



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“DESEMPEÑO LABORAL EN ASESORES  
TELEFÓNICOS DE CALL CENTER: UNA  
REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA  
CIENTÍFICA, DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**Bachiller en Psicología**

**Autoras:**

Brenda Michell Linares Silva

Brenda Solange Tarazona Rodríguez de Souza

**Asesor:**

Mg. Raquel Tello Cabello

Lima - Perú

2020

## DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedicamos a nuestras familias, en especial a nuestros padres, hermanos y abuelos, quienes nos brindaron su amor y apoyo incondicional, así también porque nos impulsaron durante toda nuestra carrera para ser profesionales y a pesar de los obstáculos en el camino, no perdieron la fe ni confianza en nosotras.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a todos los docentes que nos dedicaron su tiempo, sus conocimientos y consejos, e impulsaron a que seamos mejores profesionales a lo largo de nuestra carrera y plan de investigación. Y a la Universidad Privada del Norte por ser nuestra alma máter.

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>32</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	15
Tabla 2 .....	16
Tabla 3 .....	19
Tabla 4 .....	21
Tabla 5 .....	23
Tabla 6 .....	24
Tabla 7 .....	25
Tabla 8 .....	27

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Investigaciones realizadas por país expresando en porcentajes. Elaboración propia (2020) .....	23
Figura 2: Investigaciones por tipo de metodología de investigación. Elaboración propia (2020) .....	24
Figura 3: Investigaciones por tipo de instrumentos. Elaboración propia (2020) .....	25
Figura 4: Investigaciones por tipo de variable. Elaboración propia (2020) .....	27

## RESUMEN

El desempeño laboral es una variable significativa dentro de las organizaciones, debido a que esta evalúa la eficacia, funcionabilidad, productividad y el logro de objetivos de sus colaboradores. En el rubro de las telecomunicaciones es primordial el cumplimiento de sus actividades laborales; por ende, este sector ofrece oportunidades de crecimiento al empleador. El fin del presente estudio es conocer sobre el desempeño laboral en un puesto de teleoperador, mediante artículos científicos que investigan dicha variable. Se recopiló 30 artículos científicos. Luego, se realizó un análisis crítico de ellas (basado en las recomendaciones de J. Carbajal) y adicionalmente, se descartó aquellos que no cumplieran los criterios requeridos, quedando con 18 artículos para la investigación. Ante ello, se obtuvo como resultados, que el país que más conoce respecto a esta variable, en base a investigaciones es Colombia con un 33.3%; la metodología más utilizada es de tipo transversal en un 61.1 %. Los instrumentos más adecuados son los cuestionarios con un 66.7%. La variable que tiene más relación con el desempeño laboral es el estrés en un 33.3 %. Por otro lado, los factores que afectan a esta conducta son las condiciones laborales en un 61.6 %. En conclusión, se entiende que el desempeño laboral depende la forma en que es evaluada y la efectividad de los parámetros.

**PALABRAS CLAVE:** desempeño laboral, productividad, telecomunicaciones, teleoperador, factores internos o externos.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El rubro empresarial de Call Center, es conocido como uno de los campos de trabajo que demanda mayor desempeño laboral donde a los empleadores diariamente les evalúan su productividad. El rendimiento, de actividades en este sector, es primordial debido a la competencia de otras compañías; es por ello, que el énfasis de esta investigación son los factores externos e internos que afectan al ser humano.

Actualmente, las organizaciones más sobresalientes a nivel mundial, dedican mayor tiempo y recursos, con la finalidad de lograr y mantener un buen desenvolvimiento laboral, donde el personal de cada empresa pueda ofrecer efectividad y eficacia (Apaza, 2018).

Por otro lado, el 96% de los trabajadores en Europa, manifiesta que existe una relación en la vitalidad del ser humano y el cumplimiento de actividades de una empresa, según una evaluación de AON. El agotamiento emocional y salud mental son los factores principales que afectan a las organizaciones en un 63%, además se encuentran limitadas en la innovación de estrategias de salud y bienestar en un 69% (Prevención Integral 2016).

En el Perú, las instituciones empresariales solo dedican el 30% para capacitar a sus empleados. De tal manera que el desempeño laboral, cuenta con una tendencia alta a ser afectada por estrés, incidencias familiares y conflictos con sus superiores; así también se ve perjudicada la modalidad de trabajo, siendo esta, trabajar en equipo, lograr los objetivos establecidos y mantener una adecuada comunicación entre pares (Medina, 2017).

Las empresas del rubro Contact Center, son un centro de llamadas telefónicas de atención al cliente, donde se implantan una herramienta tecnológica, en este sector se expone aceptación o rechazo mediante una vía de telefonía. Por ejemplo, en los Estados Unidos, se



ha observado un incremento en el 38% establecidas por este rubro, es por ello que en los años 2016 al 2020 se estima un incremento de 85 millones a 139 millones, respecto a la ejecución de llamadas, en un 63% (Rodríguez., et al, 2019).

Ante lo planteado, el estudio busca conocer el desempeño laboral en las organizaciones de telecomunicaciones, mediante artículos científicos que investigan dicha variable.

La pregunta de la investigación es: ¿Qué tanto se conoce del desempeño laboral en asesores telefónicos de Call Center en los últimos diez años? Con el fin de dar a conocer el desempeño laboral en asesores telefónicos de Call Center, siendo estas propuestas por las bases científicas en empresas de Latinoamérica.

Paralela a la interrogante principal, nuestra revisión sistemática se aborda en lo siguiente: ¿Cuáles han sido los países donde se indaga más el desempeño laboral?, ¿Cuántas investigaciones se han realizado por cada país?, ¿Cuáles han sido los métodos más frecuentes en los estudios de desempeño laboral?, ¿Cuáles han sido los instrumentos más utilizados?, ¿Cuáles han sido los resultados encontrados?

Silva, et al. (2018), en el estudio de "Niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina"; investiga la relación entre estas dos variables, de acuerdo, a la población evaluada expone una afectación en la motivación del empleador, siendo por las horas de jornada laboral y aspectos económicos; sin embargo, esta muestra no evidenció niveles de agotamiento emocional.

De esta manera, Córdor et al. (2018) en su artículo "Factores Intrínsecos de Motivación y Liderazgo en una Empresa Familiar Ecuatoriana de Telecomunicaciones" se

basa en factores de promoción, recompensas y el trabajo. En ello se evidencio que la motivación de las personas, son un factor primordial en el eje de la motivación y se evidencia en modalidades diferentes; por lo que se sugiere evaluar la inserción de planes motivacionales para mejorar el desempeño; de tal manera que promete mejoras a corto o largo plazo con el compromiso laboral de los trabajadores.

Por otro lado, Barragán (2015) en su estudio “Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un Contact Center de Bogotá en el 2015” expone los síntomas de estrés y estresores en relación al uso combinado de la diadema (dispositivo tecnológico) y vía virtual. Evidenciando que los participantes con diadema tienen mayor control laboral que los que no usan la diadema, sin embargo, ellos cuentan con autoridad de decisión, apoyo social y mejor recompensas. Así también, exponen niveles bajos de estrés.

Asimismo, Rojas (2019) en su investigación “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en teleoperadores asociado a síntomas psicósomáticos, ansiosos y depresivos” evalúa los factores mencionados anteriormente, se evidencia que los teleoperadores tienen altas demandas psicológicas, en referencia a su campo laboral, debido a que manifiestan bajo control o autonomía en su trabajo, exponiendo niveles de estrés, evidenciado en la mitad de la población evaluada. Al concluir, el control o la autonomía en el campo laboral están asociado positivamente con el apoyo social y afectado por la supervisión, por la que desencadena, sintomatologías de estrés, ansiedad y depresión.

Así también, Chanalata (2018) en su artículo “Factores organizacionales y Estrés laboral: Incidencia en Call Center” asocian los factores organizacionales, condiciones de trabajo y empleo de los trabajadores de una empresa en este sector; se considera que los factores estresores afectan el rendimiento de los trabajadores y se debe tomar en cuenta la

distribución de actividades, el equipo de tecnología, salarios, entre otros para reducir y/o disminuir el estrés en sus trabajadores.

De esta manera, Álvarez y Aranguen (2016) en su estudio "Ergonomía cognitiva en trabajadores de Call centers" su finalidad es reconocer la importancia de la intervención ergonómica en los puestos de trabajo de Call center; se evidencio que estos factores están relacionados con la carga mental. Es por ello que el ergónomo establece pautas para la adaptación de un producto, con el objetivo de mejorar el esfuerzo cognitivo. De esta manera propicia el rendimiento y la productividad de las condiciones laborales.

Asimismo, Parise et al. (2016) en su investigación "Calidad de vida profesional de los operadores de un centro de telecomunicaciones" tiene como fin analizar los datos sociodemográficos y de calidad de vida en el trabajo de los asistentes en un Centro de Telecomunicaciones. En ello se encontró aspectos positivos de la motivación intrínseca, capacitación laboral, recursos disponibles y apoyo social; sin embargo, en aspectos negativos se expuso la carga de trabajo y soporte organizacional.

Así también, Martins et al. (2015) en su artículo "Compromiso organizacional de los trabajadores de Call Center" busca examinar la presencia de la variable en sus trabajadores mediante una Escala de Bases de Compromiso Organizacional (EBACO); con ello, se obtuvo resultados significativos, indicando que los empleadores sienten el deber de luchar por la institución, llevando a cabo sus funciones con alta efectividad y compromiso basando en de desempeño laboral.

Por último, Escudero et al. (2015) en su artículo "Estudio de la relación entre el Síndrome de Quemado por el Trabajo (Burnout) y el género en el personal operador de atención ciudadana de la Secretaria de Seguridad Pública del Estado de Veracruz, México. 2014-2015" aborda un fenómeno organizacional que afecta el desempeño de los

trabajadores, la cual se observó que el género femenino presenta un grado alto de SQT, por lo que son más sugestionadas a lograr las metas establecidas y los varones no difieren significativamente este aspecto. Sin embargo, este síndrome no tendría relación con la satisfacción laboral.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Para la investigación de estudios científicos de corte empírico, se utilizaron fuentes de información, tales como: Scielo, Revista electrónica de Psicología, Revista de Economía, Revista de investigación operacional, Repositorio Institucional CONICET, Escuela Colombiana de Rehabilitación (ECR), ECORFAN, Google Académico, Dialnet, Repositorio Epsol, European Scientific Journal, Cuadernos Hispánicos de Psicología, Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial, Revista de Intersección y Redalyc.

La búsqueda de información se basó en dos criterios relevantes en la investigación, el primero fue el criterio de inclusión: se seleccionó aquellos artículos que expliquen los factores de la variable, esté alineado con el objetivo de la investigación y que sea parte de Latinoamérica dentro de los últimos diez años (2009 - 2019); por otra parte, el segundo criterio es el de exclusión: se descartó trabajar con artículos que no cumplan el rango de los últimos 10 años y los cuales la variable no indicaba los factores, ni fue el principal enfoque de estudio y que no cumpliera con el objetivo de la investigación.

Por consiguiente, se efectuó la digitación de palabras claves en el idioma español: desempeño en call center, telefonía y su desempeño, productividad en call center, telecomunicaciones y su desempeño, aspectos psicológicos en call center, rendimiento en call center, desempeño en telefonía, rendimiento en asesores telefónicos, rendimiento en telecomunicaciones, trabajo en campo de telecomunicaciones, call center, trabajo en call center, call center investigaciones, telecomunicaciones y centro de llamadas: call center.

Posterior a la recopilación de información científica relevante se realizó un análisis crítico de las publicaciones científicas en base a los pasos recomendados por Carbajal, J. (2004):

1. Evaluar cuidadosamente el título, los autores y la introducción.
2. Determinar la contribución del estudio al conocimiento (originalidad).
3. Comprobar la población estudiada (validez externa del estudio).
4. Caracterizar el diseño.
5. Evaluar si se evitó el sesgo.
6. Comprobar si se enmascaró la intervención (doble ciego).
7. Evaluar si los detalles estadísticos fueron cuidados.
8. Leer los datos crudos y obtener conclusiones.

La consecuencia del análisis crítico propuesto por Carbajal (2004) fue esquematizado en una tabla de Excel como base de datos utilizando los siguientes criterios: autor, título, palabras de búsqueda utilizada, en que base de datos fue encontrada, objetivo de la publicación, metodología de la publicación, instrumentos de recolección de datos, estadística utilizada para el análisis de datos, resultados y conclusiones de la investigación, análisis crítico de la investigación: aportes y errores.

Por otro lado, al inicio la recopilación de papers contó con treinta; sin embargo, a través del análisis crítico de Carbajal, J. (2004) y los criterios de exclusión se realizó descarte de 12 de estos, quedando de esta manera con 18 artículos validados y aceptados para la revisión sistemática.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

En relación a la revisión sistemática, se obtuvieron los siguientes resultados, en base a los 18 artículos seleccionados que cumplen con el objetivo de la investigación, siendo estos publicados en los últimos 10 años, donde se responden todas las preguntas elaboradas.

En la tabla N°1, se presentan la cantidad de artículos descartados y seleccionados de cada base de datos.

Tabla 1

*Análisis y clasificación*

<b>Base de datos</b>	<b>Descartando artículos</b>	<b>Artículos seleccionados para la revisión</b>
Scielo	5	7
Revista electrónica de Psicología	0	1
Revista de Economía	0	1
Revista de investigación operacional	0	1
Repositorio Institucional CONICET	0	1
Escuela Colombiana de Rehabilitación (ECR)	0	1
Google Scholar	1	4
Dialnet	0	1
Repositorio Epsol	1	0
European Scientific Journal	1	0
Cuadernos Hispanos de Psicología	0	1
Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial	1	0

Revista de Intersección	1	0
Redalyc	2	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>18</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

De la información científica obtenida, se decidió excluir 5 de Scielo, por no estar alineado al objetivo de la investigación y rango de años establecidos; asimismo, los demás artículos se excluyeron en base al análisis crítico de Carbajal (2004), quedando con 18 artículos para su análisis.

En la tabla N°2, se presentan los resultados de artículos científicos utilizados de acuerdo a los criterios de inclusión relacionados al desempeño laboral en Latinoamérica:

*Tabla 2*

*Artículos de investigación incluidos en base al análisis crítico de Carbajal (2004)*

N°	Base de datos	Accesibilidad	Autores	Título	País	Año	Incluidos
1	Google académico	Google académico	Jaime Fernando Chanalata Peláez	Factores organizacionales y Estrés laboral: Incidencia en Call Center	Ecuador	2018	Esta alineado al objetivo
2	Revista de investigación operacional	Revista de investigación operacional	Omar Alberto Tapasco Alzate y Jaime Alberto Giraldo García	Modelo Simulado para la medición del desempeño de los teleoperadores en un Call Center	Cuba	2015	Esta alineado al objetivo
3	Repositorio Institucional CONICET	Repositorio Institucional CONICET	Yamila Fernanda Silva Peralta, Matías Caminos, Mayra Pereyra y Marianela Pérez Villar	Niveles de Burnout y engagement en teleoperadores de un Call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina	Argentina	2018	Esta alineado al objetivo



4	Google Académico	Google Académico	Erika I. Barragán Vargas	Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un Contact Center de Bogotá en el 2015	Colombia	2015	Esta alineado al objetivo
5	ECR	ECR	Edith Milena Álvarez Orjuela & María Juliana Aranguen Brijaldo	Ergonomía cognitiva en trabajadores de call centers	Colombia	2016	Esta alineado al objetivo
6	Scielo	Scielo	Kely César Martins Paiva, Michelle Regina Santana Dutra & Talita Ribeiro da Luz	Compromiso organizacional de los trabajadores de call center	Brasil	2015	Esta alineado al objetivo
7	Scielo	Scielo	Kely César Martins de Paiva & Michelle Regina Santana Dutra	Valores organizacionales y valores del trabajo: un estudio con operadores de un centro de llamadas	Brasil	2017	Esta alineado al objetivo
8	Revista de Economía	Revista de Economía	Carlos Leyva Morales, Raúl Vela Manzanilla & Karén Brangel Xool	Rotación de Personal en los Call Center de Mérida, Yucatán, México	México	2016	Esta alineado al objetivo
9	Scielo	Scielo	Carlos Eduardo Marulanda Echeverry, Oscar Mauricio Bedoya Herrera & Andrés Paolo Castaño Vélez	Gestión de conocimiento desde la cultura organizacional en centros de llamadas de Manizales	Colombia	2017	Esta alineado al objetivo
10	Scielo	Scielo	Edwin G. Córdor, Miguel A. Bustamante, María del C.	Factores Intrínsecos de Motivación y Liderazgo en una Empresa	Ecuador	2018	Esta alineado al objetivo

			Lapo & Roberto M. Campos	Familiar Ecuatoriana de Telecomunicacio nes			
11	Revista Electrónica de Psicología	Revista Electrónica de Psicología	Sara Unda Rojas, Adriana Nava Jimenez & Stephanie Contreras Lopez	Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en teleoperadores asociado a síntomas psicosomáticos, ansiosos y depresivos	México	2019	Esta alineado al objetivo
12	Google Académico, ECORFAN	Google Académico, ECORFAN	Escudero Macluf, Jesús, Delfin, Luis & Arano, Raúl	Estudio de la relación entre el Síndrome de Quemado por el Trabajo (Burnout) y el género en el personal operador de atención ciudadana de la Secretaria de Seguridad Pública del Estado de Veracruz, México. 2014- 2015	México	2015	Esta alineado al objetivo
13	Scielo	Scielo	Jessica Flores M. & Ingrid Gómez V.	Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional en una empresa privada de Lima, Perú	Perú	2018	Esta alineado al objetivo
14	Dialnet	Dialnet	Johanna Trujillo Diaz, Daría Vallejo Cubillos & Mauricio Becerra Fernández	Metodología para la simulación de centros de llamadas - Caso de estudio	Colombia	2010	Esta alineado al objetivo

15	Scielo	Scielo	Janaina Amoriele Parise & Zaida aurora Geraldés Sperli Geraldés Soler	Calidad de vida profesional de los operadores de un centro de telecomunicaciones.	Brasil	2016	Esta alineado al objetivo
16	Scielo	Scielo	Edisson Stiven Castro-Escobar & Héctor Mauricio Serna-Gómez	Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia	Colombia	2016	Esta alineado al objetivo
17	European Scientific Journal	European Scientific Journal	Pedro Flores Brito, Shirley Fernanda Rosero & Daniel Renato Reinoso	Estrés Laboral Y Afectación Psico-Física En El Rendimiento Del Personal En Un Call Center Policial, Quito-Ecuador	Ecuador	2018	Esta alineado al objetivo
18	Cuadernos Hispanos de Psicología	Cuadernos Hispanos de Psicología	Claudia Neisa & Paola Colorado	Factores de riesgos psicosociales asociados al cargo de teleoperador	Colombia	2010	Esta alineado al objetivo

Fuente: Elaboración propia (2020)

Por otro lado, en la tabla N°3, se puede observar aquellos que no han sido considerados por los criterios de exclusión.

Tabla 3

*Artículos de investigación excluidos*

N°	Base de datos	Accesibilidad	Autores	Título	País	Año	Excluido
1	Scielo	Scielo	Carolina Scolari, Silvia Generali da Costa & Cláudio Mazzilli	El placer y el sufrimiento en el trabajo entre los trabajadores de Call center.	Brasil	2009	Por años de antigüedad

2	Scielo	Scielo	Daniel Gustavo Mocelin & Luís Fernando Santos Corrêa da Silva	Telemarketing y perfil socio-ocupacional de empleados en call centers.	Brasil	2008	Por años de antigüedad
3	Scielo	Scielo	Camila Costa Torres & Júlia Issy Abrahão	La actividad del centro de llamadas: un análisis de las fuentes de placer y sufrimiento en el trabajo.	Brasil	2006	Por años de antigüedad
4	Scielo	Scielo	Júlia Issy Abrahão & Camila Costa Torres	Entre la organización del trabajo y el sufrimiento: el papel de mediación de la actividad.	Brasil	2004	Por años de antigüedad
5	Redalyc	Redalyc	María Claudia Peralra Gómez	Descripción de la cultura organizacional y los valores de convivencia y responsabilidad social en un Call center en Bogotá (Colombia)	Colombia	2005	Por años de antigüedad
6	Google Académico	Google Académico	Nancy Piedra Guillén	El trabajo en los Call centers: La corporeidad de la experiencia laboral	Costa Rica	2020	Excede el año de investigación
7	Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial	Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial	Alex Ovalle Castiblanco & Yesid Forero Páez	Propuesta de un módulo de operaciones en los Call center de Manizales, Colombia	Colombia	2015	No se alinea al objetivo
8	Repositorio Epsol	Repositorio Epsol	Marisela Ramírez Orellana, María A. Solís Cajías & Diana Montalvo Barrera	Diseño de un Sistema de Indicadores Claves de Desempeño aplicado al Departamento de Call Center y Servicio al Cliente de una Empresa dedicada a la	Ecuador	2011	No se alinea al objetivo

Distribución y  
Comercialización de  
Productos  
Farmacéuticos

9	Redalyc	Redalyc	Gabriel Yesid Arévalo Roberto	Propuesta metodológica para incrementar la competitividad en los centros de contacto y solución telefónicos de empresas del sector de las telecomunicaciones a través del desarrollo del proceso Workforce Management	Colombia	2014	No se alinea al objetivo
10	Scielo	Scielo	Roger G. Noll	Evaluación de las políticas de telecomunicaciones en México	México	2013	No se alinea al objetivo
11	Google académico	Google académico	Cristian Felipe Gallego, Natalia Ximena Ramírez, María Mercedes Rendón & Jairo Toro Díaz	El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un Contact Center de la ciudad de Manizales	Colombia	2017	No se alinea al objetivo
12	Revista de Intersección	Revista de Intersección	Lina María Ospina de los Ríos & Lady Johanna Yela Torres	Valoración de la creatividad y la productividad en agente de ventas de un call center de la ciudad de Manizales - Colombia	Colombia	2014	No se alinea al objetivo

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 4

*Investigaciones sobre desempeño laboral por país, frecuencia y porcentajes*

País	Cantidad	Porcentaje

Argentina	1	5.6%
Brasil	3	16.7%
Colombia	6	33.3%
Cuba	1	5.6%
Ecuador	3	16.7%
México	3	16.7%
Perú	1	5.6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

En el análisis se consideró que uno de los elementos esenciales son los países donde más se ha indagado sobre el desempeño laboral. En la tabla N°4, se puede observar una muestra de 18 artículos donde Colombia cuenta con 6 (33.3%), siendo este el país con más investigaciones realizadas. En cuanto a Brasil, Ecuador y México cuenta con 3 artículos (16.7%); y el resto de los países, tales como: Argentina, Cuba y Perú tienen 1 investigación (5.6%).



Figura 1: Investigaciones realizadas por país expresando en porcentajes. Elaboración propia (2020)

Tabla 5

*Tipo de metodología*

<b>Tipo de metodología</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Cuantitativo	3	16.7%
Cualitativo	1	5.6%
Estudio de Caso	2	11.1%
Experimental	1	5.6%
Transversal	11	61.1%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

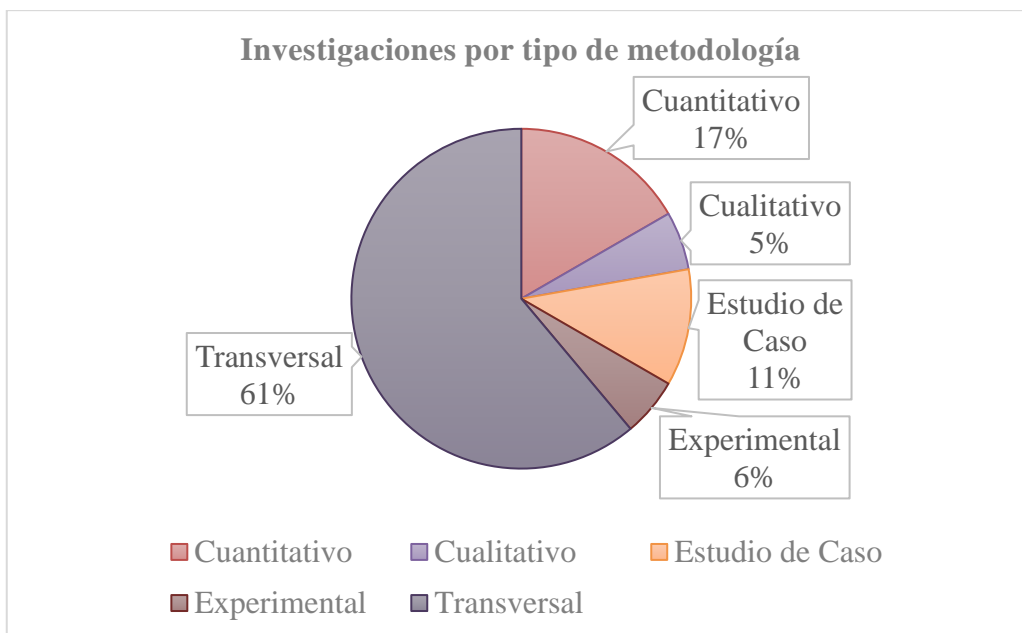


Figura 2: Investigaciones por tipo de metodología de investigación. Elaboración propia (2020)

La metodología aplicada en las investigaciones nos permite conocer la correlación entre la variable estudiada e investigaciones científicas. En la tabla N°5, se puede observar que el 61.1% corresponde al método transversal, el 16.7% se refiere al método cuantitativo, el 11.1% se relaciona al método de estudio de caso y el 5.6% corresponde a los métodos de investigación de cualitativo y experimental.

A continuación, en base a los instrumentos utilizados (Tabla N°6) el predominante en nuestra revisión sistemática son los cuestionarios con un 66.7% del total de la muestra, seguido por la Escala con un 11.1%, y finalmente el caso de estudio, entrevista, prueba y recopilación de datos con un 5.6% cada uno.

Tabla 6

*Instrumentos utilizados*

<b>Instrumentos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>



Caso de Estudio	1	5.6%
Cuestionario	12	66.7%
Escala	2	11.2%
Entrevista	1	5.6%
Prueba	1	5.6%
Recopilación de datos	1	5.6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

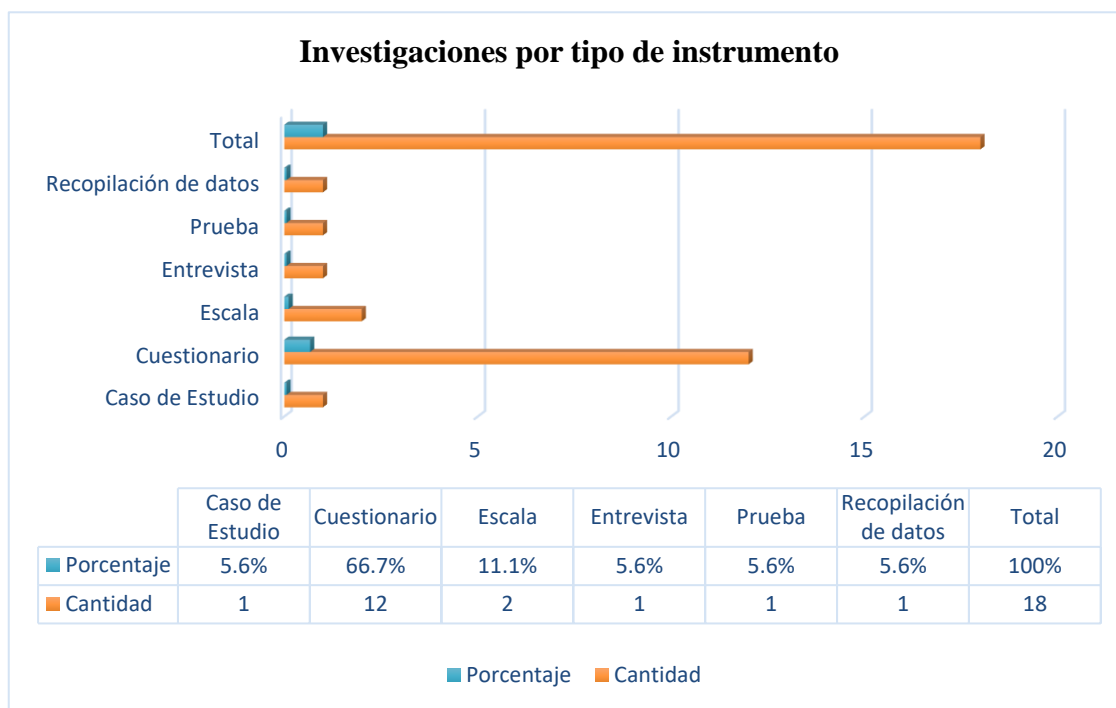


Figura 3: Investigaciones por tipo de instrumentos. Elaboración propia (2020)

Tabla 7

*Variables que influyen en el desempeño laboral a personal de telecomunicaciones*

<b>Variables</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Compromiso organizacional	2	11.1%
Cultura organizacional	2	11.1%
Ergonomía cognitiva	1	5.6%
Estrés	6	33.3%
Habilidades Blandas	1	5.6%
Motivación	3	16.7%
Rotación	1	5.6%
Satisfacción laboral	1	5.6%
Síndrome de Burnout	1	5.6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

En base a las variables de los artículos que se han estudiado (en la Tabla N°7), que también se asocian a la variable desempeño laboral, el más resaltante ha sido el estrés con un 33.3% teniendo más relación con la variable de la revisión sistemática, seguido de la motivación con un 16.7%, luego compromiso y cultura organizacional cuentan con un 11.1%, y para culminar están ergonomía cognitiva, habilidades blandas, rotación, satisfacción laboral y síndrome de burnout con un 5.6% cada uno en relación con el desempeño laboral.

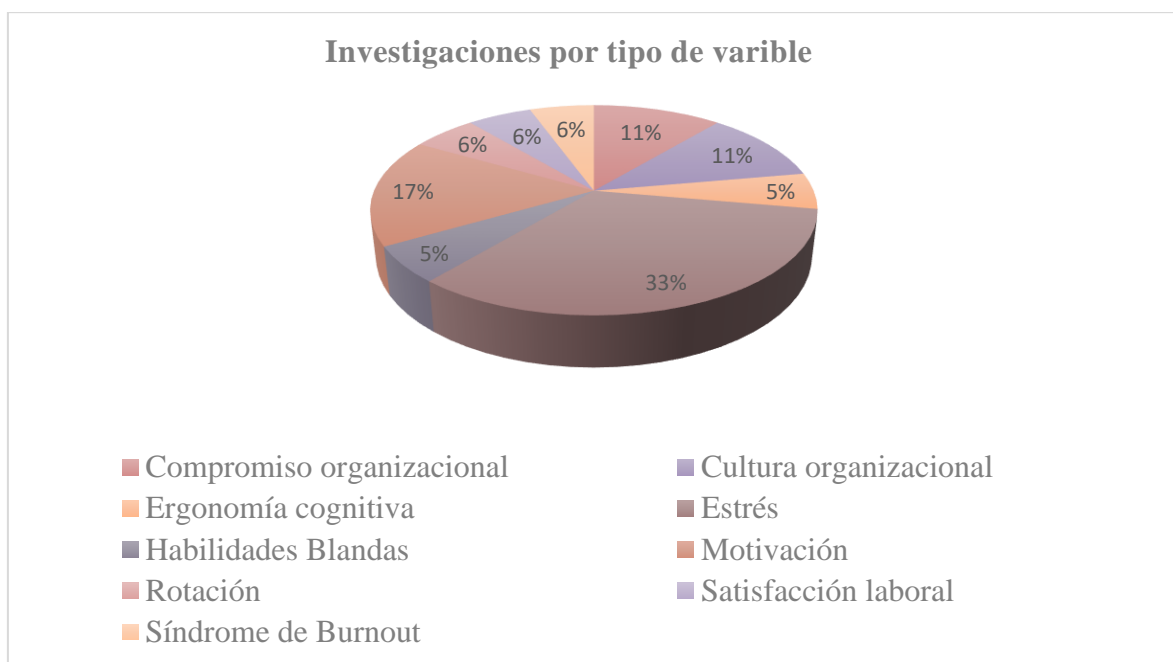


Figura 4: Investigaciones por tipo de variable. Elaboración propia (2020)

Tabla 8

*Factores relacionados al desempeño laboral en asesores telefónicos*

<b>Factores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Aspectos psicológicos	1	5.6%
Aspectos sociodemográficos y profesionales	1	5.6%
Condiciones laborales	11	61.1%
Factores de riesgos psicosociales	1	5.6%
Factores tecnológicos	2	11.1%
Perfil laboral	2	11.1%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

En el caso de los factores (Tabla N°8), se evidencia que las incidencias continuas en el desempeño laboral son por las condiciones laborales (61.1%), es decir, las exigencias

laborales, capacitaciones, remuneración y modalidad de trabajo; además los factores tecnológicos y perfil del puesto de asesor telefónico (11.1%). En cuanto a aspectos psicológicos, sociodemográficos y profesionales (5.6%), se observa que no demuestra ser significativa.

De los resultados obtenidos, se puede concluir que el país donde se ha estudiado más la variable de desempeño laboral, en una muestra de asesores telefónicos ha sido Colombia, en comparación de los demás países.

Los estudios de tipo transversal brindan un aporte observacional dentro del comportamiento del teleoperador. Sin embargo, la contribución de investigaciones cualitativas, refiere al uso de recursos para obtener resultados confiables y que fundamenten en las incidencias de la variable estudiada. Además, según Córdor, et. al. (2018), refieren que utilizar un tipo de investigación cualitativo y descriptivo posee un 90% de efectividad, confirmándolo en su artículo estudiado.

En cuanto a los artículos seleccionados se expone que un 66.7% optó por utilizar cuestionarios en sus investigaciones. Debido a que la aplicación de ellos presenta una apreciación de factores que afectan el desempeño laboral (Barragán, E., 2015).

Podemos inferir entonces, en base a la síntesis de información, el estrés es una variable predominante con un 33.3% a la afectación del desempeño laboral; relacionado con la carga laboral, remuneración, horas de trabajo y elementos tecnológicos. Es por ello que en Chanalata (2018) en su estudio responde, que las condiciones laborales de un asesor telefónico, implica la organización de funciones, implementos adecuados y aspectos salariales, para no desencadenar factores estresantes y alcanzar un óptimo desempeño. Asimismo, en este sector de telecomunicaciones influye la motivación de personal, debido a que el medio de contacto es muy rígido. Es por ello, Córdor, et al (2018) determina que

estos factores son un eje principal que precisa el desenvolvimiento de los asesores; incluyendo al factor de recompensas para el óptimo desempeño.

Respecto a las condiciones laborales, si son factores primordiales para el personal teleoperador; la muestra enfocada expone que un alto porcentaje, debido a que esto repercute en las necesidades personales. En el caso de implementación y recursos de la organización, si bien es un porcentaje bajo, en ello se observa un crecimiento a lo largo de los años. De acuerdo a Barragán (2015), existe una prevalencia favorable en la estabilidad laboral del personal, en base a los recursos, debido a que en su investigación se encontró solamente un 25% del personal con un nivel bajo de estrés por el uso de headset y trabajo sistematizado.

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

En la presente investigación nuestro propósito fue estudiar que tanto se conoce del desempeño laboral en asesores telefónicos de Call Center de los últimos diez años, siendo recopiladas por las bases científicas, para ello hicimos una revisión sistemática de 30 artículos científicos inicialmente y terminando con 18 de ellos.

En relación a las limitaciones durante la revisión sistemática, inicialmente se encontró que no cumplían el rango establecido de los últimos diez años, teniendo como antigüedad poca más de doce años; asimismo, los artículos no establecían estadísticas que validen sus investigaciones lo cual no permitió que se pueda aceptar dentro de este trabajo. Adicionalmente, y más relevante fue que no se encuentra alineado con el objetivo de la revisión sistemática.

En conclusión, se ha demostrado que el factor de condiciones laborales está presente en 11 investigaciones es decir en 61.1 %, ha sido investigada para el desempeño laboral, en base a implementos y recursos de la organización; son primordiales para un óptimo desempeño. Se ha comprobado que el estrés tiene un valor significativo; sin embargo, en algunos estudios recalcan las condiciones externas como una complicación primordial, de modo que se obtiene una contradicción en las investigaciones.

Por otro lado, se concreta que el factor más influyente es el estrés en un 33.3% en base 6 artículos; el autor más destacado que menciona esta variable es Chanalata (2018), describe que este indicador es considerado un tema primordial respecto a la salud laboral, debido a que tiene una incidencia altamente significativa ante la calidad de vida del trabajador y la relación que existe a nivel social y de la salud, repercutiendo está en el desempeño laboral de las organizaciones del sector de telecomunicaciones.

De acuerdo, a las investigaciones encontradas, en condición de lectura de los últimos diez años se evidencio que un 33.3 % han estudiado esta variable en Colombia, por la que toma mayor interés en conocer como es afectado un puesto de trabajo de telecomunicaciones. Por consiguiente, en los países de Argentina, Cuba y Perú, establece un 5.6%, la cual indica que estos temas aun no son de relevante aporte para futuras fuentes de investigación.

Por otra parte, se concluye que el instrumento más utilizado en los artículos académicos es el cuestionario con un 66,7% en base a 12 artículos. Por el contrario, los instrumentos que han sido utilizados en su minoría han sido la entrevista, prueba y recopilación de datos, los cuales cuentan con un 5,6%, indicando de esta manera que no son considerados relevantes en el estudio de esta variable en el sector de telecomunicaciones.

En lo que refiere a la metodología más empleada y adecuada para investigar un área de asesores telefónicos, es de tipo transversal en un 61.1 %, es decir, gran parte de los estudios se caracteriza por las observaciones de las variables encontradas en un determinado periodo y muestra definida. Sin embargo, no se encuentra muy usual, investigaciones de tipo cualitativa y experimental, con un 5.6 % ambas condiciones solamente expone una investigación.

Por último, los estudios dirigidos a las empresas del rubro de call center deben ser considerados con más importancia, por ser uno de los puestos más solicitados entre jóvenes y personal sin experiencia; por lo mismo que las actividades de los asesores telefónicos son rutinarias y demandan un desgaste emocional. Asimismo, se recomienda a los investigadores realizar más estudios sobre el desempeño laboral en el sector de las telecomunicaciones, más aún a profesionales peruanos, puesto que las investigaciones referentes a este rubro son muy pocas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate, O. A. T., & García, J. A. G. (2015). Modelo simulado para la medición del desempeño de los teleoperadores en un Call Center. *Investigación Operacional*, 36(2), 161-168. Recuperado de: <http://rev-inv-ope.univ-paris1.fr/fileadmin/rev-inv-ope/files/36215/36215-09.pdf>
- Apaza, F. (2018). *Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas - Cuzco 2018*. Recuperado de: [file:///C:/Users/hp/Downloads/Florentina\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Florentina_Tesis_Licenciatura_2018%20(2).pdf)
- Barragán Vargas, E. *Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un Contact center de Bogotá (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario)*. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11798/ERIKABARRAGAN.pdf?sequence=1>
- Carbajal, Alicia.; Merino, S. Versión Breve De La Escala De Satisfacción Laboral: Evaluación Estructural Y Distribucional De Sus Puntajes. *Liberabit. Revista de Psicología 21, n.º2 (2015): 235-43*. Recuperado de: [www.liberabit.com/34324](http://www.liberabit.com/34324).
- Castro-Escobar, Edisson Stiven, & Serna-Gómez, Héctor Mauricio. (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 205-219. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.11600/1692715x.14113140814>
- Chanalata Peláez, J. F. (2018). *Factores organizacionales y Estrés laboral: Incidencia en Call Center*. Recuperado de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2903/1/ESTUDIO%20DE%20INVESTIGACION%20JAIME%20CHANALATA.pdf>



- Cóndor, Edwin G., Bustamante, Miguel A., Lapo, María del C., & Campos, Roberto M. (2018). Factores Intrínsecos de Motivación y Liderazgo en una Empresa Familiar Ecuatoriana de Telecomunicaciones. *Información tecnológica*, 29(4), 205-216. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000400205>
- Díaz, J. T., Cubillos, J. D. V., & Fernández, M. B. (2010). Metodología para la simulación de centros de llamadas: caso de estudio. *Studiositas*, 5(3), 117-136. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3951276>
- Echeverry, Carlos Eduardo Marulanda, Herrera, Oscar Mauricio Bedoya, & Vélez, Andrés Paolo Castaño. (2019). Knowledge management from the organizational culture in call centers in Manizales. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 35(63), 15-25. <https://dx.doi.org/10.25100/cdea.v35i63.6811>
- Escudero-Macluf, J., Delfín, L. & Arano, R. (2015). *Estudio de la relación entre el Síndrome de Quemado por el Trabajo (Burnout) y el género en el personal operador de atención ciudadana de la Secretaria de Seguridad Pública del Estado de Veracruz, México*. *Gestión Educativa*, 222. Recuperado de: [http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sistemas\\_y\\_Gestion\\_Educativa/vol2num2/9.pdf](http://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sistemas_y_Gestion_Educativa/vol2num2/9.pdf)
- Flores, M., & Gómez, V. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu órgano de difusión científica del departamento de psicología Ucbsp*, 16(1), 1-30. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612018000100001](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001)

Gallego, C. F., Ramírez, N. X., Rendón, M. M., & Díaz, J. T. (2017). El Estrés Laboral Y Su Afectación En La Empresa Y En Los Empleados De Un Contact Center De La Ciudad De Manizales. Recuperado de: <http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/handle/123456789/1047>

Medina, S. (2017). *Desempeño Laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial de Santa Chimbote 2017*. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllo wed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllo wed=y)

Morales, C. L., Manzanilla, R. V., & Xool, K. B. (2016). Rotación de personal en los Call Center de Mérida, Yucatán, México. *Revista de Economía, Facultad de Eco.* Recuperado de: <http://www.revista.economia.uady.mx/index.php/reveco/article/view/62>

Neisa, C., & Colorado, P. (2010). Factores de riesgo psicosociales asociados al cargo de teleoperador. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 10(2), 33-44. Recuperado de: <https://www.yumpu.com/es/document/view/50340422/factores-de-riesgo-psicosociales-asociados-al-cargo-de-tele-operador>

Orjuela, E. M. Á., & Brijaldo, M. J. A. Ergonomía cognitiva en trabajadores de Call centers Cognitive ergonomics workers Call center. *Gaceta de Ergonomía*, 39. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2015/cst152j.pdf>

Paiva, Kelly César Martins de, & Dutra, Michelle Regina Santana. (2017). Valores Organizaciones e Valores do Trabalho: um estudo com operadores de call center.

Cadernos EBAPE.BR, 15(1), 40-62. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.1590/1679-395153725>

Paiva, Kely César Martins, Dutra, Michelle Regina Santana, & Luz, Talita Ribeiro da. (2015). Comprometimento organizacional de trabalhadores de Call center. *Revista de Administração (São Paulo)*, 50(3), 310-324. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.5700/rausp1202>

Parise, Janaina Amoriele, & Soler, Zaida Aurora Geraldine Sperli Geraldine. (2016). Qualidade de vida profissional de atendentes de central de telecomunicações. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 69(4), 751-756. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.1590/0034-7167.2016690419i>

Prevenção Integral. (2016). *Prevenção Integral*. Recuperado de:  
<https://www.prevenccionintegral.com/en/actualidad/noticias/2017/07/25/96-empleadoreseuropa-denota-relacion-entre-salud-desempeno-en-trabajo-segun-encuesta-aon>

Rodríguez, D., Tomé, J. & Blanco, F. (2019). *Programa Ejecutivo de Inteligencia Artificial y Deep Learning*. Recuperado de:  
[https://static.eoi.es/course/downloads/programa\\_ejecutivo\\_en\\_inteligencia\\_artificial\\_y\\_deep\\_learning\\_madrid\\_2019.pdf](https://static.eoi.es/course/downloads/programa_ejecutivo_en_inteligencia_artificial_y_deep_learning_madrid_2019.pdf)

Rojas, S. U., Jiménez, A. N., & López, S. C. (2019). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en teleoperadores asociado a síntomas psicossomáticos, ansiosos y depresivos. *Revista Electrónica de Psicología de la*, 9(18), 19-28. Recuperado de:  
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/304>

Silva Peralta, Y. F., Caminos, M., Pereyra, M., & Pérez Villar, M. (2018). *Niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar*

*del Plata, Argentina.* Recuperado de:

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11798/ERIKABARRAGAN.pdf?sequence=1>