

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**La influencia del estrés laboral en la productividad de los
trabajadores de un Call Center ubicado en el Cercado
de Lima, 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

TOCTO CAQUI, RAQUEL ELIZABETH 0000-0002-5048-3245

ASESOR:

Mg. FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE 0000-0002-3123-6281

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

MARZO, 2021

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar cómo influye el estrés laboral en la productividad de los trabajadores de una empresa Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020.

Las empresas Call Center en el Perú, han crecido de forma acelerada, debido a la necesidad que tiene los clientes de ser atendidos de manera personalizada y eficaz en cualquier momento sin necesidad de acercarse de manera presencial.

Este estudio fue de nivel descriptivo y consistió en recopilar información de diversos autores importantes, que están mencionados en los antecedentes y bases teóricas. Toda la información fundamenta y explica las variables estrés laboral y productividad.

Este trabajo de investigación, es un aporte para todas las empresas Call Center, que operan en el Perú y otros países. También sirve como una fuente de consulta, para conocer cómo manejar el estrés laboral en las empresas en general y como mejorar el nivel de productividad de los trabajadores. Y de esta forma lograr que las empresas cumplan con sus objetivos.

Palabras claves: Estrés laboral, productividad, rotación del personal.

Abstract

The main objective of this research work was to determine how work stress influences the productivity of workers in a Call Center company located in the Cercado de Lima, 2020.

The Call Center companies in Peru have grown rapidly, due to the need that customers have to be served in a personalized and effective way at any time without the need to approach in person.

This study was of descriptive level and consisted of collecting information from several important authors, which are mentioned in the antecedents and theoretical bases. All the information bases and explains the variables work stress and productivity.

This research work is a contribution for all Call Center companies, which operate in Perú and other countries. It also serves as a source of consultation, to learn how to manage work stress in companies in general and how to improve the level of productivity of workers. And in this way to ensure that companies meet their objectives.

Keywords: Work stress, productivity, staff turnover.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	ii
Palabras clave.....	ii
Abstract.....	iii
Keywords.....	iii
Tabla de contenidos.....	iv
1. Problema de la Investigación.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	4
1.1.1 Formulación del problema general.....	4
1.1.2 Problemas específicos.....	4
1.2 Objetivo de la investigación.....	4
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivos específicos.....	4
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	5
2. Marco Teórico.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2 Nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas.....	14
2.3. Definición de términos básicos.....	25
3. Cronograma de actividades	
4. Recursos y presupuestos	
5. Referencias bibliográficas	
6. Aporte científico o académico	
7. Recomendaciones	
8. Anexos	

1. Problema de la Investigación

1.1.Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad la atención al cliente es uno de los servicios más importantes que ofrecen las empresas para mantener a sus clientes satisfechos y poder ayudarlos ya sea antes de adquirir un producto o servicio como también durante el proceso de adquisición o después de este.

Las personas que tienen este tipo de trabajo están en constante contacto con los clientes, ya sea para recibir felicitaciones o para afrontar disgustos de los clientes respecto al servicio, producto y/o atención. Normalmente los capacitan para que puedan adecuarse a la situación y no dejarse provocar por los clientes que muchas veces se tornan agresivos o fastidiosos, aunque a la larga esto puede afectar la actitud y el rendimiento de estas personas en el trabajo y esto se torna aún peor cuando sus jefes ven una disminución en el rendimiento y ejercen una mayor presión sobre la persona sin saber el fondo del problema.

Según Pantaleón y Lagunas (2020) menciona que durante la pandemia las empresas Call center tuvieron que cambiar la forma de trabajo, para mantener la salud de sus empleados para frenar la propagación del covid-19 la cual generó una crisis por lo cual muchas empresas tuvieron que cerrar.

En el Perú el estrés laboral, es un problema muy conocido ya que gran parte de la población sufre de este mal. Debido a problemas interpersonales que se tenga en el trabajo ya sea con los compañeros o con los mismos jefes de la empresa. Así mismo se ve que no se toma la debida importancia a este aspecto ya que este problema aún persiste y poco se hace dentro de las organizaciones para que los trabajadores puedan tener una estabilidad emocional en su trabajo y por lo tanto que así no afecte a sus labores.

El 16 de marzo del 2020, se decretó una cuarentena general en el país cerrando negocios y empresas con atención presencial que no sean de primera necesidad, esta situación se mantuvo hasta fines de Setiembre de 2020, obligando a las empresas a cambiar la manera en la que operan, estando los Call Center entre ellos.

La situación del problema de investigación es:

En un Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020. La problemática fue que los colaboradores, tuvieron que adecuarse principalmente al trabajo remoto, por la nula capacidad de poder laboral presencialmente y el principal problema al que se enfrentaron fue que sus trabajadores no contaban con los implementos necesarios y las empresas en algunos casos no contaban con facilidad para darles los implementos necesarios para el trabajo remoto. Según el Ministerio de Trabajo del Perú (2020) en el decreto supremo N° 038-2020 , publicado el 15 de marzo de 2020, ordena que se lleve a cabo la suspensión perfecta si la empresa se encuentra impedido en ejecutar el trabajo remoto o licencia con goce de haber a esta situación se sumó el adelanto de vacaciones, figuras que generaron incertidumbre y estrés en los trabajadores que no contaban con los equipos necesarios y probablemente terminarían siendo cesados por la inminente reducción del personal.

Las causas del problema de investigación son:

- Las expectativas económicas, salario insuficiente.
- La presión por parte del encargado.
- La ausencia de incentivos.
- Los conflictos entre empleados o empresarios.
- Cargas excesivas de trabajo.
- Jornadas de trabajo excesivas

Los efectos del problema de investigación son:

- Desilusión laboral afecta el presupuesto económico del trabajador.
- Bajo rendimiento laboral, genera ansiedad, ira, irritabilidad, tristeza, depresión, etc.
- La insatisfacción genera desmotivación hacia el trabajo la cual puede llevar a incumplir su función laboral.
- Un mal clima laboral genera tensión, discusiones entre compañeros de trabajo.
- El estrés laboral, por exigencias y presión en el trabajo, genera ansiedad, fatiga física, fatiga mental, entre otras enfermedades.
- Exceso de carga laboral, generar depresión, distanciamiento de la familia, pocas horas de descanso.

Las soluciones del problema son:

Una vez que se tiene identificado las situaciones del estrés se debe plantear alternativas para evitar los factores de riesgo psicosocial, tener control de cómo afectan las condiciones de trabajo en las relaciones personales e individuales del trabajador.

Así mismo se puede aumentar la participación del trabajador en las decisiones para mejorar el ambiente laboral, procurar que los horarios de trabajo no entren en conflicto con la vida personal y de esta manera mejoren la productividad teniendo un sueldo esperado por los trabajadores.

Después de haberse planteado toda la problemática anteriormente, el presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar cómo influye del estrés laboral en la productividad de los trabajadores de una empresa Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020.

1.1.1 Formulación del problema general

¿Cómo influye el estrés laboral en la productividad de los trabajadores en un Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020?

1.1.2. Problemas específicos.

¿Cómo influye el estrés laboral en la productividad en referencia al cumplimiento de los indicadores medibles en una empresa Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020?

¿Cómo influye el estrés laboral en la productividad en referencia a los niveles de rotación del personal de una empresa Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo general.

Determinar cómo influye del estrés laboral en la productividad de los trabajadores de una empresa Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020.

1.2.2 Objetivos específicos.

Determinar cómo influye el estrés laboral de los trabajadores en la productividad en referencia al cumplimiento de los indicadores medibles en una empresa Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020.

Determinar cómo influye el estrés laboral en la productividad en referencia a los niveles de rotación del personal en una empresa Servicios Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

1.3.1 Justificación práctica

La presente investigación es importante, porque pretende brindar posibles recomendaciones y futuras soluciones a las empresas del rubro Call Center, y así de esta manera, dichas empresas, tomen la decisión de implementar nuevas estrategias, para bajar la carga de estrés laboral y mejorar el nivel de productividad.

1.3.2 Justificación teórica

El presente trabajo se justifica teóricamente, porque la investigación de cómo influye del estrés laboral en la productividad de los trabajadores de una empresa Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020. Se basó en fuentes de información de importantes autores. Esta investigación pretende ser un aporte, para futuros investigadores y tesis, que decidan desarrollar trabajos de investigación de las variables en estudio.

1.3.3 Justificación metodológica

El presente trabajo se justifica metodológicamente, porque en el futuro se pretende brindar nuevos métodos, técnicas e instrumentos de evaluación, con previa validez y confiabilidad. Y próximos investigadores, lo puedan aplicar en estudios que tengan relación con las variables estrés laboral y productividad.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Barragan (2015) realizó un trabajo de investigación para obtener una Maestría en salud ocupacional y ambiental, en la Universidad Del Rosario, titulada: “Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un Contact Center de Bogotá en el 2015”. El objetivo principal fue hallar la prevalencia de estresores laborales y síntomas de estrés en un Contact Center. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo transversal. La muestra fue de 440 colaboradores. El resultado principal fue que se encontró que el 83,8% tenía un nivel de estrés muy bajo, el 13% tuvo niveles de estrés bajo y un 3,2% no tuvieron síntomas de estrés.

La conclusión general fue que la prevalencia del estrés fue baja en esta institución, resultado distinto al encontrado en referencias mundiales, también se evidencia que el uso de la diadema aumenta al doble el riesgo de presentar mayores niveles de estrés.

Esta investigación nos muestra resultados interesantes pues son distintos a los recopilados y referencias alrededor del mundo, ya que nos da un panorama distinto donde los niveles de estrés son bajos, muy bajos y nos ayuda a entender un factor no muy conocido en este tipo de empresas que es el uso de la diadema y su influencia y riesgo en tener niveles bajos de estrés.

Córdova y Torres (2021) presentaron un proyecto de investigación para obtener la Maestría en Gestión de Talento Humano en la Universidad Técnica de Ambato, titulada “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3”. El objetivo principal fue identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3. La metodología que se aplicó fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo correlacional. La muestra fue toda la población pues ésta constaba de 75 personas que cumplían con el perfil de la investigación. El resultado principal fue que los principales factores del estrés laboral es la carga del trabajo (28% de riesgo) y la supervisión y participación (47% de riesgo), lo que afecta al desempeño laboral. Como conclusión general se indica que el desempeño laboral se ve afectado por las falencias en la capacitación y desarrollo, así como por el ambiente de trabajo en general que no son los adecuados y generan estrés en sus colaboradores.

Esta investigación nos ayuda a entender que las relaciones sociales laborales y también las capacitaciones y planes que incluyan al personal ayuda a mejorar el desempeño laboral y también a que los colaboradores tengan un buen ambiente donde se sientan cómodos.

Felix, García y Mercado (2018) presentaron un artículo de investigación en el Instituto Tecnológico de Sonora titulado “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3”. Su objetivo principal fue dar a conocer el camino, dirección e importancia que actualmente se le da al estrés dentro del entorno laboral. La metodología usada fue de enfoque cualitativo, no se aplicó una muestra y solo se recolectó información, de distintos autores para poder diferenciar y comparar resultados y definiciones de este tema en la actualidad.

La conclusión general, de esta investigación, fue que el estrés es un problema que puede afectar a cualquier comunidad, las estrategias basadas en la emoción son efectivas, pero no duraderas, teniendo cada vez más afectados tanto empleados como empresas.

Este artículo nos da un alcance de la noción del problema del estrés laboral, que tiene actualmente el mundo y muchos autores también ponen énfasis, que cada vez afecta a más personas. Por lo tanto, esta investigación considera importante, que los colaboradores son personas capaces de sentir, pensar, crear experiencias, etc. y que por esa razón los estresores laborales son difíciles de tratar y el tema es subjetivo y complejo.

Moreta (2017) realizó una tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión de Proyectos Socio Productivos para la Universidad Tecnológica Indoamérica, titulada: “El Estrés laboral de los trabajadores y su incidencia en la productividad dentro de la empresa PlayHouse Ecuatoriano durante el año 2016”. Su objetivo principal fue analizar la incidencia del estrés laboral en la productividad de la empresa PlayHouse Ecuatoriano. La metodología de la investigación fue de enfoque cualitativo, de tipo correlacional y con un diseño no experimental. Se trabajó con la población total de 15 personas y no fue necesario sacar una muestra. El resultado principal fue que el 100% de la población padecía de estrés laboral de 4 tipos (Disestrés, eustrés, episódico y burnout), mientras la eficiencia de los procesos en la empresa era de un 23,65%, teniendo como base el estrés laboral y otros factores.

La conclusión general, fue que el estrés laboral incidió negativamente en la productividad de los trabajadores, y como consecuencia afectó en la producción de la empresa PlayHouse Ecuatoriano, aunque cabe destacar que la baja de la productividad, no se da solo por el estrés, hay otros factores como por ejemplo: el proceso de producción, los tiempos muertos, entre otros.

Zarraga (2018), realizó una tesis para obtener el título de Licenciado en psicología para la Universidad Nacional de México (UNAM), titulada: “Estrés Laboral y su Efecto en la Productividad”. El objetivo principal fue determinar si existe una relación entre el nivel de estrés socio – laboral y el nivel de productividad científica. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal, el tipo de investigación fue descriptivo. Para recopilar información se aplicó una encuesta a una muestra de 30 trabajadores. El resultado principal fue que, en la muestra de 13 a 20 años de carrera, se observó una no relación de manera significativa entre el estrés laboral y la productividad.

La conclusión general de esta tesis, fue que no existe una relación directa entre el estrés laboral y la productividad, al menos en la muestra tomada para esta investigación, lo que, si se evidenció, es que esta no relación es menor en trabajadores que tienen de 13 a 20 años de carrera y que factores como la sobrecarga de trabajo, límite de tiempo y no haber alcanzado objetivos puede afectar e iniciar un estrés, sin embargo, no afecta o no parece alterar su productividad laboral.

Esta tesis plantea un resultado distinto al esperado, ya que nos indica que en el espacio donde se realizó la investigación, el estrés laboral no tiene una relación directa con la productividad laboral dándonos datos como, por ejemplo: los trabajadores evidencian estrés laboral pero también tienen un desempeño y productividad dentro de los parámetros esperados. Por lo tanto, esta investigación, indica que no existe relación alguna entre estas dos variables, aunque, si se confirma que mientras mayor es el tiempo de permanencia en el trabajo, mayor probabilidad existe de desarrollar un estrés laboral y más específicamente, si intervienen factores como la sobrecarga de trabajo o la frustración por no lograr objetivos o metas muy difíciles de cumplir.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Acuña (2018) realizó una tesis para obtener el título de Licenciada en Administración para la Universidad César Vallejo, titulada: “Estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018”. Su objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018. La metodología empleada fue un diseño no experimental – transversal, el nivel de investigación fue descriptivo y el enfoque cuantitativo, la muestra fue de 60 trabajadores. El resultado principal fue que existe un grado de relación “fuerte” entre el Estrés laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018.

Esta tesis es importante, porque ayuda a entender que el entorno (los compañeros, jefes, liderazgo) afecta de manera directa al desempeño de los trabajadores, ya sea positiva o negativamente al igual que los recursos de la empresa (espacio de trabajo, materiales de trabajo, etc.) tienen el mismo impacto. Si todos estos factores se reúnen de manera negativa, se forma un ambiente casi imposible de soportar, así los trabajadores se cansan de trabajar en un lugar así y empieza a salir a flote el estrés laboral y afectar a la productividad de los colaboradores.

Hinojosa (2019) realizó una tesis para obtener el título de Licenciada en psicología para la Universidad Ricardo Palma, titulada: “Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un Call Center Enel distrito de Breña”. Su objetivo principal fue determinar la relación entre el estrés y el clima laboral en los asesores de servicios de un Call Center en el distrito de Breña. La metodología que se aplicó fue de descriptivo correlacional y transversal con un diseño no experimental, se encuestó a una muestra de 150 asesores. La conclusión general de esta tesis, fue que el estrés tiene una correlación negativa con el clima laboral en asesores de este Call

Center, evidenciando que mientras una de estas variables disminuye, la otra presenta un aumento y viceversa.

En esta investigación se nos muestra una realidad que se vive en muchas organizaciones, que es la relación entre el estrés y el clima laboral, se sabe que el estrés no solo afecta a una persona, también afecta a las personas cercanas y que tienen una relación social con uno. Esta relación de tensión y estrés puede empezar con una persona y “contagiar” a todo un ambiente, teniendo esto en cuenta es necesario que para mantener un buen clima laboral y una buena actitud en la empresa se pueda combatir uno de los principales problemas que es el estrés.

García (2017) realizó una tesis para obtener el título profesional de Psicología, para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), titulada: “Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas”. El objetivo principal fue establecer la relación entre la cultura organizacional y el estrés laboral en un grupo de colaboradores de organizaciones de servicios. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, Para recolectar datos se aplicó a una muestra de 113 trabajadores, el muestreo fue no probabilístico intencional. El resultado principal fue que la cultura adhocrática correlacionó positivamente con el estrés laboral. La conclusión general fue que existe una correlación entre un mayor tiempo de permanencia en la empresa y el estrés laboral es positiva.

Esta investigación es trascendental, porque indica que mientras mayor sea la permanencia en la empresa el estrés laboral aumenta, esto podría indicar que el realizar la misma actividad por un periodo de tiempo excesivamente largo puede resultar cansado, debido a que la persona se acostumbra y el trabajo o rutina diaria puede volverse monótona y aburrida. Por lo tanto, el estrés constante leve o a corto plazo en las empresas, debe servir de reflexión a

los empresarios, para implementar estrategias y mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Y así evitar problemas físicos, emocionales y psicológicos.

Rosales (2018) realizó una tesis para obtener el título Profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Inca Garcilaso De La Vega, titulada “Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince” el objetivo principal fue determinar el nivel de estrés laboral en los asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince. La metodología de investigación fue descriptiva y un diseño no experimental, la muestra fue de 86 asesores telefónicos. El resultado principal fue que existe un 42.3% de “Riesgo” en el Síndrome de Burnout. Esta investigación nos muestra que el riesgo de tener estrés en el trabajo al punto de llegar a sufrir del síndrome de Burnout es alto, sobre todo si la empresa no tiene talleres o cursos sobre manejo de estrés y los encargados de manejar un grupo de personas no hacen el seguimiento correcto.

Esta tesis es trascendental, porque presenta una reflexión, en que todas las empresas del rubro Call Center, tienen que implementar programas, para mejorar los niveles de estrés y asimismo fomentar un buen ambiente laboral, como brindar oportunidad a los colaboradores de participar activamente en la organización para que se sientan bienvenido y motivado.

Romero (2017) realizó una tesis para obtener el título de Licenciada en psicología para la Universidad César Vallejo, titulada: “estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un Call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016”. Su objetivo principal fue ver cuál era la relación entre el estrés laboral y la rotación de personal en los asesores de un Call center en San Martín de Porres. La metodología que se aplicó fue correlacional y transversal con un diseño no experimental, se encuestó a una muestra de 118 asesores. El resultado principal fue que el nivel de rotación de personal en el Call Center está en un nivel promedio alto, mientras que los niveles de estrés laboral se encuentran en un nivel

promedio bajo. La conclusión general de esta tesis, existe una correlación positiva directa entre el estrés y la rotación del personal en un bajo nivel, de esta manera se confirma la hipótesis general.

Esta tesis muestra una relación que normalmente no se deduce que está presente. La rotación del personal se ve afectada por el estrés laboral, pueden ser diversas consecuencias desde renuncias hasta un cambio de área de la persona que se ve afectada por este mal y que normalmente se da ya sea por decisión propia o por órdenes. La rotación aumenta pues una persona con estrés continuo, no tiene el mismo rendimiento ni tampoco ayuda al clima laboral positivo, por ende, solo “perjudicaría” a la organización.

Talledo y Ugaz (2019) realizaron una tesis para obtener la licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad San Ignacio de Loyola, titulada “Estrés y satisfacción laboral en operadores de un Call Center. Ate, 2018”. El objetivo principal fue demostrar que el estrés laboral tiene una influencia negativa en la satisfacción laboral de una empresa Call Center en el año 2018. La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y un diseño no experimental, la muestra fue de 20 colaboradores. El resultado principal fue que existe una correlación negativa entre el estrés y la satisfacción laboral.

La conclusión general de esta tesis, fue que a medida que el estrés aumenta en este centro laboral, la satisfacción de los colaboradores disminuye.

Esta investigación, ratifica, que el estrés laboral tiene una correlación negativa con la satisfacción de los trabajadores y puede llegar a afectar al clima laboral e incluso a la productividad. Por lo tanto, estos resultados ayudan a entender que se tiene que tener monitoreados y controlados los niveles de estrés en el centro laboral, al igual que mantener un buen clima laboral pues pueden llegar a afectar a la empresa y la actitud en el trabajo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

2.2.1.1. Definición del estrés

Según Mondy y Bandy (2010) definen que: “el estrés es una reacción no específica del cuerpo humano a cualquier exigencia que se haga sobre él. Afecta a los individuos en distintas formas y, por lo tanto, es una condición altamente individualizada” (p.351).

Según Day (como se citó en Rosero, Reynoso y Flores, 2019) menciona que el termino estrés proviene de la palabra inglesa “stress” y que se entiende que es provocar tensión o deformación en un cuerpo.

Según Ruiz y Vega (2011) menciona que “El estrés laboral es el estado físico y psíquico que se produce por la falta de acondicionamiento del trabajador ante las exigencias propias del trabajo, lo cual origina la sensación de amenaza y conlleva a que se produzcan alteraciones orgánicas y anímicas.” (p.6).

2.2.1.2 Tipos de Estrés

Según Ortiz (2020) menciona que existen cuatro tipos de estrés, que se origina en el trabajo, a continuación, son:

- **Estrés laboral episódico:** se podría definir como el más común en el día a día de las personas, es el estrés que se produce ante situaciones a corto plazo, breve y ocasional.
- **Estrés laboral crónico:** es una etapa donde se puede generar un mal clima laboral ya que se considera un estrés peligroso ya que es una explosión de una acumulación de situaciones tiempo atrás.
- **Estrés positivo:** se considera como un estrés liviano porque es ocasional debido a un reto laboral, cumplir objetivos del día o semana.
- **Estrés negativo:** es el principal causante que llega a afectar la vida personal del empleado ya que no es ocasional puesto que este estrés no termina junto a la jornada laboral.

2.2.1.3 Definición de Estrés Laboral

Según Landy y Conte (como se citó en Barrera, 2013) indican a Selye, a quien se le considera como el padre del estrés, ya que en la época de los 50 introdujo el concepto del estrés al mundo científico.

Según la Organización mundial de la salud (2021) considera que el estrés laboral es la reacción que tiene una persona, ante la presión y exigencia en el centro de labores, y que sobrepasan sus conocimientos y capacidades. Asimismo, el estrés laboral influye negativamente en la salud de los trabajadores, tanto física, psicológica y emocionalmente, afectando la eficacia en su productividad.

según Hinojosa (2019) menciona que el estrés es la respuesta del individuo ante el estímulo amenazador y si aumenta sin que el individuo sepa cómo controlarlo esto afectara su organismo y su salud.

El estrés laboral es una forma en la que se presenta en el ámbito laboral, normalmente se da por situaciones que pueden incluir exigencias en el puesto de trabajo o presión. Esta decisión es valiosa porque es muy común estas situaciones de estrés laboral en todas las empresas en el mundo, donde la alta gerencia debe implantar programas de actividades recreativas para disminuir dicho estrés. Puesta sobre el trabajador sin que este pueda hacer frente a ello eficientemente ya sea por falta de capacidad o conocimiento lo cual lleva a una saturación que podría ser física o mental / emocional.

2.2.1.4 Causas del Estrés Laboral

Según Gatica (2018), indica que existen tres fuentes del estrés laboral que se detallan a continuación:

- **Factores Organizacionales;** son los factores relacionados directamente con el trabajo y las condiciones laborales, a continuación, son los siguientes:
 - Falta o corte de los servicios básicos (agua, luz, internet, software personal de la organización).
 - Mala distribución del espacio en la empresa (poco espacio para los trabajadores).
 - Inestabilidad laboral.

- **Factores Personales:** Aquí están los factores que tienen que ver con las capacidades, emociones, conductas de los trabajadores, situación familiar, etc. A continuación, son los siguientes:
 - Problemas familiares.
 - Incapacidad de cumplir objetivos
 - Intolerancia

- **Factores Ambientales:** Son los factores que se dan a nivel macro, incluye incertidumbre política, económica, social, etc. A continuación, son los siguientes:
 - Inseguridad Ciudadana
 - Inestabilidad Política del país
 - Crisis Económica
 - Situación Excepcional (Pandemia).

2.2.1.5 Fases de Estrés Laboral

Según Hans (como se citó en Hinojosa ,2019) indica que existen 3 tipos de fases del estrés laboral como:

- Fase Alarma: en esta fase el estresante afecta a la persona haciendo que su sistema nervioso simpático se encuentre alerta con características tales como sequedad en la boca, aumento de concentración, etc. todas estas características deben ser de corta duración, pues si se mantiene se pasaría a la siguiente fase
- Fase Resistencia: en esta fase una vez el estrés tome el control de la situación, la persona se esforzará en recuperarse. el estrés motivara la conducta y las acciones de la persona, pero si esta no controla el estresante, se llega a la siguiente fase.

- Fase Agotamiento: en esta fase el individuo baja su nivel de energía y el estrés sobrepasa a la persona y esta colapsa al estar agotado por ello se presenta algunos síntomas psicosomáticos.

2.2.1.6 Efectos del Estrés Laboral

Según Alcalde (2010) menciona que vivir en un ambiente de estrés intenso o continuo, puede tener consecuencias negativas para la persona, desde problemas con el corazón hasta patologías gastrointestinales o crisis nerviosas. Los efectos pueden alcanzar incluso a las personas que se encuentren alrededor y esto llevado a un ambiente laboral puede afectar a la organización en general. Algunas consecuencias pueden ser: Aumento de ausentismo, ineficiencia, entre otros.

El autor considera que, existen tres principales efectos negativos, por las que el estrés influye perjudicialmente en la salud.

- **Cambio de hábitos:** La tensión constante puede llevar a las personas a tener ciertas conductas como fumar, beber, no dormir lo suficiente, no hacer ejercicio, etc. Como consecuencia se pueden llegar a tener adicciones que afecten la vida laboral, social, la salud.
- **Alteraciones en los sistemas fisiológicos:** problemas digestivos, problemas sexuales, pueden estar presentes en una situación de estrés continuo.
- **Cambios cognitivos:** Pueden alterar la conducta o pensamientos de la persona, que pueden llevar a tener miedos o fobias y al mismo tiempo son trastornos de ansiedad.

Falta citar

2.2.1.7 Dimensiones del estrés laboral

- **Condición Laboral**

Según Pérez y Merino (2014, citado en Ortiz y Cruz, 2019) menciona que la condición laboral está relacionada directamente con el ambiente laboral, teniendo en cuenta esto toma como ejemplos la seguridad del lugar de trabajo, infraestructura, etc. Ya que todo esto influye en la actitud y salud del colaborador.

- **Factores externos**

Según Ticona (2018), los factores externos pueden ser los que no tienen su origen en el centro laboral, y pueden ser factores o situaciones familiares, económicas, de estudios, situación general del país, etc.

Según la OIT (1989, citado en Rosales, 2018) propone las siguientes dimensiones del estrés laboral

- **Clima organizacional;** se refiere a las características que manifiesta toda una organización. Es el conjunto de impresiones de los trabajadores sobre el ambiente la cual puede ser un ambiente fuerte calmado, cordial o fuerte, todo ello produce distintos niveles de estrés.
- **Estructura organizacional;** Se refiere al sistema jerárquico de la empresa y al cargo que tiene el individuo dentro de la organización.
- **Territorio organizacional;** es el espacio, escenario o el espacio personal donde los empleados realizan sus actividades personales, para el logro de sus objetivos. Estudios indican que si es que los individuos trabajan en ambientes ajenos. que el territorio es un fuerte estresor.

- **Tecnología;** indica la importancia de los recursos que la empresa brinda a sus colaboradores para realizar su labor, así mismo darle instrucciones de uso adecuados a los materiales otorgados.
- **Influencia del líder;** se refiere a la influencia que el jefe o supervisor que tiene para persuadir a los subordinados.
- **Falta de cohesión;** Se refiere a la falta de integración, unión y cooperación entre todos los trabajadores que conforman la organización.
- **Respaldo de grupo;** Se refiere, cuando el personal en general tiene un respaldo como grupo de trabajo para presentarse como una persona que se identifica con la empresa y con el rol que desempeñada. cuando esto no ocurre estos factores se convierten en estresores.

2.2.1. Productividad

2.2.2.1. Definición de la productividad

Según Cancho (2017) define la productividad como "la relación entre la cantidad de bienes y/o servicios producidos y la cantidad de uno, varios o todos los recursos utilizados". (p.26).

Según Guillermo (2018) "La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto" (p. 34).

Según Valdez (Como se citó en Hernández y Rodríguez, 2011) menciona que la productividad es el resultado del uso correcto de los recursos en relación a los productos y servicios.

Según Ochoa (2014) indica que los principios para la buena productividad son:

- Iniciar el sentido de pertenencia hacia la empresa.
- Motivar al personal; ya que se trabajará en un ambiente armonioso.
- Permitir tomar decisiones, tener en cuenta las opiniones y necesidades de los trabajadores.
- Compensar salarialmente, motivar de manera económica según la productividad de cada trabajador.

2.2.2.2. Importancia de la productividad

Según Chiavenato (2011) menciona que el dinero es una motivación muy eficiente para que los trabajadores tengan una mayor productividad. Es decir que las remuneraciones o salarios, son un factor importante para lograr la productividad de todo trabajador, por lo tanto, las empresas deben cumplir con las horas de trabajo establecidas por ley, y así mismo con el cumplimiento de sus salarios de cada trabajador de forma puntual.

Para que una empresa se mantenga en el mercado, siendo competitiva y rentable es necesario mantener o aumentar la productividad, este es uno de los pilares para que la organización tenga una ventaja competitiva sobre otras empresas. También esto otorga una gran seguridad a los trabajadores ya que estos están en una empresa que no presenta riesgos de “caídas” ni crisis, el ambiente laboral de esta manera se vuelve más estable y no se presentarán problemas que puedan afectar fácilmente a los colaboradores.

Según Felsing y Runza (2002) indica que la productividad es importante porque es sinónimo de tener mayores ingresos, mejorar la utilidad ya que los procesos son eficientes y tienen un menor costo esto también permite que las organizaciones tengan una mayor presencia en el mercado de manera nacional e internacional .

2.2.2.3 Medición de la productividad.

Según Sánchez (Como se citó en Gaither y Frazier ,2000) indica que la productividad es la cantidad de productos y servicios entre la cantidad de recursos utilizados proponiendo la siguiente formula.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Figura 2. . Medición de la Productividad

Nota: Adaptado de Gaither y Frazier (2000).

2.2.2.4 Factores que influyen en la productividad

Según Schroeder (como se citó en Gutiérrez y Huaman, 2014) indica que los principales factores que influyen en la productividad son “la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales. Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno y las características del trabajo” (p.24)

2.2.2.5 Dimensiones de la productividad

En el presente trabajo de investigación, desarrollado en un Call Center ubicado en el Cercado de Lima. Se consideró dos dimensiones, que son: Los indicadores medibles y la rotación del personal. Pero también se citarán otras dimensiones de la productividad.

- **Indicadores medibles**

Los indicadores medibles son herramientas que se usan en un centro de trabajo para medir la productividad de los colaboradores, en el caso específico, la mayoría de las empresas del Call Center, utilizan indicadores, que sirven para medir la eficiencia de los colaboradores y de esta manera darles un bono adicional en base a su rendimiento en el trabajo.

Según Chiavenato (2011) menciona a que los indicadores medibles, es vital en toda organización, porque permite calcular y cuantificar el rendimiento laboral de un trabajador, verificando si logró cumplir las metas a corto, mediano y largo plazo, establecidos por la empresa. Pero para que los indicadores medibles sean confiables en las organizaciones, deben estar sujetos a las estrategias de dicha organización y debe cumplir con algunas características importantes, como ser:

- Indicadores medibles específicos.
- Indicadores medibles mesurables
- Indicadores medibles asequibles
- Indicadores medibles relevantes
- Indicadores medibles y alcanzables en un lapso establecido.

- **Rotación de personal**

Se refiere a la medición de la cantidad de trabajadores que dejan la empresa, ya sea que renuncien o sean reubicados en otro servicio u otra empresa. Dependiendo de la situación una rotación de personal alta puede afectar a la empresa ya que se tendrían mayores gastos en capacitaciones para ocupar vacantes que dejan los trabajadores que se van y por otro lado, si el servicio ya no necesita tanta gente entonces se tendría que empezar a despedir gente o reubicar lo que también aumenta la rotación, sin embargo esto sería en favor de la empresa.

Según Mondy Bandy (2010) afirman que: “la rotación de personal o también llamado rotación de puestos (a veces denominada capacitación cruzada) es considerado un método de capacitación, en el cual los trabajadores se desplazan de un puesto de trabajo a otro para ampliar su experiencia” (p.205)

Otros investigadores afirman que la rotación de personal, se origina por una necesidad del trabajador en su etapa de vida laboral, o porque existe una desmotivación entre el trabajador y la empresa. Asimismo, la rotación del personal, cuesta una rentabilidad para las empresas y deben cubrir dichos costos, para que logren cumplir sus objetivos.

Según Flores (como se citó en Guillermo, 2018) propone las siguientes dimensiones:

- **Eficiencia:** La eficiencia se puede vincular en la productividad si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad ya que se toma en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido poniendo un énfasis mayor hacia adentro de la organización.
- **Efectividad:** Es la relación de los resultados logrados y los resultados propuestos, la cual permite saber el grado de cumplimiento de los objetivos planificados.
- **Eficacia:** valora la calidad del producto o servicio que se da .es necesario que este sea el adecuado y el necesita el público, de esa manera se lograra satisfacer al cliente.

2.3. Definición de términos básicos

- **Bienes:** Según la RAE (2020), son cosas materiales en cuanto a objetos de derecho
- **Blindaje:** son la venta que se ofrecen en cada llamada
- **Empleador:** Según el Ministerio de Trabajo del Perú (2012) “Es aquella persona que es titular o director en la explotación de una empresa, negocio o profesión y tiene trabajadores remunerados a su cargo.”. (p.2).
- **Estresores:** Según Selye (como se citó en Pacay, 2014) son las exigencias ya sean internas o externas, estímulos que pueden ser positivos o negativos.
- **NPS:** Es el indicador que mide la calidad percibida del cliente referente a la atención.
- **Organización:** Según Velásquez (2007) indica que la organización es “una unidad compleja y social, con elementos que la componen y le dan identidad, constituida para, por y con el entorno”.
- **Servicios:** Según Sandhusen (2002), son actividades que se ofrecen a la renta o venta y no son tangibles.
- **Síndrome de Burnout:** Según la OMS (2020), es un síndrome derivado de la mala gestión del estrés crónico en el trabajo.
- **TMO:** Es el indicador que mide el tiempo de gestión en promedio.
- **Trabajador:** Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020) define como la persona que está bajo el mando de otra en una organización o una empresa, realiza actividades a cambio de un salario.

3. Cronograma de actividades

Actividades	Nov. 2020	Dic. 2020	Ene. 2021	Feb. 2021	Mar. 2021	Producto/ Resultado
1. Problema de la investigación	X					
1.1 Descripción de la realidad problemática		X				
1.2 Planteamiento del problema		X				
1.2.1 Problema general			X			
1.2.2 Problemas específicos						
1.3 Objetivos de la investigación			X			
1.3.1 Objetivo general			X			
1.3.2 Objetivos específicos						
1.4 Justificación e importancia de la investigación				X		
2. Marco teórico				X		
2.1 Antecedentes				X		
2.1.1 Internacionales				X		
2.1.2 Nacionales						
2.2 Bases teóricas				X		
2.3 Definición de términos					X	
3. Conclusiones					X	
4. Recomendaciones					X	
5. Aporte científico o socio cultural del investigador					X	

4. Recursos y presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	-	-	-	-
Bienes y servicios	Servicio eléctrico	5 meses	S/.25.00	S/.125.00
	Servicio de internet	5 meses	S/40.00	S/.200.00
Útiles de escritorio	Memoria USB	1	S/ 30.00	S/ 30.00
Mobiliario y equipos	Escritorio y silla	1 juego	S/. 300.00	S/. 300.00
Pasajes y viáticos	-	-	-	-
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	-Libros digitales	3	S/. 75.00	S/. 75.00
	-Revistas			
	-Boletines			
Servicios a terceros	-	-	-	-
Otros	-	-	-	-
Total				S/ 730.00

*El costo del presupuesto fue financiado en su totalidad por el investigador.

*Los recursos son propios.

5. Referencias Bibliográficas

- Acuña, V. (2018). *Estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25164>.
- Alcalde, J. (2010). *Estrés laboral. Plan Integral de salud mental de Andalucía*. https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf.
- Barragán, E. (2015). *Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un Contact Center de Bogotá en el 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Del Rosario]. Repositorio institucional. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/11798>.
- Barrera, L. (2013). *Principales causas de estrés laboral, según la percepción de un grupo de Propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Barrera-Luisa.pdf>
- Cancho, Y (2017). *La rotación de personal y la productividad en la empresa Sociedad Minera Corona S.A – Unidad Yauricocha, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional. http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/800/047_41896070T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
https://www.academia.edu/28898620/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS_Chiavenato_9na_ed
- Coduti, P., Belén, Y., Sarmiento, L. y Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio institucional.
https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000769707.
- Córdova y Torres, L (2021). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31976>.
- De la Cruz, Y. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional de servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes Carhuaz 2016*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3488>.
- Félix, R., García, C y Mercado, S. (2018). *El estrés en el entorno laboral*. Revista cultura científica y tecnología.15 (64). 31-42
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>.
- Felsing y Runza (2002). *Productividad: Un estudio de caso en un Departamento de Siniestros*. [Tesina de maestría, Universidad del CEMA]. Repositorio institucional.
https://ucema.edu.ar/posgradodownload/tesinas2002/Felsing_MADE.pdf.

Gaither y Frazier (2000). *Administración de Producción y Operaciones*. International Thomson Editores. https://www.academia.edu/31861739/Administracion_de_Produccion_y_Operaciones_Norman_Gaither_y_Greg_Frazier.

García, G. (2017). *Niveles de estrés y tipo de cultura en organizaciones privadas*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621313>.

Gatica, Y. (2018). *Evaluación de dimensiones de riesgo psicosocial en empresa de telecomunicaciones*. [Tesis de magister, Universidad de Chile]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/168120/Gatica%20Rojas%20Yasna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Guillermo, Y (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura. 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Gutiérrez, P y Huamán, F (2014). *Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oechsle - Huancayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú) Repositorio institucional. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2474/Gutierrez%20Huaman-Huaman%20Araujo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández y Rodríguez (2011). *Introducción a la Administración McGraw Hill*. https://www.academia.edu/36640009/JORGE_HERNANDEZ_Y_RODRIGUEZ_ADMINISTRACION.

Hinojosa, C. (2019). *Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional.

file:///C:/Users/User/Downloads/ESTRES%20Y%20CLIMA%20LABORAL-CALL%20CENTER-2019.pdf.

Mantilla, D. y Moreta, A. (2017). *El Estrés laboral de los trabajadores y su incidencia en la productividad dentro de la empresa Playhouse Ecuatoriano durante el año 2016*. . [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/638>.

Ministerio de Trabajo (2020). *Todo lo que debes saber sobre la suspensión perfecta de labores*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/986653/guia_preguntas_respuestas_suspension_perfecta_de_labores_10jul.pdf.

Ministerio de Trabajo del Perú (2012). *Glosario de término de temas de empleo*. <https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/estadisticas/terminologia.pdf>

Mondy, R. y Bandy, J. (2010). *Administración de recursos humanos*. Pearson. https://www.academia.edu/37949772/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos
R W A Y N E M O N D Y

Ochoa, K (2014). *Motivación y Productividad Laboral (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX)*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar] Repositorio institucional. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>.

Organización mundial de la salud (2021). *La organización del trabajo y el estrés*.
https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Organización Mundial de la Salud (2020). *Mental Health and Substance Use*.
<https://www.who.int/teams/mental-health-and-substance-use/mental-health-in-the-workplace>.

Ortiz, A. (2020). *El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo*.
[http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf).

Ortiz, G y Cruz, J. (2019). *El estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativo de la UGEL – N°16 Barranca, durante el año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3172/tesis-final.%20GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Pacay, A. (2014). *Agentes estresores psicológicos que inciden en los vendedores de la empresa alimentos nutritivos del norte, S.A. De Coban Alta Verapaz*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2014/05/43/Pacay-Andrea.pdf>.

Pantaleón, I y Lagunas, E. (2020). *Impacto de la pandemia en los Call Center*. Revista Forbes Staff. <https://www.forbes.com.mx/impacto-de-la-pandemia-en-los-call-center/>.

Real Academia Española (2020). *Definición de Bien*. <https://dle.rae.es/bien>

Romero, M. (2017). *Estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3367>

Rosales, R. (2018). *Estrés laboral en asesores telefónicos de un Call Center del distrito de Lince*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso De La Vega]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3148>.

Rosero, Sh., Reinoso, D. y Flores, P. (2019). *Manejo del estrés laboral y afectación psico-física en el rendimiento laboral*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Salud y Vida*. 3(6).244-260. <http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v3i6.491>

Ruiz y Vega (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú). <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilas%20C%C3%B3ndor%20Influencia%20estr%C3%A9s%20laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Sandhusen, R. (2002). *Mercadotecnia*. <https://www.marcialpons.es/libros/mercadotecnia/9789702402473/>

Talledo, L y Ugaz, P. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en Operadores de un Call Center. Ate, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9773>.

Ticona, L. (2018). *Factores predominantes que inciden en el estrés laboral en colaboradores del hospital base III Puno Essalud – 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8218/>

Velásquez, A. (2007). LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA: UNA VERSIÓN DESDE NIKLAS LUHMANN. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=206/20611495014>

Zarraga, A. (2018). *Estrés Laboral y su Efecto en la Productividad*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio institucional.
https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000769707.

6. Aporte Científico o académico

El presente trabajo de investigación tiene aporte científico o académico, porque facilita entender y comprender los diversos conceptos de las variables estrés laboral y productividad, debido a que se realizó una recopilación de fuentes de información, de muchos autores e investigadores.

En el presente trabajo de investigación el problema general es: ¿Cómo influye el estrés laboral en la productividad de los trabajadores en un Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020?

Por lo tanto, se hace la siguiente propuesta de solución al problema de investigación:

Se propone que todas las empresas de Call Center, ubicados en el Perú, deben trabajar en la motivación laboral, ofreciendo planes de incentivos, bonos de producción y reconocimientos y beneficios a los colaboradores. Asimismo, también motivarlos con horarios más flexibles, para que los colaboradores tengan la facilidad de poder estudiar y poder pasar más horas con sus familias. Ya que se debe considerar que los colaboradores son el activo más valioso de una empresa. Con respecto a la variable productividad, se explica subtemas, como son: la definición de la productividad, importancia, medición, factores, dimensiones de la productividad. En base a estos aportes científicos de principales investigadores, se propone fomentar espacios creativos y cómodos, constantes capacitaciones para que las actividades laborales sean de forma correcta y productiva.

Este trabajo de investigación buscar ser un aporte para todas las empresas Call Center, y así de esta manera los empresarios, tomen decisiones en implementar estrategias, para disminuir el estrés laboral en este mundo globalizado, que está afectando la salud de muchos trabajadores. Y por otro lado lograr mejorar la productividad laboral.

7. Recomendaciones

Se recomienda que las empresas Call Center, implementen charlas, capacitaciones, horas de esparcimiento en juegos y dinámicas y que tengan conocimiento del estrés como un problema que puede afectar no solo de manera personal a los trabajadores sino también a la organización, Cabe resaltar que los tesisistas Córdova y Torres(2021) también recomienda que es necesario que se fomente capacitaciones y planes de motivación, para mejorar el desempeño laboral y asimismo los colaboradores tengan un buen ambiente donde se sientan cómodos.

Se recomienda concientizar a los empresarios dueños del Call Center, acerca del estrés laboral, que es causante de problemas de salud para los trabajadores, y que lamentablemente muchos trabajadores, por causas del estrés luego adquieren algunos vicios dañinos como fumar, beber, entre otros. Por lo tanto, las empresas deben implementar estrategias para mejorar la productividad, tomando en cuenta los factores de salud mental como es el estrés. Cabe resaltar que el tesisista García (2017) también pone énfasis, que el estrés a corto o largo plazo en las empresas, es perjudicial, y debe servir de reflexión a los empresarios, para implementar estrategias y mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Y por consiguiente evitar problemas físicos, emocionales y psicológicos.

8. Anexos

El desgaste profesional ya es una enfermedad, según la OMS

Por primera vez, el desgaste profesional entró en la clasificación de enfermedades de la OMS

El término, conocido también como "burn-out", está asociado con problemas al empleo o al desempleo

Este síndrome es resultante de un estrés crónico en el trabajo

Por agotamiento, sentimientos negativos relacionados con el trabajo y poca eficacia profesional

Esta enfermedad llevará el código QD85, según la OMS

Con información de AFP

viveUSA

Anexo N° 1. El desgaste profesional es una enfermedad, según la OMS.

Fuente: <https://www.comunidad-rh.com/2019/06/01/la-oms-confirma-al-agotamiento-como-parte-del-strees-cronico-en-el-trabajo/>



Anexo N° 2. Sobrecarga Laboral

Fuente: <https://www.semana.com/management/articulo/agotamiento-laboral-enemigo-de-la-productividad-kike-ramirez/297321/>



Anexo N° 3. Cansancio Laboral

Fuente: <https://www.entrepreneur.com/article/261831>



Anexo N° 4. Estresores (familiares, económicos y laborales)

Fuente: <https://grupoverona.pe/repercusiones-del-estres-laboral/>