste hasta alcanzar sus objetivos, y un 36% lo hace casi siempre. En cuanto a la constancia en las tareas, un 44% siempre es constante y un 45% casi siempre mantiene esta actitud. Además, un 41% de los operadores realiza sus actividades siempre con dedicación, y un 48% lo hace casi siempre, lo que indica un alto nivel de compromiso y dedicación en el trabajo. En promedio, un 45% de los encuestados siempre muestra esfuerzo, y un 43% lo hace casi siempre, mientras que solo un 11.3% a veces lo demuestra. Estos resultados reflejan una cultura laboral donde la persistencia, constancia y dedicación son valores predominantes, contribuyendo a un ambiente de trabajo productivo y eficiente.

Indicador: Habilidad para trabajar solo.

Tabla 9

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
14. Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás	19	59	19	3	0

15. Puede trabajar sin necesidad de estar con otras personas	36	42	18	3	1
16. Puede realizar su trabajo sin ayuda de otros	23	51	23	2	1
PROMEDIO	26	50.7	20	2.7	0.7

El análisis de la habilidad para trabajar solo entre los operadores de Call Center revela una alta autonomía. Un 19% siempre resuelve problemas sin ayuda, y un 59% casi siempre lo hace. Además, un 36% puede trabajar sin necesidad de estar con otros siempre, y un 42% casi siempre. En cuanto a realizar su trabajo sin ayuda, un 23% siempre lo logra y un 51% casi siempre. En promedio, un 26% demuestra siempre la habilidad para trabajar solo, y un 50.7% casi siempre, lo que indica una fuerte independencia laboral y eficiencia en el trabajo individual. Estos resultados sugieren que la mayoría de los operadores tiene la confianza y la competencia para trabajar de manera autónoma.

Indicador: Habilidad para trabajar con otros

Tabla 10

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
17. Tiene una actitud conciliadora en los conflictos de trabajo	34	44	16	5	1

18. Le gusta cooperar cuando se requiere hacer un trabajo en equipo	36	32	24	5	3
19. Trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo	3	24	20	28	25
PROMEDIO	24.3	33.3	20	12.7	9.7

El análisis de la habilidad para trabajar con otros entre los operadores de Call Center muestra que son generalmente conciliadores y colaborativos. Un 34% siempre tiene una actitud conciliadora en conflictos, y un 44% casi siempre. En el trabajo en equipo, un 36% siempre coopera, y un 32% casi siempre. En cuanto a imponer puntos de vista, solo un 3% lo hace siempre, mientras que un 28% casi nunca y un 25% nunca lo hace. En promedio, un 24.3% siempre muestra habilidad para trabajar con otros, y un 33.3% casi siempre. Este balance positivo indica que los operadores son mayoritariamente conciliadores y colaborativos, lo cual es esencial para un ambiente de trabajo armónico y productivo.

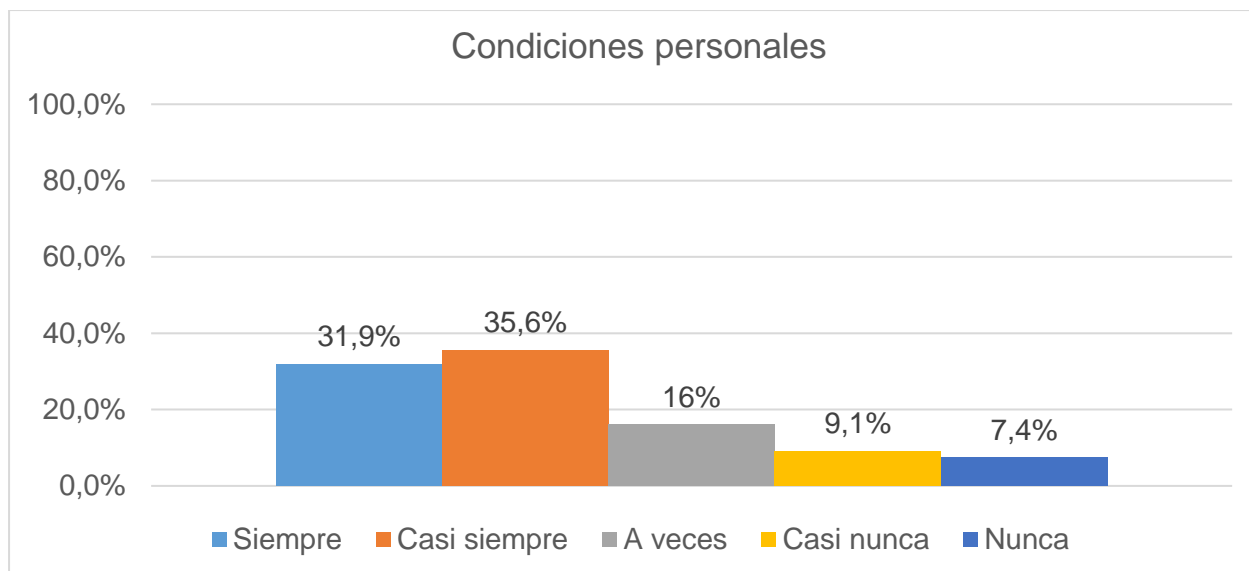


Ilustración 6

La mayoría de los trabajadores perciben sus condiciones personales en el trabajo de manera positiva, con un 35,6% indicando “casi siempre” y un 31,9% “siempre”. Sin embargo, hay un 16% que lo hace solo “a veces”, un 9,1% “casi nunca”, y un 7,4% “nunca”. Esto indica que, aunque la percepción general es favorable, existe una minoría que no se siente satisfecha con sus condiciones personales, lo que podría requerir atención para mejorar su bienestar.

Dimensión: Características del trabajo

Indicador: Cantidad de trabajo

Tabla 11

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
20. Comienza a trabajar inmediatamente cuando llega a su trabajo	54	37	7	1	1

21. Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral	22	48	24	5	1
22. Se ocupa en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo	43	50	7	0	0
PROMEDIO	39.7	45	12.7	2	0.7

El análisis de la cantidad de trabajo entre los operadores de Call Center muestra un alto nivel de dedicación. Un 54% siempre comienza a trabajar de inmediato al llegar, y un 37% lo hace casi siempre. En cuanto a trabajar sin interrupciones, un 22% lo logra siempre y un 48% casi siempre. Además, un 43% siempre se ocupa en sus tareas durante la jornada y un 50% casi siempre. En promedio, un 39.7% mantiene una alta cantidad de trabajo siempre, y un 45% casi siempre, reflejando una sólida ética laboral y alta productividad, aunque es importante gestionar adecuadamente la carga de trabajo para evitar el agotamiento.

Indicador: Calidad de trabajo

Tabla 12

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
23. Puede mantener su atención en el trabajo	35	49	14	2	0
24. Considera a su trabajo	22	22	26	21	9

interesante					
25. Considera a sus tareas monótonas y aburridas	24	28	24	16	8
26. Comete muchos errores en su trabajo	5	4	20	61	10
27. Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea	6	13	33	34	14
28. Mantiene un ritmo de trabajo sostenido	25	48	20	7	0
29. Realiza actividades variadas	26	9	13	35	17
30. Puede utilizar los conocimientos que tiene	43	41	15	1	0
31. En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades	23	41	19	13	4
PROMEDIO	23.2	28.3	20.4	21.1	6.9

El análisis de la calidad del trabajo entre los operadores de Call Center muestra que un 35% siempre mantiene la atención, y un 49% casi siempre lo hace, reflejando buena concentración. Solo un 22% encuentra su trabajo siempre interesante, mientras que un 24% considera sus tareas monótonas. Un 61% casi nunca comete errores,

indicando alta precisión, y un 34% casi nunca siente que le lleva demasiado tiempo realizar tareas, mostrando eficiencia. En cuanto al uso de conocimientos, un 43% siempre los aplica en su trabajo, y un 41% casi siempre. Sin embargo, solo un 26% realiza actividades variadas siempre.

En promedio, un 23.2% de los encuestados muestra siempre alta calidad en el trabajo, y un 28.3% casi siempre, mientras que un 21.1% casi nunca enfrenta problemas significativos. Estos resultados reflejan una buena calidad de trabajo general, aunque hay áreas donde el interés y la variedad de tareas podrían mejorarse para aumentar la satisfacción laboral.

Indicador: Relevancia de la tarea

Tabla 13

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
32. Considera que sus compañeros estiman su trabajo como importante	16	32	35	12	5
33. Si dejara de hacer su trabajo, afectaría el de los demás	7	14	20	34	25
34. Su Jefe inmediato valora su trabajo	17	18	39	14	12
35. Cuando deja de hacer sus tareas, pasa algo	9	14	40	17	20

36. Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio	39	38	22	0	1
PROMEDIO	17.6	23.2	31.2	15.4	12.6

El análisis de la relevancia de la tarea entre los operadores de Call Center muestra que un 16% siempre siente que sus compañeros valoran su trabajo, y un 32% casi siempre. Sin embargo, solo un 7% cree que su ausencia afectaría a otros, y un 34% piensa que casi nunca impacta significativamente. En cuanto al reconocimiento de los jefes, un 17% siempre siente que su trabajo es valorado, pero un 39% solo lo percibe a veces. En contraste, un 39% siempre cree que su trabajo asegura un buen servicio a los usuarios. En promedio, un 17.6% siempre siente que su trabajo es relevante y un 23.2% casi siempre, sugiriendo que, aunque perciben que contribuyen a la satisfacción del cliente, la percepción de importancia y reconocimiento podría mejorarse para aumentar la motivación.

Indicador: Autonomía

Tabla 14

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
37. Pide frecuentemente ayuda a otros para poder hacer su trabajo	2	15	31	39	13
38. Se limita a cumplir las indicaciones que recibe	29	34	21	11	5

39. Tiene libertad para disponer, cómo y cuándo hacer sus tareas	15	16	11	23	35
40. Tiene independencia para actuar	15	13	20	17	35
41. Puede tomar decisiones	14	12	18	16	40
PROMEDIO	15	18	20.2	21.2	25.6

El análisis de autonomía entre los operadores de Call Center revela una percepción limitada de independencia en su trabajo. Aunque solo un 2% siempre pide ayuda, indicando que manejan bien sus tareas, un 29% siempre se limita a seguir instrucciones, y un 34% casi siempre lo hace, reflejando poca flexibilidad. Solo un 15% siempre tiene libertad para organizar sus tareas, y un 35% nunca la tiene. Asimismo, un 15% siempre siente independencia para actuar, mientras que un 35% nunca lo experimenta. La capacidad de tomar decisiones es baja, con solo un 14% siempre capaz de decidir por sí mismo y un 40% que nunca puede. En promedio, solo un 15% siempre siente autonomía, mientras que un 25.6% nunca la percibe, sugiriendo que mejorar la autonomía podría aumentar la motivación y satisfacción laboral.

Indicador: Retroalimentación del trabajo.

Tabla 15

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
42. Cuando realiza su trabajo, puede saber a cada paso,	20	32	28	11	9

si lo está haciendo bien					
43. Le es posible saber si ha cometido -o no, errores en su trabajo	32	38	24	6	0
44. Cuando concluye la jornada laboral, puede saber si terminó satisfactoriamente con sus tareas	32	40	16	8	4
PROMEDIO	28	36.7	22.7	8.3	4.3

El análisis de la retroalimentación del trabajo entre los operadores de Call Center muestra que la mayoría tiene una buena percepción de su desempeño. Un 20% siempre sabe si está haciendo bien su trabajo, y un 32% casi siempre. Respecto a la detección de errores, un 32% siempre lo puede hacer, y un 38% casi siempre. Al final de la jornada, un 32% siempre sabe si cumplió sus tareas satisfactoriamente, y un 40% casi siempre. En promedio, un 28% siempre recibe retroalimentación adecuada, y un 36.7% casi siempre, indicando que la mayoría recibe suficiente retroalimentación para evaluar su rendimiento, aunque hay margen para mejorar esta percepción.

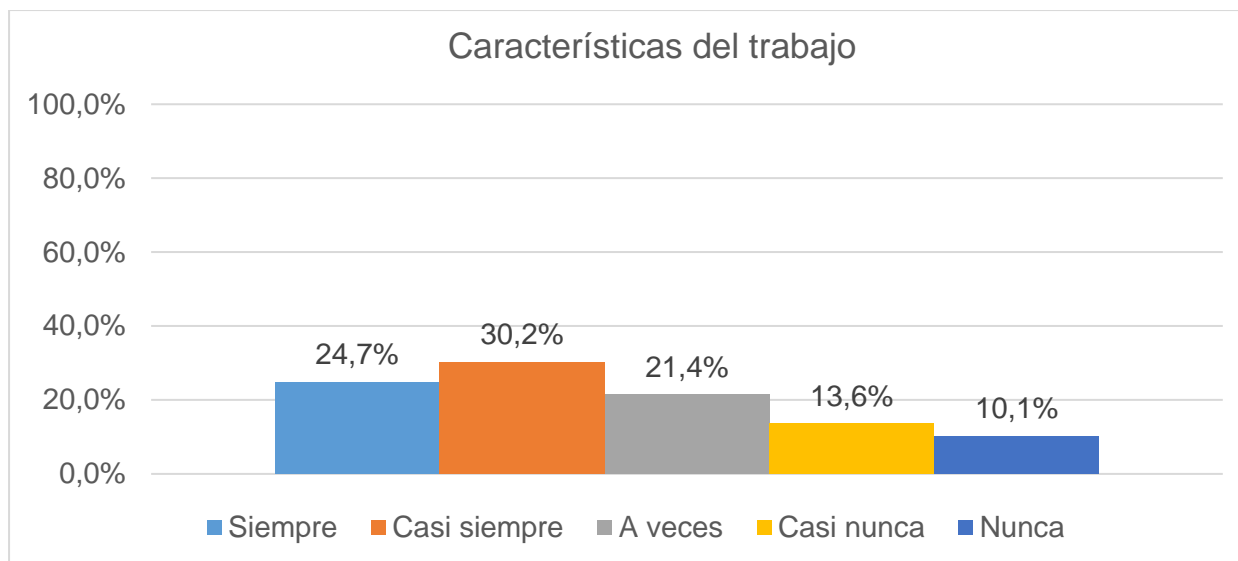


Ilustración 7

La mayoría de los trabajadores perciben características positivas en su trabajo con frecuencia, con un 30,2% que lo hace “casi siempre” y un 24,7% que lo hace “siempre”. Sin embargo, un grupo significativo muestra una percepción menos favorable, con un 21,4% sintiendo que estas características son positivas solo “a veces”, un 13,6% “casi nunca”, y un 10,1% “nunca”. Esto sugiere que, aunque la percepción general del trabajo es mayormente positiva, hay una porción considerable de empleados que experimenta insatisfacción, lo cual podría indicar la necesidad de realizar mejoras en el entorno laboral.

Dimensión: Relaciones interpersonales

Indicador: Entre compañeros de trabajo.

Tabla 16

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

45. Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas	27	45	21	5	2
46. Cada uno se "arregla como puede"	8	13	22	34	23
47. Existe un ambiente de colaboración	21	37	34	6	2
48. Su jefe le hace sentir incapaz si le pide ayuda	5	7	19	16	53
49. Hace "suyos" los problemas de trabajo de sus compañeros	5	5	23	31	36
PROMEDIO	13.2	21.4	23.8	18.4	23.2

El análisis de las relaciones interpersonales entre los operadores de Call Center revela un entorno mayormente colaborativo. Un 27% siempre se ayuda mutuamente, y un 45% casi siempre lo hace. Solo un 8% siente que debe "arreglárselas como puede", mientras que un 34% casi nunca enfrenta esta situación. Un 21% siempre percibe un ambiente de colaboración, y un 37% casi siempre. Un 53% nunca se siente incapaz al pedir ayuda a su jefe. Sin embargo, solo un 5% siempre asume los problemas de sus compañeros, y un 36% nunca lo hace. En promedio, un 13.2% de los encuestados siempre experimenta relaciones interpersonales positivas, y un 21.4% casi siempre, lo que sugiere un entorno laboral cooperativo con áreas para fortalecer el sentido de comunidad y apoyo mutuo.

Indicador: Retroalimentación del personal. Relación empleado-jefe inmediato.

Tabla 17

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
50. Se le alienta por sus aciertos impulsándole a trabajar mejor	14	24	35	17	10
51. Sus compañeros de trabajo le critican cuando comete errores en su trabajo	4	5	14	30	47
52. Su jefe sólo considera sus errores	9	5	19	31	36
53. Su jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho	20	31	27	14	8
54. Le llaman la atención con frecuencia	6	13	15	37	29
PROMEDIO	10.6	15.6	22	25.8	26

El análisis de la relación empleado-jefe inmediato en el Call Center revela que el reconocimiento y la retroalimentación son mixtos. Un 14% de los empleados siempre recibe aliento por sus aciertos, y un 24% casi siempre. Un 47% nunca recibe críticas de

compañeros por errores, y un 36% nunca siente que su jefe sólo considera sus errores. Además, un 20% siempre es informado por su jefe si su trabajo está bien hecho, y un 31% casi siempre. Solo un 6% recibe llamadas de atención frecuentes, mientras que un 37% casi nunca las recibe.

En promedio, un 10.6% siempre experimenta retroalimentación positiva, y un 15.6% casi siempre, mientras que un 26% nunca percibe críticas excesivas. Estos resultados indican que, aunque hay un reconocimiento y crítica constructiva, hay espacio para mejorar el aliento por aciertos y la retroalimentación constante para fomentar un ambiente laboral más motivador y positivo.

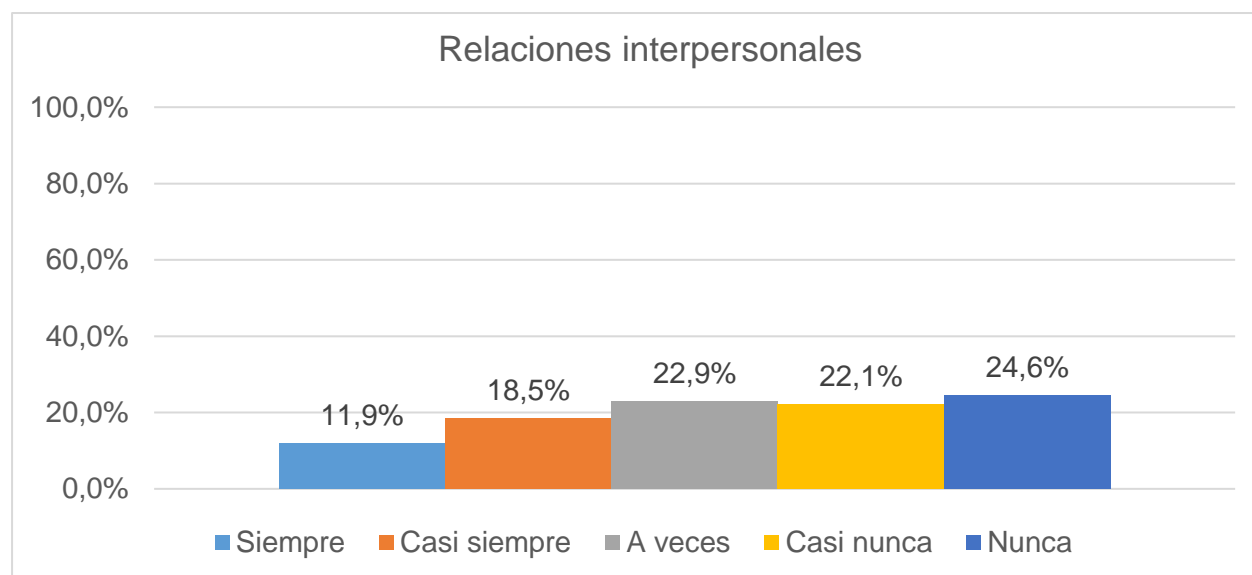


Ilustración 8

La mayoría de los trabajadores tiene una percepción variada de sus relaciones interpersonales en el trabajo. El porcentaje más alto, 24,6%, reporta “nunca” sentirse satisfecho con sus relaciones, seguido de un 22,9% que responde “a veces”. Un 22,1% indica que “casi nunca” percibe relaciones positivas, mientras que un 18,5% dice que “casi siempre” y solo un 11,9% señala “siempre”. Estos resultados indican que existe una tendencia hacia percepciones negativas o inconstantes sobre las relaciones interpersonales en el entorno laboral, sugiriendo una posible área de mejora para fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y armonioso.

Dimensión: Políticas de personal

Indicador: Capacitación

Tabla 18

ÍTEM	Frecuencia (%)				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
55. Los cursos de capacitación que recibe le permiten hacer mejor su trabajo	34	41	14	7	4
56. Considera que debería tener más oportunidades para capacitarse	49	30	16	3	2
57. Los cursos de capacitación que recibe están de acuerdo con sus intereses	19	36	31	10	4
PROMEDIO	34	35.7	20.3	6.7	3.3

El análisis del indicador de capacitación entre los operadores de Call Center revela que la mayoría valora los cursos recibidos. Un 34% siempre siente que los cursos mejoran su desempeño, y un 41% casi siempre lo percibe así. Sin embargo, un 49% siempre desea más oportunidades de capacitación, y un 30% casi siempre lo siente, mostrando un interés generalizado por más formación. En cuanto a la alineación con sus intereses, un 19% siempre encuentra que los cursos están de acuerdo, y un 36% casi siempre.

En promedio, un 34% de los encuestados siempre ve la capacitación como positiva, y un 35.7% casi siempre. Estos resultados indican que, si bien la capacitación actual es valorada, existe un claro interés en más oportunidades de desarrollo profesional y en alinear más estrechamente con los intereses personales.

Indicador: Equidad de salario

Tabla 19

ÍTEM					
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
58. Su trabajo está bien pagado	7	16	22	28	27
59. Considera necesaria alguna recompensa económica por su trabajo	48	30	17	2	3
60. Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo	52	29	14	4	1
PROMEDIO	35.7	25	17.7	11.3	10.3

El análisis del indicador de equidad de salario revela que muchos operadores de Call Center están insatisfechos con su remuneración. Solo un 7% siente que su trabajo está bien pagado, mientras que un 28% casi nunca y un 27% nunca lo cree así. Sin embargo, un 48% siempre considera necesaria una recompensa económica adicional, y

un 52% siempre ve necesario un incentivo no económico. En promedio, solo un 35.7% de los encuestados tiene una percepción positiva respecto a las recompensas, mientras que un 11.3% casi nunca y un 10.3% nunca perciben una equidad adecuada. Esto sugiere que existe una insatisfacción general con la compensación actual, tanto económica como en términos de incentivos no monetarios.

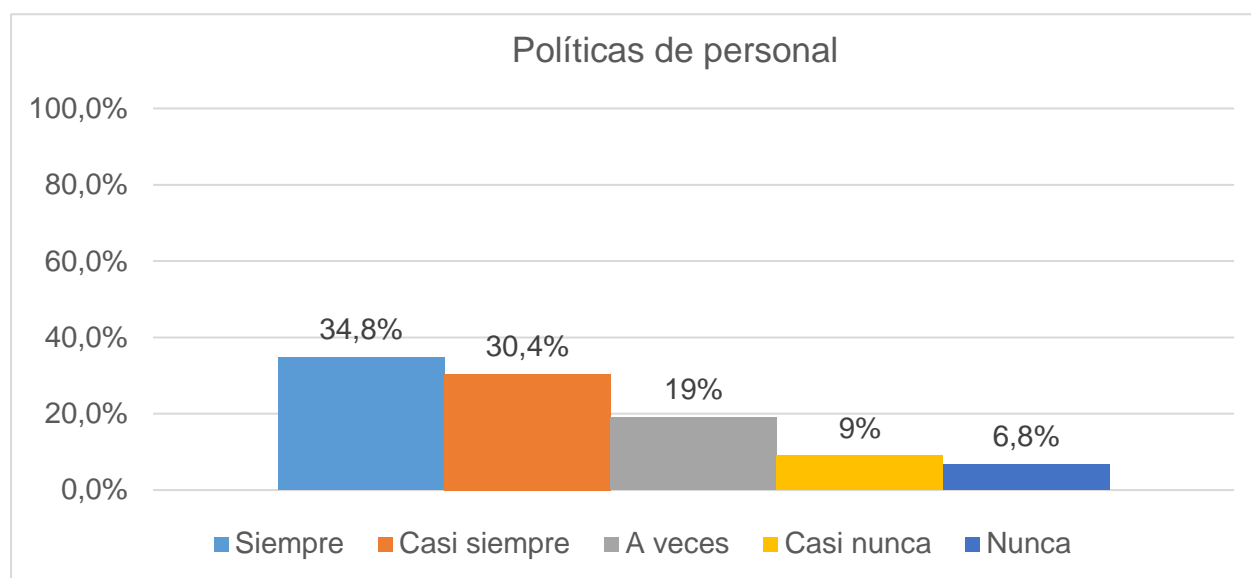


Ilustración 9

La mayoría de los trabajadores perciben las políticas de personal de manera positiva, con un 34,8% indicando “siempre” y un 30,4% “casi siempre” en su evaluación. Un 19% de los empleados señala “a veces” estar satisfecho con estas políticas, mientras que percepciones más negativas son menos comunes, con un 9% respondiendo “casi nunca” y un 6,8% “nunca”. Esto sugiere que, aunque las políticas son generalmente bien recibidas, hay margen para mejorar su efectividad y satisfacción entre todos los empleados.

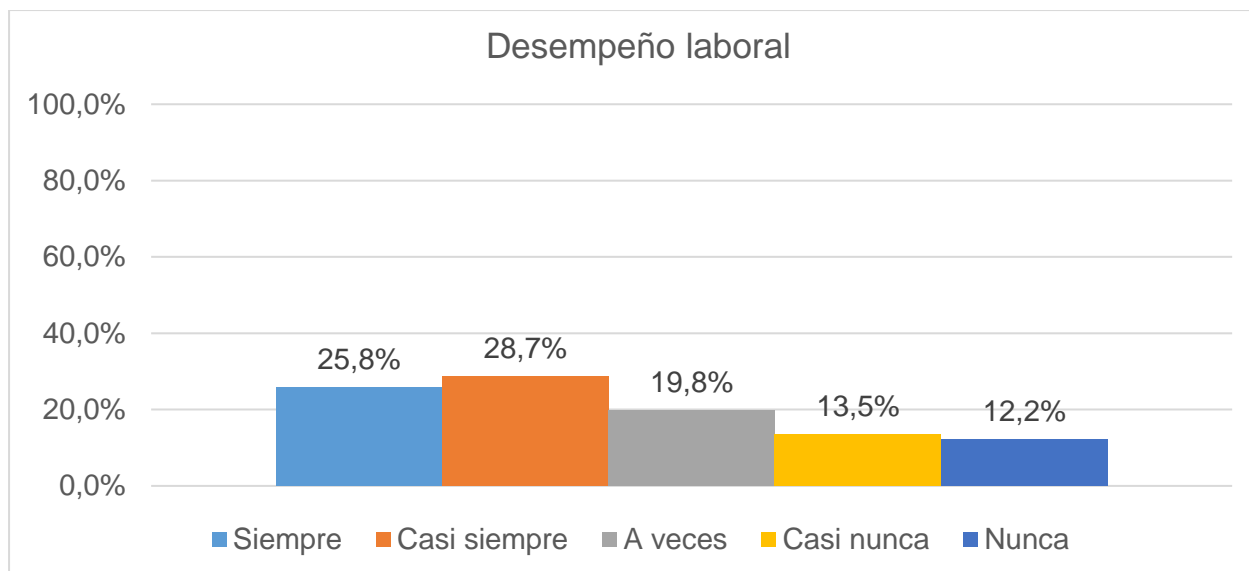


Ilustración 10

La mayoría de los empleados se inclinan hacia un desempeño laboral positivo, con un 28,7% que indica “casi siempre” y un 25,8% “siempre”. Un 19,8% considera que su desempeño es positivo “a veces”. Sin embargo, hay una proporción notable que tiene una percepción menos favorable, con un 13,5% respondiendo “casi nunca” y un 12,2% “nunca”. Estos resultados sugieren que, aunque la percepción general del desempeño laboral es mayormente positiva, existe un grupo considerable que se siente insatisfecho con su rendimiento, lo cual podría indicar áreas de mejora o la necesidad de mayor apoyo para estos empleados.

4.1.3 Relación entre el estrés laboral identificado y la variable desempeño laboral

Tabla 20

Variables		Estrés percibido	Desempeño laboral
Estrés percibido	Correlación de Pearson	1	,324**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	100	100
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,324**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al calcular la correlación entre las variables objeto de estudio, se obtuvo un valor de 0.324, este valor indica una relación positiva moderada entre el estrés percibido y el desempeño laboral. Esto sugiere que a medida que aumenta el estrés percibido, también tiende a aumentar el desempeño laboral. La significancia (p-valor) fue de < 0.001 . Este valor es significativamente menor que el umbral convencional de 0.05, lo que indica que la correlación observada entre el estrés percibido y el desempeño laboral es estadísticamente significativa y muy probablemente no sea debido al azar.

La correlación positiva moderada y significativa sugiere que existe una relación entre el estrés percibido y el desempeño laboral. Un coeficiente de correlación de 0.324, aunque no extremadamente fuerte, es notable y podría indicar que los niveles moderados de estrés podrían estar asociados con un mejor desempeño laboral. Esto puede apoyar teorías que sugieren que cierto nivel de estrés (estrés eustres) puede ser beneficioso y motivador en el ambiente laboral.

4.2 Interpretación de resultados

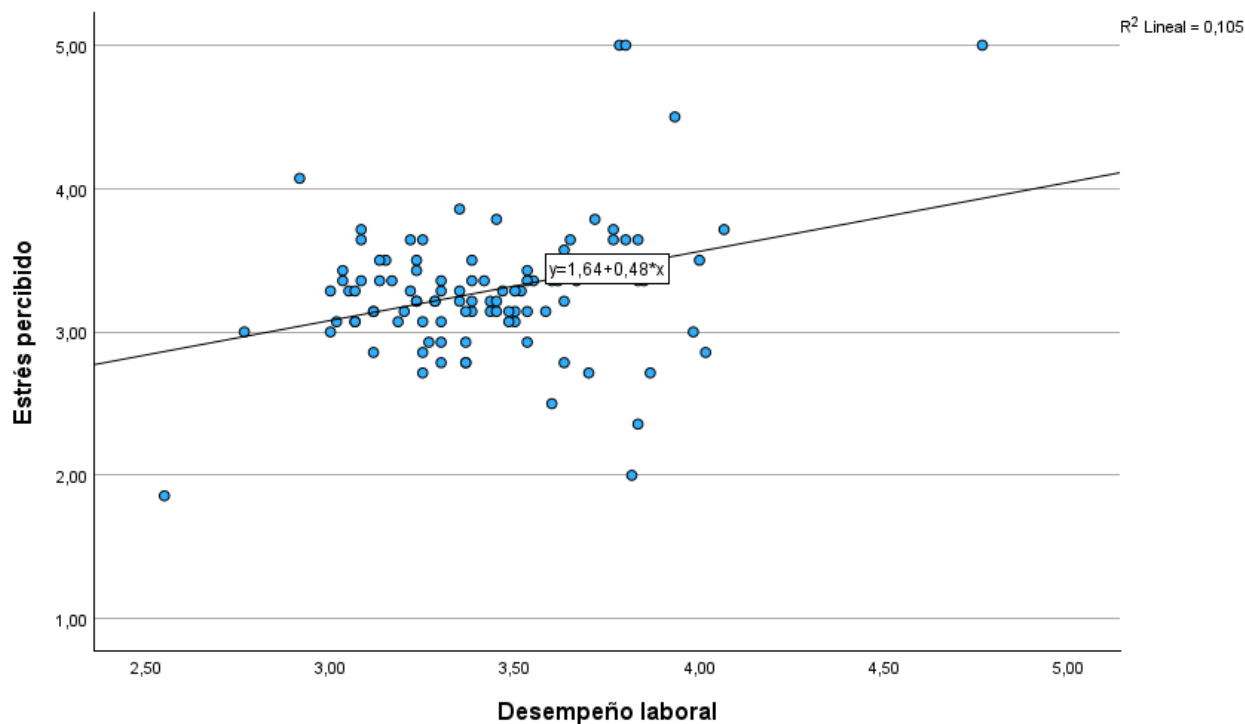


Ilustración 11

En la figura anterior, se puede apreciar que la distribución de puntos sigue una ligera tendencia ascendente, lo que confirma visualmente la existencia de la correlación positiva indicada en la tabla del ítem anterior, a lo que podemos indicar que por cada unidad de incremento en el desempeño laboral, el estrés percibido aumenta.

V. CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

Con respecto al objetivo general de la presente investigación, se logró conocer el nivel de estrés laboral y su relación con las diversas variables del desempeño laboral, los resultados de esta investigación evidencian una correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados. Contrario a la intuición, se encontró una relación directa entre ambas variables, es decir, a mayor estrés, se apreció aunque levemente, un mejor desempeño. Sin embargo, es importante considerar que la mayoría de los encuestados (54%) tienen menos de un año de antigüedad en la empresa. Este factor podría explicar, en parte, la relación positiva observada, ya que la novedad del empleo y la motivación por mantenerlo podrían estar generando un estrés positivo que impulsa el desempeño. Además, las auditorías periódicas a las que son sometidos los operadores telefónicos podrían estar contribuyendo a mantener un nivel de alerta constante, lo que a su vez influye en su desempeño, ya que no cumplir con los porcentajes solicitados por el área de calidad puede ocasionar que el trabajador reciba una carta de amonestación, es decir una llamado de atención por parte de sus superiores.

Es relevante destacar la necesidad de investigar en mayor profundidad y a partir de esto planificar un plan de apoyo para la situación de los trabajadores que llevan más tiempo trabajando en el rubro del Call Center, debido a las situaciones de estrés por las que tienen que atravesar y sus repercusiones que esto tiene en la salud del trabajador ante una exposición durante un tiempo prolongado, provocando así el estrés crónico, y por consiguiente enfermedades de la profesión tanto físicas como mentales.

Por otro lado, una de las limitaciones que se mencionó al principio de esta investigación (punto 1.4) es que los niveles de estrés de los trabajadores estarían siendo influenciados por factores externos al ámbito laboral ya que este estudio se orientó midiendo el estrés percibido a nivel general de cada sujeto, sin hacer diferenciación de contextos de la vida de este. Además, las encuestas fueron aplicadas en la comuna de Santiago, por lo tanto, también hay influencias por esta parte debido al ritmo de vida y rutinas propias de la vida citadina que se deben tener en cuenta en caso de que el estudio sea aplicado en otros contextos socio culturales.

En relación al objetivo específico 1, fue posible identificar debido a los resultados interpretados que los operadores telefónicos experimentan un nivel de estrés significativo, lo que fue caracterizado por síntomas psicológicos tales como el sentirse nerviosos ante situaciones inesperadas.

En relación al objetivo específico 2, Investigar las causas atribuidas al estrés laboral por los operadores telefónicos de Call Center, relacionadas con las condiciones personales, características del trabajo, relaciones interpersonales y políticas de personal fue posible (gracias a esta investigación) interpretar que los trabajadores en el ámbito de condiciones personales, específicamente en la asistencia y puntualidad se presentó un alto porcentaje del 64% que “nunca falta a su trabajo” y un 47% “siempre llega puntualmente”, lo cual da entender que en estos indicadores los trabajadores tienen un alto porcentaje de ética laboral así como también de responsabilidad.

También fue posible aclarar que en el indicador de características del trabajo los operadores, tienen un alto nivel de productividad. Esto se gestiona debido a que en este rubro de trabajo es necesario que las conexiones a los programas se generen dentro del horario laboral, de manera que no afecte los indicadores del servicio.

En relación al objetivo específico 3, que indica el determinar la relación entre el estrés laboral identificado y las variables del desempeño laboral es posible establecer que la presencia de estrés laboral es una constante que se puede apreciar en diversas situaciones, mediante los datos obtenidos y que los niveles de estrés son altos, sin embargo, no alarmantes.

5.2 Discusión y recomendaciones

Luego de la recopilación de información y haber identificado que la muestra, a pesar de la intuición común que sugiere una relación inversa entre las variables, en este caso entregó resultados que mostraron una relación positiva

Es por esto que se sugiere la implementación de estrategias de gestión del estrés en el entorno laboral que fomenten el buen desempeño manteniendo y potenciando los niveles de estrés positivo, lo que sería favorable tanto para los operadores como para la organización. En base a esta idea lo que se propone en sí es la implementación de una sección que pueda hacerse cargo de la gestión de estrés en sus colaboradores, proponiendo técnicas de relajación, entrenamiento en habilidades de afrontamiento, manejo del tiempo, esto con la finalidad de fomentar para que se logre un equilibrio saludable entre estrés positivo y negativo.

Por otro lado, desde el área de calidad de servicio de atención al cliente se podría sugerir la revisión y ajuste oportuno de las exigencias para cada uno de los colaboradores, aquello iría directamente a reforzar el estrés positivo que se estaría generando y a su vez mitigar posibles fuentes de estrés negativo, y así lograr que perdure en el tiempo este aumento en el desempeño laboral que hemos identificado en el estudio.

Sin embargo, es fundamental reconocer que la relación positiva entre el estrés y el desempeño observado puede ser complicada de mantener a largo plazo por lo que se sugiere realizar futuras investigaciones que puedan seguir estudiando ambas variables en este rubro laboral. El estrés crónico y no controlado puede traer consigo repercusiones en la salud de los trabajadores y por consiguiente la disminución del rendimiento, he aquí donde surge la importancia de profundizar en este fenómeno, es crucial implementar estrategias de apoyo y gestión para evitar que el estrés negativo sea un factor predominante en las compañías.

VI. CAPÍTULO VI. REFERENCIAS

Álvarez Ramírez, M. R. (2007) "Barrera del desempeño laboral". *Ciencia y cuidado*.

Vol.4, No. 4. Universidad Francisco de Paula Santander.

file:///C:/Users/HOME/Downloads/Dialnet-BarreraDelDesempenoLaboral-2534053.pdf

Atalaya, M. (2001) "El estrés laboral y su influencia en el trabajo". *Industrial Data*.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Barrera Verdugo M., Chaparro Penagos C., Plazas Serrano L., Buitrago Orjuela L.

(2021). "*Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención*". *Revista de investigación en salud*". Universidad de Boyacá. 8(2):131-146.

<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>

Bértola, D. (2010) "*Hans Selye y sus ratas estresadas*". *Medicina Universitaria*;

12(47):142-143. Elsevier. <https://eprints.uanl.mx/8451/1/Hans%20Selye.pdf>

Bohórquez, B. y Vásquez, D. (2002). Estudio comparativo de la satisfacción del cliente interno con respecto a la calidad del servicio de la gestión de recursos humanos en dos empresas de trabajo temporal, ubicadas en el área metropolitana de Caracas. *Relaciones industriales*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP8221.pdf>

Calderón Carvajal, C; Gómez, N; López, F; Otárola, N; Briceño, M. (noviembre de 2017)

“Estructura factorial de la Escala de Estrés Percibido (PSS) en una muestra de trabajadores chilenos”. Universidad Católica de Antofagasta. Antofagasta,

Chile.[file:///E:/Descargas/Dialnet-](file:///E:/Descargas/Dialnet-EstructuraFactorialDeLaEscalaDeEstresPercibidoPSSE-6755326%20(1).pdf)

[EstructuraFactorialDeLaEscalaDeEstresPercibidoPSSE-6755326%20\(1\).pdf](file:///E:/Descargas/Dialnet-EstructuraFactorialDeLaEscalaDeEstresPercibidoPSSE-6755326%20(1).pdf)

de Camargo, B. (agosto 8, 2010) “Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma”. *Revista Médico Científica*.17 (2).

<https://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103/637>

Cañete, Roberto, Guilhem, Dirce, & Brito, Katia. (2012). Consentimiento informado: algunas consideraciones actuales. *Acta bioethica*, 18(1), 121-127.

<https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2012000100011>

Carrasco, C. (2021) *Cartilla Informativa: Estrés Laboral*. Gobierno de Chile Dirección del Trabajo. <https://cem.cl/wp-content/uploads/2021/03/Cartilla-Estres-laboral.doc>

Celis Rodríguez, CM (2022, 24 de junio). Estrés laboral: ¿Cómo afecta a los trabajadores chilenos? La Tribuna.

<https://www.latribuna.cl/bienestar/2022/06/24/estres-laboral-como-afecta-a-los-trabajadores-chilenos.html>

Chiang, M. y Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Scielo. Contaduría y Administración*, 58(2).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385–396.

<https://doi.org/10.2307/2136404>

Cólica, P. (2009). *El síndrome de estrés en los Call Center*. Ed. Brujas. 1ra edición. Córdoba.

Concalves, L. y Concalves, S. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral, un análisis en un centro de contacto, caso banco universal venezolano*. [Trabajo de grado]. Facultad de ciencias económicas y sociales.

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7326.pdf>

De Luca P. A., Sánchez A.M.E., Pérez Olan G., Leija Salas L. (marzo 2004) “Medición integral del estrés crónico”. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*. Vol. XXV, Núm. 1. pp 60 - 66. México, D.F.

<https://rmib.com.mx/index.php/rmib/article/view/263/325>

Félix Verduzco, R., et.al. (2018) “El estrés en el entorno laboral”. *CULCYT*. Núm. 64(15), pp. 32. México.

<https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/issue/view/619/739>

Flores Uribe, C. (2014) “*Condiciones de Trabajo en la Industria de Call Center en Chile*”. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Santiago, Chile.

https://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/2428/TSO_C%20188.pdf?sequence=1

Gálvez, D; Martínez, A. y Martínez, F. (2015). *Estrés*. Universidad Autónoma Metropolitana. Iztapalapa. Revista 97.

<http://www2.izt.uam.mx/newpage/contactos/revista/97/pdfs/estres.pdf>

González, M. y Solval, M. (2023). Dilemas éticos en estudiantes de práctica de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos. [Trabajo de grado]. Escuela de Ciencias Psicológicas.

<http://www.repositorio.usac.edu.gt/19833/>

Guerra, P; Santander, S; Rodríguez, P. (2016) "Satisfacción laboral y su relación con el estrés". Universidad tecnológica Indoamericana. Quito, Ecuador.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163719>

Harper y Lynch (1992). *Manuales de recursos humanos*. Madrid, España: La gaceta de los negocios.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Universidad de Celaya.

Jorquera-Gutiérrez, R; Guerra-Díaz, F. (2023) "Análisis psicométrico de la Escala de Estrés Percibido (PSS-14 y PSS-10) en un grupo de docentes de Copiapó, Chile." Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología. Redalyc.

<https://www.redalyc.org/journal/686/68675542001/html/>

Juárez, B. (28 de julio de 2022 06:07) El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. *El Economista*.

<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>

Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). Dirección y administración de recursos humanos.

Un enfoque de estrategia. México: Addison-Wesley Iberoamericana.

Moscoso, M.S. (2010) “El estrés crónico y la Terapia Cognitiva Centrada en

Mindfulness: Una nueva dimensión en psiconeuroinmunología.” *Persona: Revista de la Facultad de Psicología*: núm. 13, pp. 11-29 Universidad de Lima Lima,

Perú. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118212001.pdf>

Newstrom, J. (2011) “*Comportamiento Humano en el Trabajo*”, Mc Graw Hill, 13 ed,

México. [https://uachatec.com.mx/wp-](https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf)

[content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf](https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf)

Onofre, L. (2021). “*Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de*

la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas

Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019” (Maestría). Universidad Andina Simón

Bolívar. Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>

Organización Mundial de la Salud. (21 de febrero 2023). Estrés. OMS

<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*,

35(1), 156-184. Fundación Universidad del Norte, División de Ciencias de la

Salud. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/#B13>

Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. Instituto Tecnológico de

Villahermosa, Tabasco. Archivo PDF

<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>

Posada, E. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos. *Rev CES*

Salud Pública 2(1): 66-73 Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>

- Remor, E. y Carrobles, J. (2001). Versión Española de la escala de estrés percibido (PSS14): Estudio psicométrico en una muestra VIH+. En *Ansiedad y Estrés*, 7(2-3), 195-201.
- <https://www.ansiedadystres.es/sites/default/files/rev/ucm/2001/anyes2001a14.pdf>
- Richardson, N; Antonello, M. (2022) *“People at Work 2022: A Global Workforce View in Latin America”*, ADP Research Institute, (p. 41), Estados Unidos.
- https://www.adpri.org/wp-content/uploads/2022/04/PaW_Global_2022_GLB_US-310322_MA.pdf
- Rocca, A, B. (2008). El desempeño y la satisfacción laboral de bibliotecarios. Construcción de escalas de evaluación.
- http://eprints.rclis.org/16495/4/ROCCA%2C%20Adriana_Cuestionarios%20para%20evaluacion_Anexo%20C.pdf
- Rodríguez-Fernández, J. M; García-Acero, M; Franco, P. (2013) *“Neurobiología del estrés agudo y crónico: su efecto en el eje hipotálamo-hipófisis-adrenal y la memoria”*. Bogotá (Colombia), 54 (4): 472-494.
- file:///C:/Users/HOME/Downloads/adminpujojs,+NEUROBIOLOGIA.pdf
- Rodríguez, R; Rivas, S. (2011) *“Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención”*. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid, España. Recuperado de SCielo.
- <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. Nueva York; McGraw-Hill.
- Stavroula, L. (2004) *“La Organización del Trabajo y el Estrés”*, Institute of Work Health & Organisations, (p. 8), Reino Unido.

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.

https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf

Superintendencia de Seguridad Social. (13 de abril de 2023) *Adelanto de cifras del Informe de Seguridad y Salud en el Trabajo. 67% de diagnósticos de enfermedades profesionales en Chile corresponden a salud mental.*

<https://www.suseso.cl/605/w3-article-705997.html>

Tapia, D., Cruz, C., Gallardo, I., & Dasso, M. (2007). Análisis de la Escala de Percepción Global de Estrés (EPGE) en estudiantes adultos de escasos recursos en Santiago, Chile. *Psiquiatría y Salud Mental*, 24(1-2), 109-119.

https://www.cmu.edu/dietrich/psychology/stress-immunity-disease-lab/scales/pdf/pss_14_spanish_southamerica_chile_article.pdf

Tomé, D. y Ceinos, C. (2017). Aproximación a la influencia de la satisfacción laboral y el conflicto de rol en el síndrome del burnout en docentes de secundaria: Un estudio de caso. *Innovación Educativa*, (27), 151-164.

<https://doi.org/10.15304/ie.27.3989>

Vales, L. (2012) *“Psicobiología del estrés.”* Manual de bases biológicas del comportamiento humano. Cap. 21, pp.179. Universidad de la República.

Montevideo, Uruguay. <https://tavapy.gov.py/biblioteca/wp-content/uploads/2022/04/Leira-PermuyM-Manual-de-bases-biolo%CC%81gicas...pdf#page=177>

VII. CAPÍTULO VII. ANEXOS

7.1 INSTRUMENTOS

Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale) PSS-14

Marque con una cruz “x”, la opción que indique de mejor manera la situación actual que usted vive, considerando el último mes.

Tabla 21

ÍTEM	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. Durante el último mes, con qué frecuencia ha estado afectado por alguna situación que ocurrió inesperadamente.					
2. Durante el último mes, con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes de su vida.					
3. Durante el último mes, con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado.					
4. Durante el último mes, con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de su vida.					
5. Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida.					
6. Durante el último mes, con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales.					

ÍTEM	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
7. Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que las cosas le salen bien.					
8. En el último mes, con qué frecuencia ha sentido no poder afrontar todas las cosas que debía realizar.					
9. Durante el último mes con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida.					
10. Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que está al control de todo.					
11. Durante el último mes, con qué frecuencia se ha sentido molesto, porque los sucesos que le han ocurrido estaban fuera de su control.					
12. Durante el último mes, con qué frecuencia ha pensado sobre aquellas cosas que le quedan por lograr.					
13. Durante el último mes, con qué frecuencia ha podido controlar su tiempo.					
14. Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas.					

Cuestionario para la evaluación del personal (adaptación de Rocca, 2008).

Tabla 22

ÍTEM	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Dimensión: Condiciones personales					
Indicador: Asistencia y Puntualidad					
1. Falta a su trabajo					
2. Llega puntualmente a su trabajo					
3. Cumple con su horario de trabajo					
Indicador: Conocimiento del trabajo					
4. Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento					
5. Tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto					
Indicador: Habilidad para el planeamiento					
6. Le agrada participar en la planificación de las actividades de su trabajo					
7. Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones					
8. Sabe planear sus propias actividades					
Indicador: Iniciativa					
9. Tiene iniciativa para realizar sus tareas					
10. Puede emprender sus actividades sin esperar que se lo indiquen					
Indicador: Esfuerzo					
11. Persiste hasta que alcanza la meta fijada					
12. Es constante en cualquier tarea que emprende					
13. Realiza sus actividades con					

ÍTEM	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
dedicación					
Indicador: Habilidad para trabajar solo					
14. Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás					
15. Puede trabajar sin necesidad de estar con otras personas					
16. Puede realizar su trabajo sin ayuda de otros					
Indicador: Habilidad para trabajar con otros					
17. Tiene una actitud conciliadora en los conflictos de trabajo					
18. Le gusta cooperar cuando se requiere hacer un trabajo en equipo					
19. Trata de imponer sus puntos de vista sobre los de sus compañeros de trabajo					
Dimensión: Características del trabajo					
Indicador: Cantidad de trabajo					
20. Comienza a trabajar inmediatamente cuando llega a su trabajo					
21. Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral					
22. Se ocupa en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo					
Indicador: Calidad de trabajo					
23. Puede mantener su atención en el trabajo					
24. Considera a su trabajo interesante					
25. Considera a sus tareas monótonas y					

ÍTEM	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
aburridas					
26. Comete muchos errores en su trabajo					
27. Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea					
28. Mantiene un ritmo de trabajo sostenido					
29. Realiza actividades variadas					
30. Puede utilizar los conocimientos que tiene					
31. En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades					
Indicador: Relevancia de la tarea					
32. Considera que sus compañeros estiman su trabajo como importante					
33. Si dejara de hacer su trabajo, afectaría el de los demás					
34. Su Jefe inmediato valora su trabajo					
35. Cuando deja de hacer sus tareas, pasa algo					
36. Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio					
Indicador: Autonomía					
37. Pide frecuentemente ayuda a otros para poder hacer su trabajo					
38. Se limita a cumplir las indicaciones que recibe					
39. Tiene libertad para disponer, cómo y cuándo hacer sus tareas					
40. Tiene independencia para actuar					
41. Puede tomar decisiones					

ÍTEM	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Indicador: Retroalimentación del trabajo					
42. Cuando realiza su trabajo, puede saber a cada paso, si lo está haciendo bien					
43. Le es posible saber si ha cometido -o no, errores en su trabajo					
44. Cuando concluye la jornada laboral, puede saber si terminó satisfactoriamente con sus tareas					
Dimensión: Relaciones interpersonales					
Indicador: Entre compañeros de trabajo					
45. Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas					
46. Cada uno se “arregla como puede”					
47. Existe un ambiente de colaboración					
48. Su jefe le hace sentir incapaz si le pide ayuda					
49. Hace “suyos” los problemas de trabajo de sus compañeros					
Indicador: Retroalimentación del personal. Relación empleado-jefe inmediato					
50. Se le alienta por sus aciertos impulsándole a trabajar mejor					
51. Sus compañeros de trabajo le critican cuando comete errores en su trabajo					
52. Su jefe sólo considera sus errores					
53. Su jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho					
54. Le llaman la atención con frecuencia					
Dimensión: Políticas de personal					

ÍTEM	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Indicador: Capacitación					
55. Los cursos de capacitación que recibe le permiten hacer mejor su trabajo					
56. Considera que debería tener más oportunidades para capacitarse					
57. Los cursos de capacitación que recibe están de acuerdo con sus intereses					
Indicador: Equidad de salario					
58. Su trabajo está bien pagado					
59. Considera necesaria alguna recompensa económica por su trabajo					
60. Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo					

Consentimiento informado

Este documento, se dirige a trabajadores(as) del área de Call Center que acepten voluntariamente participar, y tiene como propósito informarles sobre los aspectos generales y respecto de su participación en la presente investigación titulada: "*Relación entre el estrés laboral y desempeño en operadores telefónicos de Call Center.*"

La investigación se encuentra enmarcada en la presentación de Tesina para optar al Grado de Licenciado en Psicología y Título Profesional de Psicóloga de la Universidad Miguel de Cervantes. Los investigadores del presente trabajo son Paula Gamboa Tejada y Lidni Rainao Cadis, bajo la supervisión del profesor guía Juvenal Hernández Covarrubias.

INFORMACION

El objetivo general de la investigación es conocer el nivel de Estrés Laboral y su relación con diversas variables del desempeño laboral en operadores telefónicos de Call Center de la comuna de Santiago. Específicamente, se busca analizar cómo factores como las condiciones personales, características del trabajo, relaciones interpersonales y políticas de personal influyen en el estrés laboral y sus efectos psicológicos, fisiológicos y cognitivos.

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

1. Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale) de Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983): Esta escala incluye 14 ítems de tipo Likert y se utilizará para medir el nivel de estrés percibido por los participantes.
2. Cuestionario Para Evaluación del Desempeño Laboral: Este cuestionario ha sido desarrollado específicamente para esta investigación, basado en informes de desempeño y una evaluación de las percepciones de los propios participantes sobre su rendimiento, siguiendo el modelo de Rocca (2008) y utilizando una escala de Likert de cinco (5) puntos.

ASPECTOS ETICOS

- Para garantizar la confidencialidad no se solicitará nombre u otra información sensible a los/las participantes, su identidad será tratada de manera anónima, es decir, el investigador no conocerá la identidad de quién completó la encuesta. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y será utilizada para fines exclusivos de la investigación.
- Su participación es voluntaria y puede retirarse libremente si lo juzga conveniente.
- Usted tiene derecho a conocer los resultados de esta investigación. Si desea, podrá escribir al correo paula.gamboa@alumni.umc.cl o lidni.rainao@alumni.umc.cl para extenderle el artículo completo.
- Al marcar en la celda de aceptación estará dando su consentimiento para la utilización de la información que se generara al responder el cuestionario.

ASPECTOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE LA TESINA.

- ◆ El texto de la Tesina debe ser digitado en procesador de textos Word, ambiente Windows, letra Arial, tamaño 12, interlineado 1,5, hoja blanca, tamaño carta, impresa por un lado. Distribución de márgenes: derecho e izquierdo, superior e inferior de 2,5 cm.
- ◆ Espacio simple interpárrafos; párrafo con sangría en primera fila (Tabulador).
- ◆ Paginación. Esquina superior derecha de la hoja: dedicatoria, agradecimientos, abstract (resumen), índice de contenidos; lista de tablas y figuras se enumeran con números romanos en minúscula (ii), desde Capítulo I en números arábigos.
- ◆ Referencias con sangría francesa.
- ◆ Empaste simple color azul oscuro, texto y logo de color dorado.
- ◆ Lomo: Nombre de la Tesina , más año de egreso en la parte inferior (Arial 12).
- ◆ Portada. Centrado en la parte superior, el logo de la Universidad con el nombre de ella (Arial 14, mayúscula, en negrilla) y el de la Escuela (Arial 14, mayúscula y minúscula, en negrilla).
- ◆ Centrado a mitad de la tapa, el nombre del tema de la Tesina (Arial 14, mayúscula y minúscula, en negrilla). Dos líneas más abajo y centrado: **Tesina para optar al Grado de Licenciado en Psicología y al Título Profesional de Psicólogo** (Arial 12, mayúscula y minúscula, en negrilla). Ambos títulos con interlineado sencillo.
- ◆ Lado derecho, tercio inferior, **Profesor Guía:** Prof. (nombre y dos apellidos). Línea siguiente: **Estudiante o Estudiantes** (nombre y dos apellidos por orden alfabético del primer apellido) (Time New Roman 12, mayúscula y minúscula, en negrilla).
- ◆ Centrado inferior: **Santiago – Chile, (mes) de 20....** (Time New Roman 12, mayúscula y minúscula, en negrilla).