



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Nuevos canales de atención de disminuir la carga laboral en los trabajadores del Área de Atención de Movistar en la empresa Atento, 2022

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Comunicación Estratégica

PRESENTADO POR:

Izquierdo Begazo, Geraldine – Comunicación Estratégica

Loyola Núñez, Angela Lucila – Comunicación Estratégica

Norabuena Zorrilla, Astrid Carolina - Administración y Dirección de Negocios

Quispe Alvarez, Natalia Lucía – Comunicación Estratégica

ASESOR

Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

(ORCID - 0000-0002-6930-3718)

LIMA - PERÚ

2023

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESORA:

Dra. Roxana Albarracín Aparicio

MIEMBROS DEL JURADO:

Dra. Nataly Díaz

Dr. Eduardo Haro

Dr. Eduardo Huertas

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Geraldine Marines Izquierdo Begazo**, identificada con DNI N° **47261926**, perteneciente al **Programa de Escuela ISIL - Comunicación Estratégica**, siendo mi asesor la **Dra. Roxana Albarracín Aparicio**, identificado (a) con **DNI N°: 41981490**, y cuyo código ORCID es **(ORCID - 0000-0002-6930-3718)**.

Yo, **Angela Lucila Loyola Núñez**, identificada con DNI N° **72190481**, perteneciente al **Programa de Escuela ISIL - Comunicación Estratégica**, siendo mi asesor la **Dra. Roxana Albarracín Aparicio**, identificada con **DNI N°: 41981490**, y cuyo código ORCID es **(ORCID - 0000-0002-6930-3718)**.

Yo, **Astrid Carolina Norabuena Zorrilla**, identificada con DNI N° **72193133**, perteneciente al **Programa de Escuela ISIL - Administración y Dirección de negocios**, siendo mi asesor la **Dra. Roxana Albarracín Aparicio**, identificado (a) con **DNI N°: 41981490**, y cuyo código ORCID es **(ORCID - 0000-0002-6930-3718)**.

Yo, **Natalia Lucía Quispe Álvarez**, identificada con DNI N° **48287052**, perteneciente al **Programa de Escuela ISIL - Comunicación Estratégica**, siendo mi asesor la **Dra. Roxana Albarracín Aparicio**, identificado (a) con **DNI N°: 41981490**, y cuyo código ORCID es **(ORCID - 0000-0002-6930-3718)**.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado **“Nuevos canales de atención de disminuir la carga laboral en los trabajadores del Área de Atención de Movistar en la empresa Atento, 2022”**
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual no excede del 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.


d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: Martes 21, Marzo, 2023

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Geraldine Marines	Izquierdo Begazo	47261926	
Angela Lucila	Loyola Nuñez	72190481	
Astrid Carolina	Norabuena Zorrilla	72193133	
Natalia Lucía	Quispe Alvarez	48287052	

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Roxana Alexandra	Albarracín Aparicio	41981490	

DEDICATORIA

A nuestros padres, hermanos y abuelitos por haber compartido con entusiasmo nuestros ideales, con paciencia nuestras tensiones, con “mente positiva” nuestras esperanzas, y sobre todo, con amor; pasión y empeño para poder graduarnos con honores.

AGRADECIMIENTO

A los Mg. Juan Manuel Ricra Mayorca y Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, nuestros asesores de esta tesis, por su excelente dedicación a explicarnos y hacernos seguimiento desde el primer día de clases para la elaboración de nuestro proyecto.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	15
1.1 Título del Proyecto	
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	
1.4 Alcance de la solución	
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	16
2.1.2 Formulación del problema	
2.1.2.1 Problema general	
2.1.2.2 Problemas específicos	
2.1.3 Objetivos de investigación	
2.1.3.1 Objetivo general	
2.1.3.2 Objetivos específicos	
2.1.4 Justificación de la investigación	
2.1.4.1 Justificación teórica	
2.1.4.2 Justificación metodológica	
2.1.4.3 Justificación práctica	
2.1.4.4 Justificación económica	
2.1.4.5 Justificación social	
2.1.5 Limitaciones de la investigación	
2.1.6 Viabilidad de la investigación	
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	25
3.1 Antecedentes	
3.2 Marco teórico	
3.2.1 Nuevos Canales de comunicación	
3.2.2 Carga laboral	
3.3 Definición de términos básicos	

CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES	54
4.1 Formulación de hipótesis principal y derivada	
4.1.1 Hipótesis principal	
4.1.2 Hipótesis derivada	
4.2 Operacionalización de variable	
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	57
5.1 Diseño metodológico	
5.2 Diseño muestral	
5.3 Población	
5.4 Muestra	
5.5 Técnica de recolección de datos	
5.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información	
5.7 Resultados	
5.7.1 Análisis descriptivo	
5.7.1.1 Análisis ligados a las hipótesis	
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN	83
6.1 Alcance esperado	
6.2 Descripción de la propuesta de innovación	
6.3 Diagnóstico situacional	
6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora	
6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación	
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	94
FUENTES DE INFORMACIÓN	95
ANEXOS	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Elementos de comunicación

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: Tipos de comunicación

TABLA 02: Rango de edad

TABLA 03: Tiempo trabajado en la empresa

TABLA 04: ¿Considero que la transformación digital es la medida correcta para la optimización de tiempos?

TABLA 05: ¿Conozco los nuevos canales de comunicación, como las plataformas de chatbot o whatsapp corporativo?

TABLA 06: ¿Considero que los nuevos canales de comunicación agilizarán mi trabajo?

TABLA 07: ¿Considero que existe una disposición por parte de mis superiores para la implementación de nuevos canales que optimicen mis labores?

TABLA 08: ¿Considero que la implementación de nuevos canales impulsará una mejor comunicación entre el cliente y la marca?

TABLA 09: ¿Considero que la reputación de Movistar podría mejorar con la implementación de nuevos canales?

TABLA 10: ¿Considero importante una capacitación en nuevos canales digitales?

TABLA 11: ¿Considero que la empresa me brinda las herramientas adecuadas para cumplir con éxito mis labores?

TABLA 12: ¿Me siento capacitado para utilizar los nuevos canales de comunicación en mi jornada laboral?

TABLA 13: ¿Considero que los clientes se adaptarán de manera sencilla a los nuevos canales de atención?

TABLA 14: ¿He visto afectada mi salud física por la sobrecarga laboral?

TABLA 15: ¿El ambiente laboral de la empresa se ha visto afectado por la sobrecarga laboral?

TABLA 16: ¿Mis compañeros y yo conversamos sobre la sobrecarga laboral en la empresa?

TABLA 17: ¿El teletrabajo ha impactado mi jornada laboral de manera negativa?

TABLA 18: ¿Considero que la sobrecarga laboral ha impactado en mis relaciones interpersonales?

TABLA 19: ¿Siento que mis horas extras son valoradas/recompensadas de manera justa?

TABLA 20: ¿Considero que la jornada laboral me permite cumplir con todos mis requerimientos?

TABLA 21: ¿Considero que se respeta el horario de mi jornada laboral?

TABLA 22: ¿Considero que en la empresa de telemarketing hay sobrecarga laboral?

TABLA 23: ¿He visto afectada mi salud mental por la sobrecarga laboral?

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Rango de edad

GRÁFICO 2: Tiempo trabajado en la empresa

GRÁFICO 3: ¿Considero que la transformación digital es la medida correcta para la optimización de tiempos?

GRÁFICO 4: ¿Conozco los nuevos canales de comunicación, como las plataformas de chatbot o whatsapp corporativo?

GRÁFICO 5: ¿Considero que los nuevos canales de comunicación agilizarán mi trabajo?

GRÁFICO 6: ¿Considero que existe una disposición por parte de mis superiores para la implementación de nuevos canales que optimicen mis labores?

GRÁFICO 7: ¿Considero que la implementación de nuevos canales impulsará una mejor comunicación entre el cliente y la marca?

GRÁFICO 8: ¿Considero que la reputación de Movistar podría mejorar con la implementación de nuevos canales?

GRÁFICO 9: ¿Considero importante una capacitación en nuevos canales digitales?

GRÁFICO 10: ¿Considero que la empresa me brinda las herramientas adecuadas para cumplir con éxito mis labores?

GRÁFICO 11: ¿Me siento capacitado para utilizar los nuevos canales de

comunicación en mi jornada laboral?

GRÁFICO 12: ¿Considero que los clientes se adaptarán de manera sencilla a los nuevos canales de atención?

GRÁFICO 13: ¿He visto afectada mi salud física por la sobrecarga laboral?

GRÁFICO 14: ¿El ambiente laboral de la empresa se ha visto afectado por la sobrecarga laboral?

GRÁFICO 15: ¿Mis compañeros y yo conversamos sobre la sobrecarga laboral en la empresa?

GRÁFICO 16: ¿El teletrabajo ha impactado mi jornada laboral de manera negativa?

GRÁFICO 17: ¿Considero que la sobrecarga laboral ha impactado en mis relaciones interpersonales?

GRÁFICO 18: ¿Siento que mis horas extras son valoradas/recompensadas de manera justa?

GRÁFICO 19: ¿Considero que la jornada laboral me permite cumplir con todos mis requerimientos?

GRÁFICO 20: ¿Considero que se respeta el horario de mi jornada laboral?

GRÁFICO 21: ¿Considero que en la empresa de telemarketing hay sobrecarga laboral?

GRÁFICO 22: ¿He visto afectada mi salud mental por la sobrecarga laboral?

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo general proponer la implementación de nuevos canales de atención, y de esta manera disminuir la carga laboral en los colaboradores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento. La población analizada está compuesta por 219 trabajadores del área de Atención al cliente de Movistar en Atento Perú del turno mañana, quienes pertenecen a un grupo etario desde los 18 hasta los 40 años de edad del nivel socioeconómico C-D.

Esta investigación cuenta con el tipo de metodología aplicada ya que se busca resolver la problemática de la carga laboral en los trabajadores y la ejecución se realizará mediante encuestas aplicadas sobre una muestra del total de dichos trabajadores.

En cuanto a los instrumentos empleados estos comprenden estudios bibliográficos, artículos y trabajos relacionados con el tema, también se empleó un cuestionario y el respectivo análisis estadísticos, los cuales nos indican que el grupo etario más amplio está conformado por el rango de 28 a 32 años con el 33% mientras que el tiempo de experiencia trabajando en la empresa más recurrente es de 1 a 3 años con más del 38%.

Es importante destacar que las 2 preguntas más significativas de esta tesis están enfocadas en el impacto que ha tenido la sobrecarga laboral en la salud física y mental de los colaboradores y cómo estas se han visto afectadas. Más del 54% señala haber visto su salud física impactada por los estragos de la sobrecarga laboral, mientras que más del 53% señala que su salud mental se ha visto afectada por la alta demanda de trabajo en la empresa de telemarketing.

Finalmente, este análisis permite demostrar que la fuerza laboral de la empresa de telemarketing vería sumamente beneficiada tanto su jornada, como su experiencia en la empresa llegando a repercutir de forma positiva en su día a día ya que más del 55% de los encuestados señala que ellos y sus compañeros conversan de la sobrecarga tanto en oficinas como en el teletrabajo. Esto les permite formar parte de un entorno saludable y con un flujo de trabajo acorde a su a su experiencia, considerando que muchos de ellos establecen esta como una de sus primeras oportunidades laborales y por lo mismo, se sienten ávidos de recibir nuevas tecnologías, aprendizajes y conocimientos en su día a día.

Palabras clave:

Teletrabajo, telemarketing, sobrecarga laboral, nuevos canales, jornada laboral, salud física, salud mental, pandemia, formato laboral híbrido, chatbot, whatsapp corporativo, inbox, mensajería instantánea.

ABSTRACT

The general objective of this thesis is to propose the implementation of new service channels, and thus reduce the workload in the service area of the Movistar product of the Atento company. The analyzed population is made up of 219 workers from the Movistar Customer Service area in Atento Peru on the morning shift, who belong to an age group from 18 to 40 years of age, socioeconomic level C-D.

This investigation has the type of methodology applied since it seeks to solve the problem of the workload in the workers and the execution will be carried out through surveys applied to a sample of the total of said workers.

Regarding the instruments used, these include bibliographic studies, articles and works related to the subject, a questionnaire and the respective statistical analysis were also used, which indicate that the broadest age group is made up of the range of 28 to 32 years. with 33% while the time of experience working in the most recurring company is from 1 to 3 years with more than 38%.

It is important to highlight that the 2 most significant questions in this thesis are focused on the impact that work overload has had on the physical and mental health of employees and how they have been affected. More than 54% say they have seen their physical health impacted by the ravages of work overload, while more than 53% say their mental health has been affected by the high demand for work in the telemarketing company.

Finally, this analysis allows us to demonstrate that the workforce of the telemarketing company would greatly benefit both their workday and their experience in the company, reaching a positive impact on their day-to-day work, since more than 55% of those surveyed indicated that they and their colleagues talk

about the overload both in offices and when teleworking. This allows them to be part of a healthy environment and with a workflow according to their experience, considering that many of them establish this as one of their first job opportunities and therefore feel eager to receive new technologies, learning and knowledge in their day to day.

Keywords:

Telecommuting, telemarketing, work overload, new channels, working hours, physical health, mental health, pandemic, hybrid work format, chatbot, corporate WhatsApp, inbox, instant messaging.

INTRODUCCIÓN

Preámbulo:

Luego de la pandemia del Covid-19 muchas jornadas laborales cambiaron a un formato híbrido, demostrando que las labores se podían desarrollar con la misma eficiencia que en las oficinas centrales de las empresas, sin embargo no se consideraron ni aplicaron de manera estructurada para negocios como el telemarketing, industria en la cual se aprecian numerosos casos de sobre carga laboral. La presente investigación busca abordar el actual escenario y cómo los trabajadores de dicho sector han visto afectada su salud física y emocional por los recientes hechos coyunturales.

- **Capítulo I:** En esta parte del trabajo se presenta la información general del proyecto, como el área estratégica de desarrollo, actividad económica y alcance de la solución y la localización.
- **Capítulo II:** Se encuentra la descripción de la investigación aplicada, cómo la formulación del problema, los objetivos, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación
- **Capítulo III:** Está el detalle del marco referencial, es decir; los antecedentes, el marco teórico y la definición de los términos básicos.
- **Capítulo IV:** Explicaremos la formulación de la hipótesis principal y derivada junto a la operacionalización de variable.
- **Capítulo V:** Se detalla el diseño metodológico, muestral, la población, muestra, técnicas de recolección de datos y estadísticos junto con los resultados.
- **Capítulo VI:** Se compartirá el desarrollo de la propuesta de innovación; es decir, el alcance esperado, la descripción de la propuesta de innovación, diagnóstico situacional, procedimiento de la propuesta de mejora y desarrollo del proyecto de innovación.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

“Nuevos canales de atención para disminuir la carga laboral en los trabajadores del área de atención de movistar en la empresa Atento, 2022”

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

El área estratégica corresponde a la Mejora de Procesos y Operaciones, ya que está orientado a la implementación de herramientas para enriquecer los procesos del área de atención de Movistar en Atento, de esta manera se optimiza el nivel de calidad de trabajo de los colaboradores.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

Comunicación Estratégica (Programa ya licenciado, R.M. 017-2020)

Desarrollo de contenido para nuevos medios y tecnologías: Utiliza de forma creativa las nuevas tecnologías para mejorar los impactos y resultados de la inversión en comunicación.

1.4 Alcance de la solución

El siguiente estudio tiene como objetivo general, proponer la implementación de nuevos canales de atención, y de esta manera disminuir la carga laboral en los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento. Para alcanzar este objetivo trabajaremos con la implementación de nuevas plataformas de mensajería rápida, como son Inbox, Whatsapp y chatbots, las cuales ayudarán a potenciar y agilizar los procesos.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

La carga laboral a raíz de la pandemia de Covid-19 alrededor del mundo cuenta con diferentes impactos tanto en la salud física como en la mental. La Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (OMS, OIT, 2021), realizaron un estudio que comprendió 194 países y a través de este señalaron que, cada año, 750.000 personas mueren de enfermedad coronaria isquémica y apoplejía, debido a largas horas de trabajo.

Neira (2021), indica: “Las personas trabajan 55 horas o más, lo cual representa una grave amenaza para la salud”. (p.1). Este estudio también señala que el 72% de las víctimas de accidentes cerebrovasculares y enfermedades cardíacas son hombres a partir de la mediana edad. Los países más afectados por las largas jornadas laborales son China, Japón y Australia.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPA, 2021) se calcula que en América Latina la tasa de desocupación de las mujeres llegó a un 12% debido a que se demandan altas horas de empleabilidad que las mujeres como jefas del hogar no pueden cumplir.

Además según Bárcena (2021), señala que:

Las mujeres de la región son parte crucial de la primera línea de respuesta a la pandemia. Un 73,2% de las personas empleadas en el sector de la salud son mujeres, quienes han tenido que enfrentar una serie de condiciones de trabajo

extremas, como extensas jornadas laborales, que se suman al mayor riesgo al que se expone el personal de la salud de contagiarse del virus. Todo esto en un contexto regional en el que persiste la discriminación salarial, pues los ingresos laborales de las mujeres que trabajan en el ámbito de la salud son un 23,7% inferiores a los de los hombres del mismo sector. (p.1)

A través del diario Gestión se publicó el “Barómetro Edenred Perú 2021: La situación laboral a un año de la pandemia” donde se encuestaron a 1,056 peruanos entre hombres y mujeres de los cuales 54.7% señaló que realiza teletrabajo o home office de manera parcial o total y asu vez, de ese grupo el 73% de participantes señaló que su carga laboral se ha incrementado de entre 1 a 5 horas al día lo que lleva a generar un desbalance entre su vida personal y laboral. Por otro lado, el 84,5% de personas miembros del estudio señaló que a pesar de que su carga laboral se incrementó, no recibió remuneración por horas extra.

El punto de partida es, la carga laboral experimentada por los trabajadores del área de atención al producto de Movistar en la agencia de telemarketing “Atento” durante la pandemia del Covid-19. Siendo este no el único caso, La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL, 2020) realizó una inspección en la sede ubicada en Ate Vitarte del contact centers y se halló a los trabajadores realizando sus funciones en ambientes no adecuados debido a que eran obligados por sus superiores. La jornada laboral que presentan estos centros es rotativa, por lo que diversos grupos pueden haber acudido a realizar sus jornadas de forma no legal a fin de no perder sus empleos durante la pandemia.

La carga laboral, se debe a una demanda excesiva, desproporcionada y constante de funciones asignadas a una persona en su entorno de trabajo. Es por esto, que el trabajador en lugar de sentirse motivado, siente que su trabajo es desproporcional a las funciones inicialmente asignadas y representa un riesgo para su estabilidad en el trabajo y en su vida cotidiana.

El portal Xposable.com (2020), publicó “La sobrecarga de trabajo, enemiga de la productividad” donde indica: “La carga laboral puede estar asociada a una falta de organización, fallas en la gestión y manejo de tiempo de las empresas, poca comunicación entre equipos de trabajo, procesos obsoletos o asignación innecesaria de tareas.” (p. 3)

En el caso que estamos presentado, la carga laboral se presenta tras la imposición del trabajo remoto en Atento (Call center), donde los trabajadores tuvieron que asumir el reto de realizar las labores que usualmente cumplían en las oficinas, en sus hogares. Al inicio de la pandemia, el único canal de comunicación del usuario de Movistar con su operador, era a través de llamadas o mensajería, Cestau (2021) afirma que: “el trabajo en los Calls Centers incrementó hasta en un 30%, por lo que durante la pandemia esto se vio reflejado en la empresa”. (p. 1)

Este incremento permitió visualizar cuáles son las principales causas de la carga laboral en esta empresa:

- Teletrabajo
- Fallas en la gestión.
- Falta de organización.

- Alta asignación de tareas.
- Falta de comunicación entre equipos.
- No se realiza un correcto seguimiento a la calidad y cantidad de horas invertidas durante la gestión.

El problema de la carga laboral en el sector del call center viene mucho antes del origen de la pandemia; sin embargo, muchas empresas, por la demanda digital, han optado por reinventarse y optar por la migración de lo presencial, a una dinámica con mayor presencia virtual.

Arenas (2020) dice: “Si hablamos de lo que viene para 2021 en Atención al cliente, no podemos avanzar sin entender que la pandemia también ha cambiado al sector” (p.1) . Esto ha llevado a las empresas a poder generar mayores ventas a través de sus canales digitales, así cómo también deben aplicar estrategia para el telemarketing. No obstante, este tipo de migraciones empresariales no solo ha sucedido en Perú, sino también de forma internacional; tal es el caso de un estudio analizado en México; pues el negocio de los Call Center creció un 30%, ya que al estar todos en cuarentena la tasa de reclamos para los diferentes sectores cómo por ejemplo el servicio de telefonía, cable, velocidad de internet, señal, entre otros se hayan visto perjudicados con un mayor índice de rotación al personal.

Así como el tema de la digitalización puede significar un crecimiento y avance empresarial positivo, la alta demanda de nuevas consultas y solicitudes a través de las plataformas digitales han incrementado considerablemente sus porcentajes, los cuales, depende de la dinámica de trabajo de cada empresa, puede originar un

problema de carga laboral en los colaboradores y teniendo como consecuencias problemas de mala atención a clientes, mal ambiente laboral, una rotación inusual del personal y por ende una constante capacitación de los mismos.

Si bien los problemas dentro de una empresa suele suceder en cualquier momento, es importante poder controlar este tipo de incidencias con el fin de reducir al mínimo los errores y carga laboral, optimizando así los procesos y gestiones para el área de telemarketing; optando por implementar nuevos canales digitales que permitan al personal tener una jornada más proactiva y con tiempos optimizados, pues esto se verá reflejado cómo imagen de marca y será beneficioso para la empresa. Torres (2015) dice: “Una adecuada combinación de nuevas tecnologías con canales de atención más tradicionales nos da la oportunidad de realizar una atención rápida y eficaz.” (p.2)

Una de las principales soluciones al alto flujo de consultas de servicio al cliente en la actualidad son los canales digitales. Estos pueden ser, redes sociales consideradas como medios de contactabilidad inmediata y programas implementados mediante inteligencia artificial. La base de la programación de estos tres canales es identificar las consultas más recurrentes por la comunidad. Partiendo desde un análisis básico se pueden identificar los “puntos de dolor” de la marca, tales como: fallo de señal, problemas con los pagos, renovación de equipos, entre otros. Por lo que esta estrategia nos lleva a implementar nuevos canales de atención:

- Inbox
- Whatsapp
- Chatbot

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿De qué manera la implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga laboral de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022?

2.1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga física de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022?

¿De qué manera la implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga mental de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga laboral de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022

2.1.3.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera la implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga física de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022

Determinar de qué manera la implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga mental de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022.

2.1.4 Justificación de la investigación

Las razones que motivaron el desarrollo y análisis de la implementación de nuevos canales de atención para la disminución de la carga laboral fueron las siguientes:

2.1.4.1 Justificación teórica:

Con el siguiente estudio se busca aportar teoría a través de la presentación de información relevante sobre la carga laboral y los canales de atención a través de definiciones como:

- Tipos de carga laboral
- Desventajas
- Características
- Tipos de canales de atención
- Ventajas
- Principales problemas

2.1.4.2 Justificación metodológica:

La presente investigación tiene justificación metodológica ya que se pretende implementar nuevos canales digitales que permitan identificar saturación de canales, tipificación de principales reclamos y consultas, respuestas automáticas y optimización de tiempos.

2.1.4.3 Justificación práctica

Esta tesis pretende ayudar en la búsqueda de soluciones para la disminución de carga laboral en los trabajadores del área de atención de Movistar en la empresa Atento, con miras a evidenciar las malas prácticas que se están adoptando con el actual desarrollo del trabajo con condiciones inadecuadas y sin estrategias de solución ante eventuales problemas con el personal.

2.1.4.4 Justificación económica:

No aplica ya que esta investigación brindará beneficios sobre la carga laboral, más no brindará un beneficio económico a la involucrados.

2.1.4.5 Justificación social:

Con este estudio se busca mejorar el ambiente de trabajo implementando nuevos canales de atención y así mismo reducir impacto de la carga laboral en los trabajadores de la agencia Atento, esto con miras a que se desenvuelven en un ambiente más

equitativo y justo, asumiendo de manera equitativa sus responsabilidades, dentro de lo que indica la ley sobre las jornadas permitidas legalmente para el ejercicio del trabajador.

2.1.5 Limitaciones de la investigación

En este estudio se presenta la limitación de no contar con los materiales necesarios para realizar la investigación ya que no se cuenta con un ambiente donde realizar el trabajo, para superar dicha limitación se buscará alquilar un espacio equipado para el correcto desarrollo de la investigación.

2.1.6 Viabilidad de la investigación

La investigación es viable porque se cuenta con los recursos humanos y económicos para el desarrollo de la investigación; además, se cuenta con el acceso a la información necesaria ya que se tiene acceso a la población de estudio.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

Antecedentes Nacionales

Burgos y Huaman (2019) en su tesis titulada: “Implementación de un chatbot, utilizando la metodología Iconix para mejorar el proceso de ventas de la empresa EAC STEEL E.I.R.L.” en Lima, Perú. Tuvieron como objetivo general determinar en qué medida el uso de un chatbot, mejora el proceso de ventas en la empresa Eac Steel. Esta investigación fue del tipo Aplicada, ya que buscaba brindar soluciones a problemas específicos con el uso de un chatbot para mejorar los procesos de la empresa EAC STEEL. La muestra estuvo constituida por los miembros de la empresa EAC STEEL y se trabajó con ellos de febrero de 2019 hasta julio del mismo año. El diseño que se empleó fue experimental. Respecto a las técnicas e instrumentos empleados se utilizaron los criterios referentes a la metodología Six Sigma, donde se analizaron los procesos de venta ya establecidos, además de libros, monografías, artículos científicos y tesis orientadas a la misma problemática.

En cuanto a las conclusiones, los autores indican que el nivel de satisfacción tanto del público como del colaborador tuvo un incremento considerable, teniendo repercusión en el aumento de ventas. Recomendando finalmente, mantener comunicación constante con los clientes, de esta manera se puede tener en cuenta la opinión de los mismos, permitiendo tener un feedback constante y así implementar mejoras. Se observaron mejoras en los tiempos de generación de cotizaciones, pasando de un promedio de 45 minutos (2806.0 seg) para generarla a una media de 10 minutos (614.0

seg) tras la implementación del Sistema Inteligente. Mientras que, en cuanto al tiempo respuesta de los clientes antes de la implementación del Sistema Inteligente manejaba una media de 770.0 segundos que corresponde a 12 minutos, tiempo que mejoró tras la implementación del chatbot a 2 segundos.

Mientras que en a través de un enfoque similar, Estrada (2018) en la tesis titulada “Implementar Chatbot basado en la inteligencia artificial para la gestión de requerimientos e incidentes en una empresa de seguros”, tuvo como objetivo establecer el uso de chatbot basado en inteligencia artificial para la gestión de requerimientos e incidentes en empresa de seguros, a su vez también analizar la situación interna y externa de la gestión de requerimientos e incidentes en mesa de ayuda en la empresa de seguros. Proponer un nuevo modelo web para la gestión de requerimientos e incidentes en mesa de ayuda en la empresa de seguros. Implementar el Chatbot basado en inteligencia artificial para mejorar la gestión de requerimientos e incidentes en mesa de ayuda en la empresa de seguros. Evaluar el incremento de satisfacción al usuario a través del uso del chatbot para la gestión de requerimientos e incidentes en mesa de ayuda en la empresa de seguros. En cuanto a la metodología utilizada se tomó el diseño no experimental - transversal, a través de la recolección de datos en un determinado tiempo, sin manipulación de variables. A una población compuesta por personal del área financiera, administrativa y comercial de la empresa de seguros. Una muestra de 68 personas. Los resultados mostraron que un 94% de colaboradores recomienda el uso de chatbots. En cuanto a la utilidad del mismo, un 65% indicó “Excelente” y 20% “buena”. Finalmente, en cuanto la satisfacción de la atención luego del uso del chatbot, se pasó de tener una media de un 16.6% para la categoría “satisfecho” a una media de 35.3% para la categoría.

Por otro lado, Gallarado (2020) en la tesis “Agente inteligente para la atención al cliente en el servicio de canales digitales en la empresa B2B profesional S.A.C” indica que el objetivo principal es poder brindar una solución que permita atender a todos los usuarios que se conecten mediante el chat logrando de esta manera cumplir con los objetivos de la organización. El método que se empleó en la investigación fue Hipotético Deductivo, ya que se plantea una hipótesis inicial y es corroborada o rechazada en base a los resultados del experimento realizado. Utilizando como población las fichas de registro con interacciones ingresadas vía chat. Una muestra de 62 interacciones. Los resultados mostraron que el “nivel de servicio de atención al cliente” aumentó desde la implementación del Agente inteligente, teniendo 79% en la prueba previa y 85% en la prueba posterior.

Antecedentes Internacionales

Arcos (2017) realizó un estudio titulado: “La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Quito en el país de Ecuador”.El objetivo general del estudio fue determinar la sobrecarga de trabajo y su influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Gerencia Nacional de Negocios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. La muestra estuvo constituida por la Gerencia Nacional de Negocios, que es una de las gerencias estratégicas y que con fecha de corte 31 de diciembre del 2016, tenía 2499 colaboradores. Así mismo, únicamente se realizó el estudio a los colaboradores que tenían más de 6 meses en la empresa, teniendo en cuenta que el compromiso organizacional se forma a partir de la experiencia que el colaborador tiene con la empresa. El diseño que se empleó fue

cuantitativo. En cuanto a los instrumentos empleados fueron: estudios bibliográficos de libros, artículos y trabajos relacionados con el tema, así cómo también realizó cuestionarios junto con análisis estadísticos. Y para los resultados presentó una propuesta que busca fomentar el compromiso organizacional a través del mejoramiento de la sobrecarga laboral que perciben los colaboradores de la CNT EP. (Resultados numéricos). Finalmente, se presentó una propuesta que busca fomentar el compromiso organizacional a través del mejoramiento de la sobrecarga laboral que perciben los colaboradores.

Jaramillo (2018) en su tesis titulada: “La influencia de la carga laboral en el estrés del personal de la dirección de promoción y comunicación, en Quito, Ecuador.”

El objetivo del estudio es determinar la influencia de la carga laboral en el estrés del personal de la Dirección. Para la realización de cálculo de cargas se utilizó una metodología no experimental descriptiva puesto que trabajamos con realidad de hechos e interpretar de manera correcta las cargas obtenidas, la investigación tiene técnicas también de encuesta y entrevista. De acuerdo a la tabla de resultados el 67% de cargos presentan una sobrecarga en su cargo de trabajo con respecto a sus horas, el 17% está cumpliendo con su trabajo normal y el otro 17% tiene una subcarga; el objetivo de este trabajo es analizar la sobrecarga y su relación con el estrés por lo tanto de aquí en adelante se trabajará con el 67% de cargos que presentan sobrecarga para objetos de estudio.

Cano, Suarez y Zuleta (2021) en su tesis titulada: “La sobrecarga laboral en la vida personal y familiar de los trabajadores, en Medellin, Colombia”

El objetivo e intención principal de esta tesis es lograr que exista un complemento entre la vida laboral con la personal y poder tener un bienestar entre ambas, si no se logra un equilibrio entre estas, se da pie a que existan afectaciones en el ritmo de trabajo y en la vida familiar, esto influye de la siguiente forma, en la vida laboral es lo que provoca las consecuencias de la rotación, el ausentismo y el clima, en cuanto a lo familiar porque afecta la forma de relacionarse y comunicarse de los integrantes del núcleo, para esto se debe implementar la flexibilidad en el tiempo y de esta forma se crean dinámicas de conciliación. Otro aspecto relevante, es que el conflicto trabajo familia, es encontrado como uno de los riesgos psicosociales, puesto que hay estresores por parte de la organización como lo es una jornada laboral extensa, la sobrecarga laboral, el trabajo emocional y entre otros estresores, pueden conllevar a que la persona quiera abandonar el trabajo, pero mientras la persona continúa con su labor, conecta directamente a la familia con su sentir en la organización, y de esta forma permitan a su familia del mismo estrés y se rompen las relaciones sanas e inician las relaciones familiares con menos tolerancia

3.2 Marco teórico

3.2.1 Nuevos Canales de comunicación

Enzyme Advising Group, (2022) nos comenta que:

Los canales de comunicación con el cliente de forma omnicanal es que se consigue guiar a través de diferentes plataformas. La personalización en base a los gustos particulares y a las reacciones observadas en redes sociales o cualquiera de los canales habilitados no solo hacen que la comunicación sea

más directa, sino que aseguran mejores resultados, al haber perfilado los intereses concretos del cliente. Las acciones basadas en una experiencia omnicanal están centradas en el cliente. Por un lado, se aprovecha del gusto por la personalización, si por ejemplo, el cliente está decidiendo su compra; y por el otro, se garantizan mejores resultados porque el usuario percibe ventajas sobre este tipo de experiencia. (párrafo. 6)

Esto permite relacionarnos más con el público, solucionar problemas mucho más rápido de la forma habitual, así como también disminuir la carga laboral ya que permite segmentar las necesidades del público y solucionarlo en base al requerimiento del mismo.

Comunicación

Albarracin (2019) comenta que:

La palabra comunicar deriva del latín *comunicare* que significa poner en común, en ese sentido, comunicar es el acto de “poner en común” información y sentimientos apoyándose del lenguaje verbal y no verbal. Es un proceso considerado continuo y en un tiempo definido que posibilitará la transferencia de información y comprensión entre dos o más personas compartiendo así sus ideas y sentires añadiéndole una intencionalidad. (p.26)

Se puede deducir que comunicar es un proceso en el cual intervienen dos o más personas para poder expresar alguna emoción, sentimiento o deseo en particular. Comunicar es el proceso de brindar y recibir información a través de cualquier canal,

cuyo objetivo puede variar según la necesidad de lo que se requiere informar o expresar. Esta puede o no tener una retroalimentación, pero en el proceso siempre existirá el mensaje, el emisor y el receptor. (Cervantes, 2017).

También, es importante considerar que la comunicación humana es un proceso natural del hombre, el cual ha ido variando con los años, ya que se ha adecuando a las diferentes necesidades, como por ejemplo el lenguaje de señas, adaptación a las nuevas tecnologías, etc.

Se puede definir comunicación como un proceso a través del cual dos o más personas se ponen en contacto a través de un mensaje y se espera que el receptor del mismo tenga una respuesta u opinión. En conclusión, la comunicación es el proceso a través del cual se puede establecer un contacto a través de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una respuesta. (Martínez de Velasco y Nonisk, 1998)

Es por esto que, para mantener un nivel de comunicación adecuado, es importante tener claro el mensaje que queremos dar y utilizar los canales apropiados para ofrecer el mensaje. De esta manera el receptor captará la información de la mejor manera, pudiendo ofrecer así la retroalimentación solicitada o emplear las consultas que le sean necesarias.

Elementos de la Comunicación

Los elementos de la comunicación son muy básico y necesarios para poder transmitir el mensaje deseado, por lo tanto, podemos considerar los siguientes elementos como los principales medios de comunicación:

Emisor:

El emisor es llamado también Comunicador, de él depende en gran medida que los mensajes que envía sean correctamente descodificados por quienes lo reciben. Si un mensaje está hecho desordenadamente o utilizando información vaga e imprecisa, seguramente no será correctamente descifrado. (Interiano, 1999).

Asi mismo Salmón (2004) refiere que:

El emisor transmite el mensaje. Puede ser una persona, un grupo o una institución. Es el elemento promotor que conscientemente tiene la función de expresar un mensaje al receptor. Por lo que se puede indicar que las características que el emisor debe poseer son: **Tener conocimientos:** Todo lo que la persona, grupo o institución conoce. **Poseer actitudes:** Todo lo que la persona piensa y siente con respecto a hechos, personas o circunstancias. **Expresarse mediante códigos:** Las formas de expresión que dan sentido al mensaje.(p.20)

En consecuencia podemos indicar que el receptor es el encargado de elaborar y producir el mensaje con un fin en específico hacia el receptor.

Mensaje:

Para Berlo (2000) el mensaje es:

El producto físico verdadero del emisor. Sin duda, el contenido es el fruto que el emisor va hilvanando en su cerebro para luego emitirlo. Es preciso tener claro que un mensaje positivo aborda de manera equilibrada necesidades, intereses y particularidades de los diversos puntos de vista de las personas y es

obligatoriamente un producto bien definido y emitido con sentido. Un mensaje estará destinado en un momento dado, a un público específico, pero, si el público cambia, también tendría que cambiar el mensaje y adecuarlo al nuevo receptor. (p.23)

En ese sentido podemos definir al mensaje como el objetivo de la comunicación, para transmitir lo que necesitamos o queremos informar.

Receptor:

Rojas (2019) nos indica que:

En la comunicación oral, se denomina oyente al receptor y en la comunicación escrita, lector. Este interlocutor se encarga de la descodificación; es decir, extrae el significado a partir del signo recibido y aplica el código pertinente a los signos perceptuales del mensaje para descifrarlo o interpretarlo. (p.22)

El receptor es la persona que recibe el mensaje o la señal que emite el emisor, para poder mantener una comunicación fluida a fin de solucionar o ayudar en problemas, así como también entablar una comunicación amical entre ambos canales.

Retroalimentación:

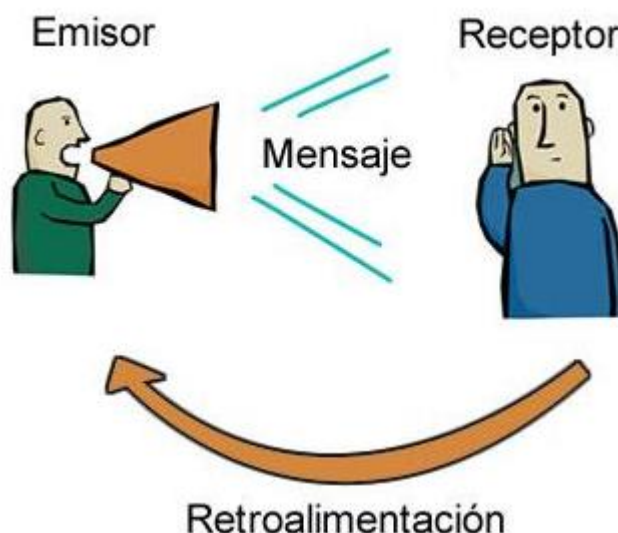
Luego de todo el proceso de comunicación, se puede definir a la retroalimentación según Interiano (1999) nos lo define como:

No es únicamente la respuesta verbal a un mensaje, es también la respuesta a nivel de conducta, actitud o simplemente la incomunicación. 15 Todas ellas son respuestas medibles unas, observables otras y algunas de ellas difícilmente

comprobables a corto plazo, pero que sin embargo, condicionan la vida social del hombre en el proceso de intercambio de mensajes. (p.13)

Imágen 1

Elementos de la comunicación



Nota: La imagen representa el proceso de comunicación. Tomado de <https://bit.ly/2H9ziBw>

Tipos de Comunicación

Según Munch y Hernandez (2019), se puede agrupar cada tipo de comunicación a través de los criterios de la misma, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1

Tipos de comunicación

Criterio	Emisor y receptor	Tipo de medio
Tipo de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Intrapersonal - Interpersonal - Grupal - Pública - Masiva 	<ul style="list-style-type: none"> - Verbal: oral y escrita - No verbal: kinésica, paralenguaje, proxémica - Electrónica

Nota: La tabla muestra los tipos de comunicación por el tipo de emisión y recepción, así como el tipo de medio.

Como se observa en la tabla 1, según los criterios de comunicación se aplica un tipo de la misma. En el caso de contar con un emisor y receptor, se consideran tenemos la comunicación intrapersonal, interpersonal, grupal, pública y masiva. Las cuales se pueden brindar a través de medios verbales, no verbales y electrónicos. (p.14)

Nuevos canales de comunicación

Canales de Comunicación

Para emitir correctamente un mensaje, es necesario utilizar el canal de comunicación adecuado. Esto partirá del tipo de mensaje a compartir y la audiencia escogida. Hoy en día con tantos medios de comunicación a la mano y fuentes de información, es sumamente importante aprender a escoger el canal adecuado para compartir un mensaje especializado. (Berlo, 2000).

Igualmente Berlo (2000) indica que:

El contenido, el código y el tratamiento de un mensaje, están relacionados con nuestra elección de canales. Al mismo tiempo, los conocimientos del receptor se hallan relacionados con nuestra elección de canales: ¿Puede nuestro receptor decodificar mejor por medio del oído, de la vista, del tacto? Finalmente, la fuente misma está relacionada con el canal que ha seleccionado. ¿Es la fuente un mejor comunicador cuando habla, cuando escribe, cuando demuestra algo físicamente?. No podemos aislar los componentes uno por uno en el momento en que estamos tomando decisiones en la comunicación; todos los componentes de esta se hallan entrelazados y son interdependientes. Una vez más, la comunicación es un proceso. Lo que queremos sugerir ahora es que todos los

mensajes deben ser transmitidos a través de un canal y que la elección de este es importante en la determinación de la eficiencia y efectividad de la comunicación. (p.39)

Hoy en día debemos considerar muchos más detalles al momento de escoger un canal de comunicación adecuado para brindar un mensaje. Los receptores no sólo involucran el sentido de vista y oído al momento de recibir un mensaje. Con el paso de los años y la mejora de las tecnologías, el ser humano ha desarrollado todos sus sentidos al momento de percibir información.

Los canales de comunicación son un soporte por el cual se emite un mensaje, gracias a ello se puede interactuar con otro individuo, por lo que , Rodriguez (2016) comenta:

La comunicación es uno de los procesos que caracterizan a los seres humanos por lo tanto en todos los ámbitos de la actividad de las personas hay procesos de comunicación. En la vida empresarial es una herramienta fundamental que permite su desarrollo efectivo de las organizaciones que les permite su interacción con el entorno Cuando hay una comunicación efectiva en las organizaciones, los resultados de los empleados son mejores porque trabajan en armonía, sienten que hacen parte de la empresa.(p.02)

Canales virtuales de comunicación

Los canales virtuales de comunicación se describen como Herramientas que han desarrollado las organizaciones, las cuales permiten transmitir, motivar y divulgar información, transmitiendo de manera eficiente el objetivo deseado, (Rodríguez, 2016).

Contamos con los siguientes canales virtuales, los cuales son muy prácticos y rápidos para una buena comunicación con el público objetivo.

Inbox:

SYNERGY INTERNET (2021) afirma que:

Inbox nos ayuda a darnos la sesión de limpieza y minimalismo a la que nos tiene acostumbrados, así en la nueva interfaz de Inbox, nos muestra el listado de correos/mensajes de forma que los podamos interpretar como si de tareas se tratase y eliminando fácilmente todo aquello que no interesa. (párrafo. 01)

Podemos afirmar que el Inbox nos facilita tener un mejor contacto con el público objetivo, a fin de responder los mensajes de manera ordenada y rápida.

Whatsapp Corporativo:

Xataka (2021) indica que:

WhatsApp Business es una app que añade sobre la aplicación para usuarios finales otras funcionalidades específicas para empresas. Entre ellas, la posibilidad de añadir un catálogo de productos y servicios, generar respuestas rápidas, crear mensajes de ausencia y bienvenida o definir etiquetas para organizar los chats y los clientes. También es posible manejar códigos QR para iniciar chats o añadir un enlace a WhatsApp a Facebook o Instagram. (p.2)

Por lo tanto podemos afirmar que este aplicativo es necesario ya que permite tener una comunicación directa y completa con el público, así como también poder absolver dudas y/o consulta en cualquier momento del día gracias a sus respuestas automáticas.

Chatbot:

Cardena (2015) nos comenta que:

Un chatbot es un software que simula una conversación con el objetivo de realizar una tarea para el usuario. Los chatbots están diseñados para procesar instrucciones por voz o texto y realizar acciones predeterminadas. La mayoría de chatbots usan inteligencia artificial para entender y responder al diálogo con los humanos. (p.01)

Por lo tanto, podemos comentar que hoy en día los chatbots dan la oportunidad de expandir el canal digital de las empresas y estas impactan positivamente en la experiencia de usuario.

3.2.2 Carga Laboral

La carga laboral es la asignación de responsabilidades hacia un colaborador de forma desmesurada para ello podemos mencionar a Parra (2003) que comenta:

La carga de trabajo es “el conjunto de requerimientos mentales y físicos a que se ve sometido un trabajador o una trabajadora para la realización de su tarea”. Acotar la carga de trabajo exclusivamente a los requerimientos “durante la jornada” excluye una situación bastante frecuente en muchos trabajos (y en particular a los que acceden mujeres): los requerimientos físicos y mentales directamente relacionados con la tarea se continúan más allá de la jornada, en el espacio del hogar. Por ejemplo, el trabajo docente. (p. 14)

El escenario de la carga laboral está incrementándose cada vez más en el cotidiano de la sociedad que aplaude el concepto de salir mucho después de su hora determinada, que está alineado con la idea de que las horas extras son un requisito en los colaboradores y no es tomado como una “excepción”. Si bien es importante partir del punto de la adecuada gestión de horas y responsabilidades, esto queda en segundo plano cuando se recibe una carga robusta de pendientes que cuentan con un deadline próximo a vencer.

Las empresas consolidadas pueden contemplar el escenario de un presupuesto para el equipo que acepte tener una jornada prolongada debido a la carga laboral, sin embargo en países con altas tasas de informalidad, esto se transforma en un caso de abuso laboral.

Así mismo, Dominguez (2017) indica que:

La sobrecarga de trabajo parece deberse también a una gestión inadecuada del tiempo, variable bidireccional; debido a que no provoca una adecuada gestión del tiempo, originando una sensación de incapacidad para resolver los problemas y para desconectarse del entorno laboral. (p.139)

Tal y como se menciona líneas arriba, la gestión del tiempo es clave en jornadas laborales ya que los pendientes se pueden acumular de no hacer un uso adecuado del tiempo de trabajo. Aplicaciones como Trello, Notion e incluso Google Calendar permitirán empezar con la gestión de tiempos y en caso de estar vinculados con otros equipos estos también pueden ser gestionados desde una sola plataforma que permita el uso, organización y brindar un status final del proyecto que esté en desarrollo.

A continuación, se indicarán las aplicaciones mencionadas para el soporte de la gestión óptima de tiempos:

Trello

Software de administración de tareas y proyectos que permite organizar de acuerdo a un proceso de avance las tareas o proyectos que se desarrollen de manera personal o con un equipo complementario.

Notion

Aplicación web que permite organizar por intereses los pendientes activos al momento. Esta pizarra puede ser personalizada y se cuentan con maquetas de uso libre para el usuario final. Aquí se puede desde liderar proyectos y trabajos en equipo hasta la lista de compras de la semana.

Google Calendar

Toda persona con una cuenta de Google tiene acceso al calendario libre de esta plataforma. Desde aquí se pueden organizar eventos e incluso actividades cotidianas con uno mismo a modo de alerta o recordatorios que solo nosotros podemos ver.

Tipos de carga laboral

Según Mancilla (2008) los tipos de Carga Laboral se dividen en 4 pilares:

- **Sobrecarga cuantitativa:** Cuando el trabajador en un corto plazo o tiempo debe realizar varias actividades, cuando estas tareas requieren mayor atención, dedicación o incluso asesoría especializada.
- **Sobrecarga cualitativa:** Cuando las tareas impuestas requieren de una excesiva demanda intelectual o mental en función a la experiencia, conocimiento y habilidades del trabajador.
- **Subcarga o infracarga cuantitativa:** Se refiere a cuando las tareas asignadas al trabajador se mantienen en un bajo nivel, no manteniendo al colaborador alerta o activo en su jornada diaria.
- **Subcarga o infracarga cualitativa:** Se presenta cuando el trabajador siente desmotivación, rechazo y monotonía, al asignarle tareas relativamente sencillas, por lo que no implica compromiso mental. (p.19)

Bajo esta tipificación, la carga laboral es un factor de riesgo que las empresas deberían tener en cuenta dentro de la prevención de riesgos laborales. Esto se debe porque existe una carga física como carga mental. La carga física sería bajo los esfuerzos

físicos, la postura al trabajar frente a una laptop o computadora de escritorio y la carga mental es a consecuencia de la acumulación de trabajo.

La carga laboral es una de las consecuencias más comentadas desde la imposición del trabajo remoto a raíz de la pandemia por el virus de la COVID-19, donde según una encuesta realizada por Kaspersky (2020) un 46% de encuestados ha notado cambios en el volumen de trabajo. En base a los resultados obtenidos en dicha encuesta concluyeron lo siguiente:

El trabajo remoto ha llevado a un aumento en la carga de trabajo para el 54% de los empleados, la mayoría de las personas (67%) se sienten cómodas trabajando de forma remota. A pesar de estar físicamente separados de sus compañeros, el 61% de los empleados no ha notado ninguna diferencia a la hora de comunicarse con sus equipos o incluso sentirse más conectados. El 80 % de las empresas han tomado medidas para gestionar el agotamiento de los empleados, pero sólo el 45 % ha implementado soluciones que realmente ayuden a mitigar la cantidad de carga de trabajo. El 42 % de las pymes y el 43 % de las empresas han experimentado infracciones de seguridad de TI por parte de los empleados, mientras que los cambios en las políticas de seguridad son la medida más popular que utilizan las empresas para evitar la repetición de infracciones de datos. Casi la mitad de las empresas (45 %) prefieren no divulgar públicamente la fuga de datos personales de los empleados. Este tipo de fuga es el que se divulga con menos frecuencia en comparación con las filtraciones de datos corporativos o de clientes. (parr.1)

En síntesis, que la empresa otorgue el beneficio de poder brindar el teletrabajo a sus colaboradores no quiere decir que tenga una ventaja en optimización de tiempos y recursos, pues dicho impacto dependerá mucho de las condiciones en la que se encuentre el trabajador; tanto físico cómo psicológico.

Así mismo, la empresa se debe hacer responsable sobre la salud y bienestar, tomando en cuenta las horas de trabajo y la carga acumulativa de pendientes, teniendo en cuenta que la mayoría de estos debe estar repartido de forma equitativa entre los miembros del equipo; puesto que el trabajo remoto no es considerado cómo un beneficio laboral si la carga de trabajo se acumula al no respetar las horas profesionales de los trabajadores.

Estrés laboral

Si bien el poder realizar el trabajo remoto promueve la cercanía con los familiares o cohabitantes, así cómo también reduciendo el estrés y la problemática del tráfico al movilizarse a las oficinas o lugar de destino; la exigencia de poder contar con un espacio adecuado, buena cobertura de internet y sin distractores puede generar estrés laboral.

Los factores psicosociales tales como nuevas demandas de mayor productividad y habilidad a los trabajadores, y la pérdida del control sobre el trabajo están amenazando la salud física y mental de los trabajadores. (Gómez, 2009,p.1). Lo que señala Gómez es palpable con el día a día, registrándose cada vez más individuos exhaustos con diagnósticos sin confirmar debido al poco tiempo que se tiene para poder

acudir donde un especialista, problemas que a la larga pueden desencadenar en complicaciones con la salud.

No solo ello, el estrés podría desencadenar en un mal ambiente laboral, despertando momentos incómodos o de poca tolerancia debido a los altos índices de estrés que puede tener una persona, además puede incluso afectar directamente a las potenciales métricas y desempeño del trabajador.

Slipack (1996) hace casi 30 años señalaba que:

A partir de esa toma de conciencia, se han realizado estudios y propuesto estrategias para mitigar la impronta que representa (y las pérdidas económicas que conlleva) eso que muchas veces se confundía con pereza, desgano, falta de voluntad. (p.1)

Podemos verificar que desde hace 30 años se tiene conceptos relacionados a la sobrecarga laboral, clasificándolos como desgano y falta de voluntad al momento de la realización de actividades laborales. La poca consciencia que se puede tener sobre el estrés generado por sobre carga laboral lleva a pensar que el trabajador está no presenta interés y por ello no cumple con lo solicitado por sus superiores, representando un falta y también mala evaluación; por consiguiente se genera un círculo vicioso que puede llevar a un grado de estrés incluso más elevado.

Problemas de salud

Al no contar con los implementos adecuados para el correcto desarrollo de la jornada de teletrabajo o metodologías de home office se puede generar malestares físicos en el colaborador por lo que la Organización Internacional del Trabajo (2020) señala que:

En lo que respecta a las cuestiones de salud y seguridad en el trabajo de los teletrabajadores, además de los beneficios conocidos para el bienestar de los trabajadores, los dos desafíos más reconocidos son los riesgos psicosociales y la ergonomía. Trabajar desde el hogar durante la pandemia de COVID-19 es diferente al teletrabajo en condiciones normales, ya que los trabajadores trabajan desde el hogar durante un período prolongado, en circunstancias externas difíciles. Esta situación en sí misma está provocando niveles de ansiedad más altos que los habituales en los trabajadores, debido a las consecuencias sanitarias, sociales y económicas de la crisis. (p.13)

Si bien los trabajadores pueden implementar lugares para un trabajo desde casa, estos deben contar con algunos requisitos como: buena señal, recepción correcta de internet, escritorio, espacio para llamadas, computadora, silla ergonómica, etc.

Esto representa una inversión por parte del colaborador, mientras que en el caso de la empresa, esta debe actualizar los contratos a un formato de teletrabajo, y considerar que si en la presencialidad el trabajador cuenta con un equipo de comunicación interna para atender sus necesidades y dudas, este comité deberá contar con una presencia virtual para que se permita un acompañamiento constante al equipo en esta nueva modalidad laboral.

Problemas psicológicos

Los problemas psicológicos que pueden presentarse durante el desarrollo de este tipo de jornadas laborales ejecutadas desde casa son bastante amplios y no solo afectan al

colaborador sino al resto de su familia o cohabitantes. La revista médica The Lancet (Brooks et al., 2020) manifiesta que:

En el mismo estudio, el personal en cuarentena fue significativamente más propenso a informar agotamiento, desapego de los demás, ansiedad al tratar con pacientes febriles, irritabilidad, insomnio, falta de concentración e indecisión, deterioro del desempeño laboral y renuencia a trabajar o considerar la renuncia.
(p.1)

Por lo que a partir de ello la Organización Internacional del Trabajo (2020) recomienda:

Establecer nuevas opciones o aumentar las opciones existentes de apoyo psicológico para que los trabajadores compartan sus temores y preocupaciones de manera confidencial, es decir, mediante el acceso a líneas de ayuda, asesoramiento y programas de asistencia a los empleados, Alentar al personal directivo a ser un modelo para el personal bajo su supervisión y a demostrar cómo mitigar el estrés. (p. 14)

Sobrecarga

laboral

La sobrecarga laboral que afronta un trabajador en empresas de contact center se ven día a día y en los diversos turnos asignados. La poca experiencia y la incertidumbre laboral puede llevar a diferentes personas a verse envueltas en horario extenuantes y laboral que sobrepasan sus capacidades.

Con las nuevas modalidades de trabajo se presentan casos de sobrecarga incluso fuera de las oficinas, debido a que desde casa y con el trabajo remoto no hay un detector de ingresos y salidas que ayuden a delimitar el curso de las horas completadas por cada

individuo.

Si bien el colaborador puede recibir una retribución, ya sea económica o de otro tipo, por recibir trabajo adicional esta debe ser incluso no tratado como algo reiterativo y se debe usar en ocasiones muy raras ya que el cansancio y las horas adicionales destinadas a dicha actividad repercuten en la poca satisfacción personal, empañando el buen clima laboral y la predisposición de trabajadora para nuevos escenarios donde podría desarrollar resistencia al cambio.

Teletrabajo

El teletrabajo es una forma de organizar el trabajo realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador u otro, siempre que sea ajeno al empleador, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación. (Boiarov, 2010). Como se mencionó en puntos previos, si bien el colaborador puede empezar a realizar un formato de teletrabajo, este debe implementar un espacio que le permita desarrollar sus labores con la misma calidad con la que se desarrolla en las oficinas del empleador, es por ello que para esta modalidad laboral se puede requerir una inversión monetario y también con un tema de ubicación que facilite sus labores descentralizadas. Hoy en día la modalidad de trabajo ha variado por lo que The Economist (2020), afirma que en todo el mundo, los empleados, los gobiernos y las empresas están tratando de averiguar si la oficina es obsoleta y están llegando a conclusiones radicalmente diferentes. Antes de la pandemia, sólo el 3% de los estadounidenses trabajaba desde casa con regularidad; ahora lo hacen un gran número. Por lo que el teletrabajo ha llegado para quedarse. (parr.1)

Por otro lado, se señala también que los indicadores de evaluación corporativa no se ven afectados por esta variación de la ubicación del trabajador. El teletrabajo ha ayudado a los equipos a identificar horas libres que con anterioridad eran empleadas en el transporte hasta el lugar de trabajo con lo que esto pueda incluir como tiempo de caminata, tráfico, y demás situaciones externas. El teletrabajo ha demostrado tener beneficios tanto en el desempeño como en la calidad de vida del colaborador.

Trabajo a domicilio

El trabajo que una persona [...] realiza: i) en su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador; ii) a cambio de una remuneración; iii) con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello. (OIT, 2021).

El trabajo a domicilio tiene un gran factor diferencial con el teletrabajo, y es que en este puede contar con cláusulas que le soliciten al colaborador no salir del país o desarrollar sus labores desde la locación o vivienda que dió como información básica en el nuevo contrato de “Trabajo a domicilio”.

Esto se debe a que si bien el trabajador no va de manera presencial, el empleador podría solicitar una reunión presencial, estatus, o conferencia que requiera de su participación y este es considerado como parte de sus labores, por lo que no podría desarrollar viajes o traslados durante este formato o los detalles que pueda haber tenido de manera contractual.

Para que muchas empresas puedan mantenerse de pie y salir adelante sus equipos han tenido que adaptarse a nuevas herramientas virtuales que les permitieran realizar sus labores de forma remota, siendo esta una vía para conseguir sus objetivos dentro de la difícil situación que el mundo atraviesa hasta hoy en día.

Si bien es cierto que este medio laboral presenta beneficios para los trabajadores, considerando que pueden acceder a él desde su hogar disminuyendo riesgos, también se deben de contemplar las posibles consecuencias que pueden presentarse en su mala ejecución, es importante considerar como un factor clave el entorno que poseen los trabajadores, dado que durante el horario de oficina muchos deben de cumplir responsabilidades adicionales dentro de su hogar. (Bonetto, 2021).

Las distracciones propias de un entorno no laboral, ya sea oficina u otro espacio deben ser descartadas en su totalidad o reducidas en su mayoría durante las jornadas laborales, esto podría implicar bulla externa durante llamadas de negocio, incidentes con otros miembros del lugar donde se habita, etc.

Es fácil que los límites se vuelvan borrosos entre las labores del trabajo y las labores del hogar debido a la naturalidad del espacio donde se encuentra uno, sin embargo se deben plasmar todos los esfuerzos para que el cliente final no vea repercusiones a partir de esta modalidad de trabajo.

Home Office

Se refiere a la modalidad más pura del teletrabajo mediante el cual el teletrabajador realiza sus actividades desde su domicilio de manera permanente o distribuida, entre empresa y domicilio. (Aquiye, 2018). Tras la implementación de nuevos protocolos por

la pandemia de la Covid-19, la imposición del Home Office, fue una práctica que muchas empresas replicaron para poder continuar generando ingresos y ofreciendo sus servicios.

Tomando en cuenta la investigación de Tello, en una encuesta realizada a 1056 colaboradores, un 73% indicó que desde que se viene practicando el home office, la carga laboral incrementó de 1 a 5 horas diarias, lo que viene generando un desbalance entre la vida laboral y personal. (Tello, 2021).

Por otro lado, es recomendable mantener una rutina activa en la que el trabajador pueda organizarse de manera óptima sin perjudicar su desempeño laboral cómo su vida personal:

- 1. Definir horarios:** Se recomienda utilizar un planner o cuaderno donde el trabajador pueda anotar todos los pendientes y ordenarlos por prioridad, tiempo de ejecución respetando los deadlines. Esto le ayudará a trabajar dentro de sus tiempos y no pasar de la hora indicada.
- 2. Trabajo en equipo:** Algunas personas no saben decir “No” ante un requerimiento; aún sabiendo que están cargados de trabajo. Es importante aprender a delegar pues esto te permitirá ser más productivo y obtener mejores resultados.
- 3. Encontrar un propósito dentro de la empresa:** En momentos donde exista demasiada carga laboral, debes recordar el propósito por el cual decidiste ingresar a trabajar en la empresa. Debes definir metas a corto, mediano y largo

plazo de tener distintas motivaciones en momentos donde exista mucha carga laboral.

4. **Conversa con tu jefe:** Al acceder a demasiado trabajo o inclusive proyectos, suele ser responsabilidad de uno mismo, sin embargo es importante definir los límites y deadlines de cada proyecto. Una buena comunicación con tu superior hará que la carga laboral sea menos intensa. El que mucho abarca, poco aprieta.
5. **Apoyate en tus familiares y amigos más cercanos:** Después de un día laboral muy ajetreado, te sentirás cansado tanto de manera física como mental. Muchas veces recibir un consejo de la persona más cercana hará que te sientas refortalecido, ya que son un gran soporte emocional.

El poder aplicar al menos estos 5 consejos en el día a día hará que el Home Office sea menos pesado para lograr los objetivos trazados no sólo del área sino de la empresa.

3.3 Definición de términos básicos

Inbox:

Plataforma digital de mensajería automática que forma parte de una red social y está asociada a un perfil, donde se brindan respuestas “tipo” y son consideradas como un primer filtro.

Whatsapp Corporativo:

Chats a partir de números de teléfonos corporativos, con perfiles únicamente comerciales. Brindan respuestas automáticas a través de opciones numéricas como primer filtro, en caso no se halle una opción adecuada, se contacta recién con un asesor especializado.

Chatbot:

En las páginas web se pueden implementar chatbot o robots impulsados con Inteligencia artificial que permiten ingresar diferentes necesidades en boxes o recuadros que hacen las veces de una “conversación” entre un asesor y el cliente. Entre las principales solicitudes para ayudar al cliente encontramos DNI, código del usuario y desde ahí partir a realizar un expediente o ticket de atención.

Estrés laboral:

Se refiere a la angustia provocada por una situación en la que las demandas de un trabajo no corresponden con los recursos proporcionados para realizar las funciones correspondientes.

Problemas de Salud:

Es una situación donde la persona puede sufrir cambios en su integridad y bienestar, lo cual puede afectar no solo de manera física o psicológica, también repercute en el

funcionamiento general del cuerpo humano, lo que conlleva a no realizar correctamente sus funciones en su centro laboral.

Problemas Psicológicos:

Es un trastorno relacionado a la salud mental, el cual presenta síntomas de comportamiento que afecta varias áreas de la vida y puede crear malestar emocional, ya que este problema puede afectar las relaciones sociales y laborales.

CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

4.1.1 Hipótesis principal

La implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga laboral de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022

4.1.2 Hipótesis derivadas

La implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga física de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022

4.2 Operacionalización de variables

Primera variable : Nuevos Canales

Conceptualmente se definen nuevos canales a la implementación de nuevas vías de comunicación, provocadas por los constantes cambios tecnológicos, la inmediatez y exigencia que requiere el intercambio de información actualmente.

Este avance positivo para las comunicaciones se venía trabajando progresivamente en diversas empresas, sin embargo a causa de una mayor demanda a raíz de la pandemia del Covid-19, muchas empresas no cubrieron con rapidez esta implementación debido al boom de la digitalización de las personas que realizaban consultas desde la cuarentena desarrollada en sus hogares.

Operacionalmente está dividida en 2 dimensiones las cuales son:

- Optimización de procesos: Cambios positivos generados tras aplicar una adaptación de nuevas tecnologías o sistemas digitales que permiten agilizar la comunicación. Teniendo como objetivo maximizar la productividad de los colaboradores a través de la optimización de tiempos de atención y reducción de encolamiento de solicitudes.
- Aprendizaje de nuevas herramientas: Aportando conocimientos de nuevas tecnologías, permite que los colaboradores amplíen su experiencia y maximicen su capacidad de trabajo. Haciendo de los procesos laborales más viables y efectivos durante la jornada, permitiendo que la inversión de recursos para la optimización se vea enfocada de manera correcta y permitan generar un escenario de reducción de carga laboral en los asesores.

Segunda variable : Carga laboral

Conceptualmente se definen cómo carga laboral al conjunto de actividades que se deben realizar dentro del área de trabajo los cuales involucran tanto el estado físico y mental, con la finalidad de poder demostrar el rendimiento necesario que se requiere para cumplir dichas responsabilidades.

Sin embargo, el problema empieza cuando la carga laboral se convierte de manera recurrente y excesiva causando el desgaste del empleado.

Operacionalmente está dividida en 2 dimensiones las cuales son:

- Carga física: Estas son generadas por el malestar corporal, problemas de fatiga, tensión muscular. Así mismo también generan trastornos digestivos, entre otros.
- Carga mental: Dependerá de las exigencias que requiere el trabajo y la capacidad de soluciones que ofrece el empleado.

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

Tipo:

La investigación cuenta con el tipo **aplicada** ya que queremos resolver la problemática de la carga laboral en los trabajadores del área de atención de movistar en la empresa Atento. La ejecución se realizará mediante encuestas sobre una muestra del total de dichos trabajadores.

Enfoque:

Nuestra investigación cuenta con un enfoque **cuantitativo** debido a que se utilizarán datos estadísticos. Dicho enfoque será trabajado bajo una encuesta hacia los colaboradores del área de Atención de Movistar en la empresa Atento.

Diseño:

La presente investigación es bajo el diseño **descriptivo**, porque actualmente existen investigaciones sobre la carga laboral y la rotación del personal. En consecuencia, las bibliografías coinciden con otros estudios realizados previamente los cuales nos han servido cómo base para la presentación.

Nivel:

Finalmente, nuestra investigación es de nivel **correlacional** puesto que aplica la unión de dos variables, las cuales al aplicar la investigación interactúan entre sí brindando una solución a la empresa.

5.2 Población

Está conformada por 219 trabajadores del área de Atención al cliente de Movistar en Atento Perú, ciudadanos residentes en Lima Metropolitana, en el mes de enero 2023.

5.3 Muestra ([Calculadora](#) de selección de muestra)

Nuestra muestra está conformada por todos los colaboradores del área de Atención al cliente de Movistar, en Atento Perú, del turno mañana, jóvenes, estudiantes y profesionales que comprenden desde los 18 hasta los 40 años de edad del nivel socioeconómico C-D.

5.4 Diseño muestral

Para fines de nuestra investigación nuestra población estuvo conformada por 140 colaboradores del área de Atención al cliente de Movistar, en Atento Perú.

5.5 Técnica de recolección de datos

La técnica elegida para la recolección de datos de esta investigación es la ficha de recolección a modo de encuesta, conformada por un cuestionario de 20 preguntas aplicadas a los colaboradores. Esta técnica permite conocer de primera mano, forma ágil y organizada el escenario que atraviesan las personas consideradas en la muestra.

5.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información

La herramienta que se empleó para la tabulación de los datos y respuestas obtenidas en el formulario digital en formato de encuesta fue Excel, debido a que presenta una migración exitosa con el formulario de Google empleado para la fácil rotación del material de recolección de información. Mientras que la escala elegida para las respuestas será Likert.

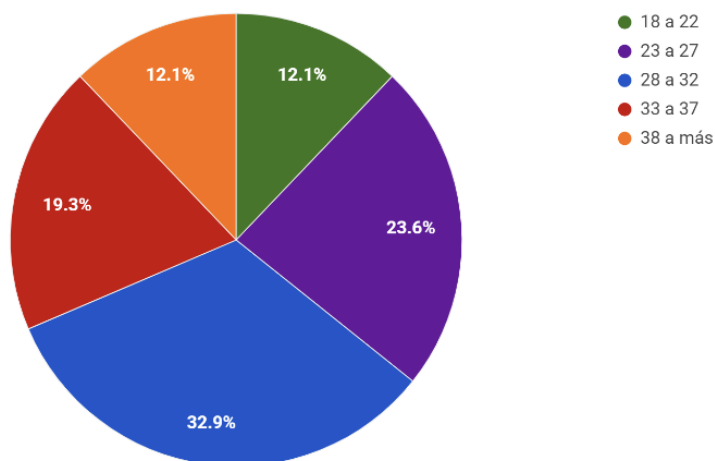
5.7 Resultados

5.7.1 Análisis descriptivo

Tabla 02: Rango de edad

	Cantidad	%
18 a 22	17	12.1
23 a 27	33	23.6
28 a 32	46	32.9
33 a 37	27	19.3
38 a más	17	12.1
Total	140	100.0

GRÁFICO 1: Rango de edad

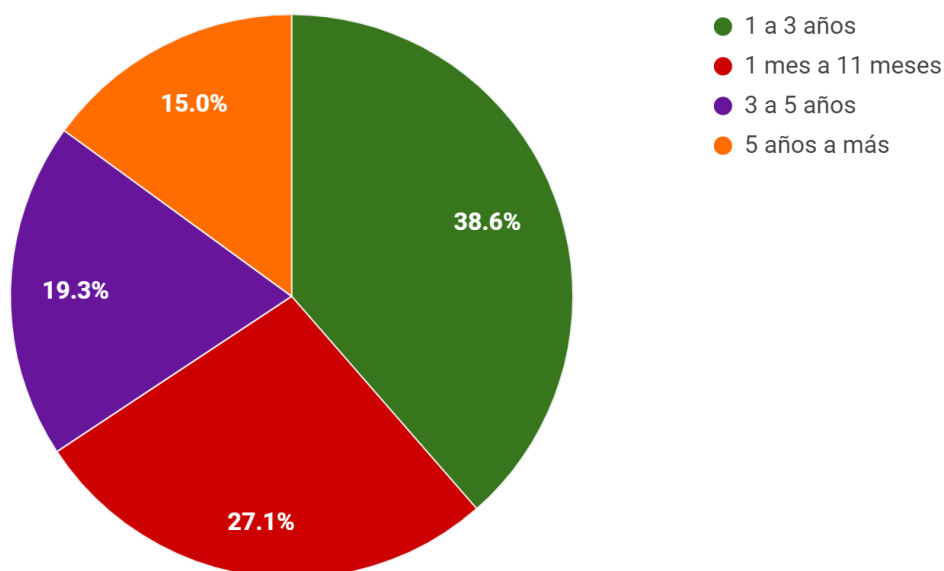


Según se muestra en el gráfico 1, del total de encuestados la mayoría, un 32,9% son personas adultas con un rango de edad de 28-32 años, en segundo lugar se encuentra el rango entre 23 a 27 años con un 23.6% del total y en tercer lugar los trabajadores entre 33 a 37 años con 19.3%. Por lo que se evidencia que la mayor parte de colaboradores del área de telemarketing son los adultos entre 28 a 32 años.

Tabla 03: Tiempo trabajando en la empresa

	Cantidad	%
1 a 3 años	54	38.6
1 mes a 11 meses	38	27.1
3 a 5 años	27	19.3
5 años a más	21	15.0
Total	140	100.0

GRÁFICO 2: Tiempo trabajando en la empresa

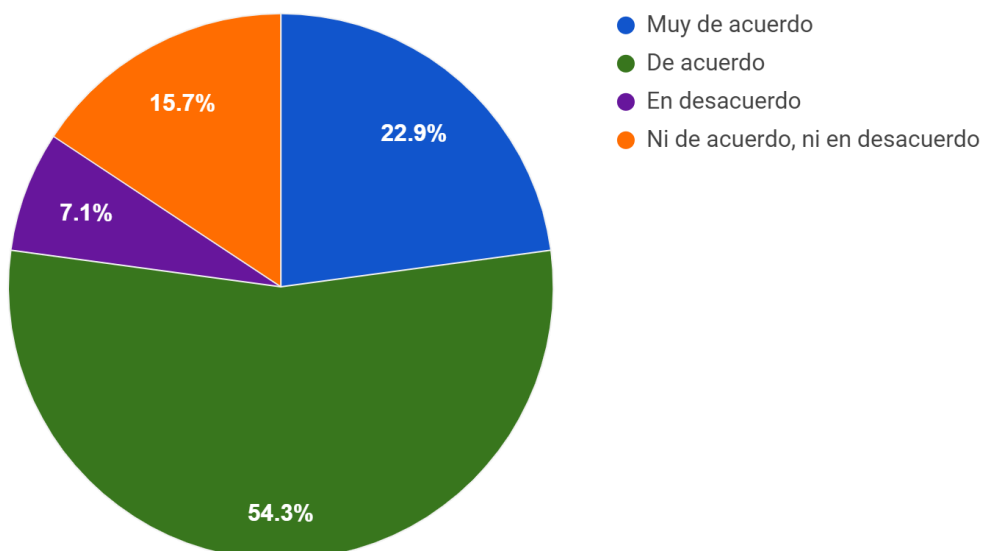


Según muestra el gráfico 2, un 27.1% tiene de 1 a 11 meses en el puesto de trabajo, por lo tanto, podemos decir que existe una alta rotación de personal en el área de atención al cliente de Movistar.

Tabla 04: ¿He visto afectada mi salud física por la sobrecarga laboral?

	Cantidad	%
De acuerdo	76	54.3
En desacuerdo	10	7.1
Muy de acuerdo	32	22.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	15.7
Total	140	100.0

GRÁFICO 3: ¿He visto afectada mi salud física por la sobrecarga laboral?

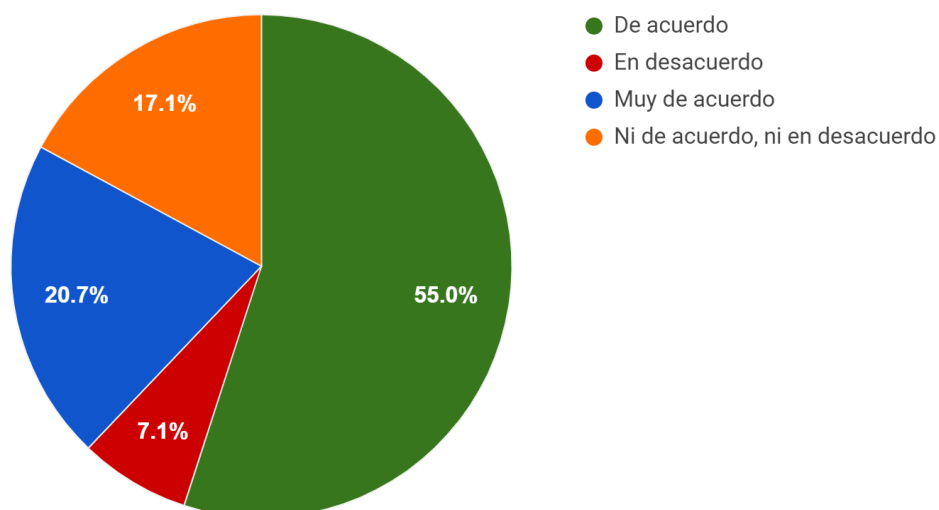


Según se muestra el gráfico 3, observamos que el 54.3% se encuentra de acuerdo y el 22.9% se encuentra muy de acuerdo que el área de atención al cliente le genera malestar en su salud física, por lo tanto, podemos afirmar que el punto de quiebre del puesto son los malestares generados por la sobrecarga de trabajo.

Tabla 05: ¿El ambiente laboral de la empresa se ha visto afectado por la sobrecarga laboral?

	Cantidad	%
De acuerdo	77	55.0
En desacuerdo	10	7.1
Muy de acuerdo	29	20.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	17.1
Total	140	100.0

GRÁFICO 4: ¿El ambiente laboral de la empresa se ha visto afectado por la sobrecarga laboral?

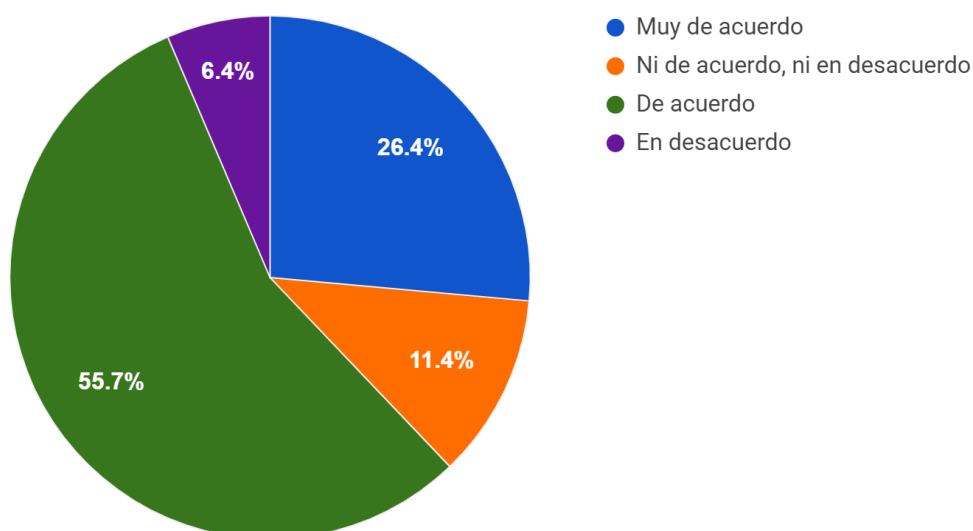


Según se muestra en el gráfico 4, un 55% del total de encuestados afirma que debido a la sobrecarga de trabajo el ambiente laboral se ve afectado y esto genera a que no se sientan a gusto en su centro de labores ni en el rol que desempeñan, el 20.7% se encuentra muy de acuerdo con ello.

Tabla 06: ¿Mis compañeros y yo conversamos sobre la sobrecarga laboral en la empresa?

	Cantidad	%
De acuerdo	78	55.7
En desacuerdo	9	6.4
Muy de acuerdo	37	26.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	11.4
Total	140	100.0

GRÁFICO 5: ¿Mis compañeros y yo conversamos sobre la sobrecarga laboral en la empresa?

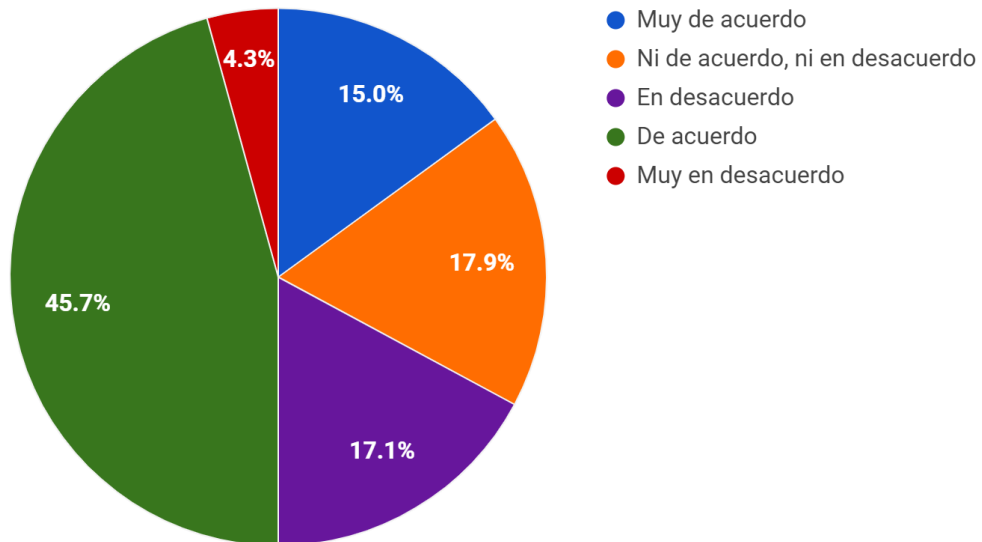


Según se muestra en el gráfico 5, el 55.7% indica que han mantenido una conversación en entre compañeros sobre la sobre carga laboral que vienen atravesando actualmente. Se puede decir que gran parte del área afirma que la sobrecarga laboral los está afectando como colaboradores de la empresa, por lo que necesitan mejorar el tiempo de trabajo e implementar nuevas estrategias.

Tabla 07: ¿El teletrabajo ha impactado mi jornada laboral de manera negativa?

	Cantidad	%
De acuerdo	64	45.7
En desacuerdo	24	17.1
Muy de acuerdo	21	15.0
Muy en desacuerdo	6	4.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	17.9
Total	140	100.0

GRÁFICO 6: ¿El teletrabajo ha impactado mi jornada laboral de manera negativa?

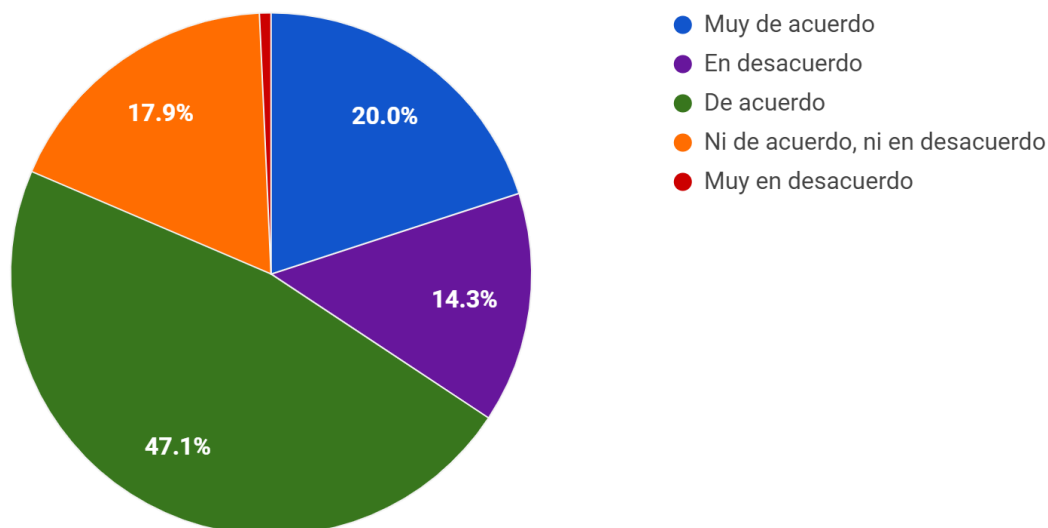


Según se muestra en el gráfico 6, un 45.7% de encuestados indican que el teletrabajo ha impactado su jornada laboral de manera negativa, y un 15% se encuentra muy de acuerdo con ello, por lo tanto podemos observar que el teletrabajo está impactando en el horario laboral de los trabajadores, así como también la acumulación de trabajo.

Tabla 08: ¿Considero que la sobrecarga laboral ha impactado en mis relaciones interpersonales?

	Cantidad	%
De acuerdo	66	47.1
En desacuerdo	20	14.3
Muy de acuerdo	28	20.0
Muy en desacuerdo	1	0.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	17.9
Total	140	100.0

GRÁFICO 7: ¿Considero que la sobrecarga laboral ha impactado en mis relaciones interpersonales?

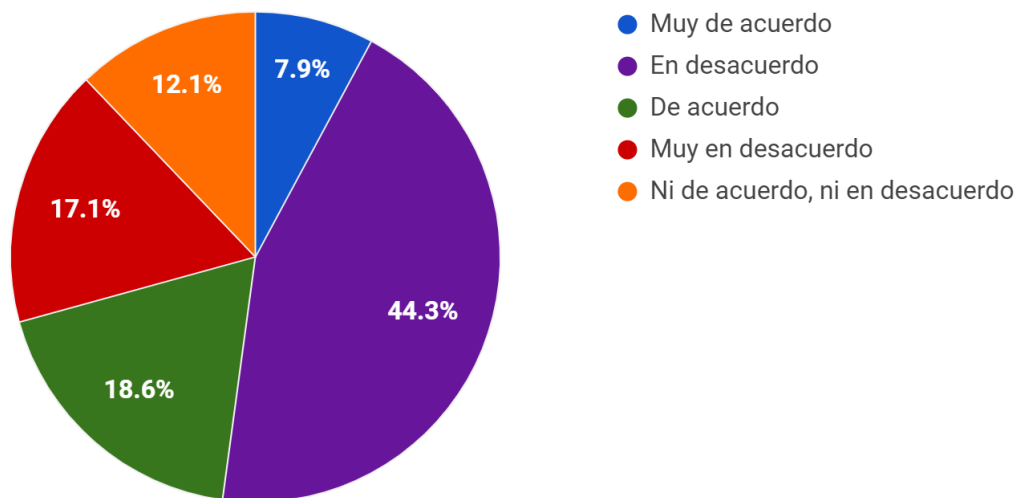


Según se muestra en el gráfico 7, un 47.1% de los encuestados afirma que la sobrecarga laboral ha impactado de manera negativa en las relaciones interpersonales, esto es a causa del poco tiempo de ocio que tienen, y solo el 0.70% se encuentra disconforme con ello, por lo tanto podemos decir que es necesario crear una propuesta de mejora para solucionar el problema de la sobrecarga laboral, y así evitar impactar en la relaciones interpersonales de los colaboradores.

Tabla 09: ¿Siento que mis horas extras son valoradas/recompensadas de manera justa?

	Cantidad	%
De acuerdo	26	18.6
En desacuerdo	61	43.6
En desacuerdo, Muy en desacuerdo	1	.7
Muy de acuerdo	11	7.9
Muy en desacuerdo	24	17.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	12.1
Total	140	100.0

GRÁFICO 8: ¿Siento que mis horas extras son valoradas/recompensadas de manera justa?

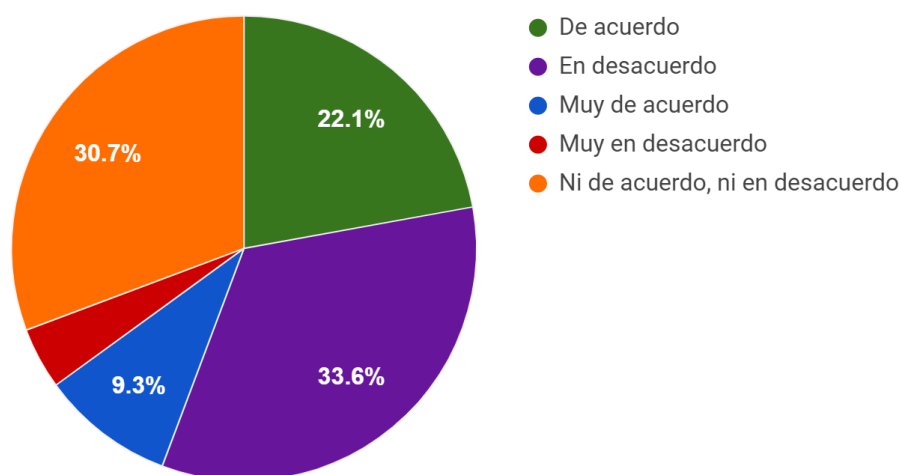


Según se muestra en el gráfico 8, el 44.3% de los encuestados no se encuentra de acuerdo con la compensación que la empresa Movistar le brinda por las horas extras que desempeñan, y el 17.1% se encuentra muy en desacuerdo con la compensación, por lo tanto podemos decir que al implementar nuevos canales de atención los trabajadores ya no necesitarán realizar horas extra en su centro de labores.

Tabla 10: ¿Considero que la jornada laboral me permite cumplir con todos mis requerimientos?

	Cantidad	%
De acuerdo	31	22.1
En desacuerdo	47	33.6
Muy de acuerdo	13	9.3
Muy en desacuerdo	6	4.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	43	30.7
Total	140	100.0

GRÁFICO 09: ¿Considero que la jornada laboral me permite cumplir con todos mis requerimientos?

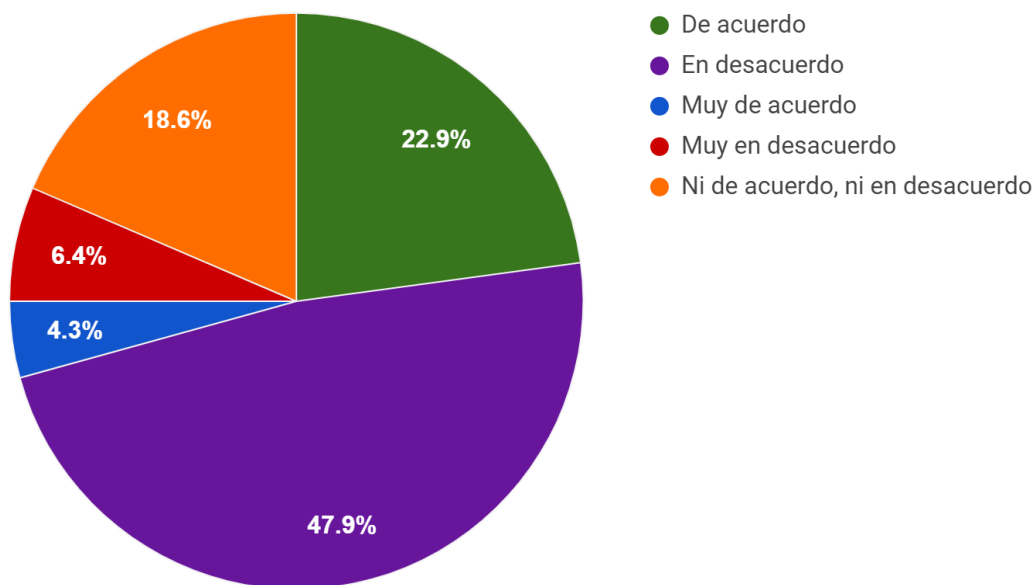


Según se muestra en el gráfico 09, un 30.7% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, si su jornada laboral le permite cumplir con todos sus requerimientos, otro 33.6% se encuentra en desacuerdo con ello, se afirma que la jornada laboral no alcanza para cumplir con todos los requerimientos que demanda el puesto de trabajo, por lo tanto es necesario crear nuevos canales de atención para un mejor desempeño de los colaboradores.

Tabla 11: ¿Considero que se respeta el horario de mi jornada laboral?

	Cantidad	%
De acuerdo	32	22.9
En desacuerdo	67	47.9
Muy de acuerdo	6	4.3
Muy en desacuerdo	9	6.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	18.6
Total	140	100.0

GRÁFICO 10: ¿Considero que se respeta el horario de mi jornada laboral?

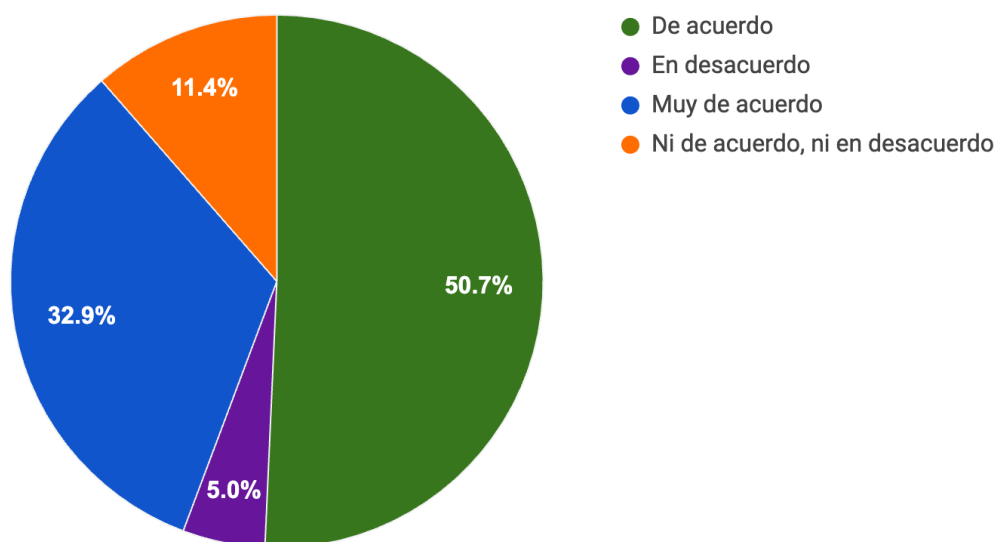


Según se muestra en el gráfico 10, podemos observar que el 47.9% del total de encuestados se encuentra en desacuerdo con el tiempo de su jornada laboral, ya que la empresa Movistar no respeta el horario estipulado en el contrato del colaborador, por lo tanto podemos deducir que se requiere implementar nuevas estrategias para mejorar y respetar el horario de trabajo.

Tabla 12: ¿Considero que en la empresa de telemarketing hay sobrecarga laboral?

	Cantidad	%
De acuerdo	71	50.7
En desacuerdo	7	5.0
Muy de acuerdo	46	32.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	11.4
Total	140	100.0

GRÁFICO 11: ¿Considero que en la empresa de telemarketing hay sobrecarga laboral?

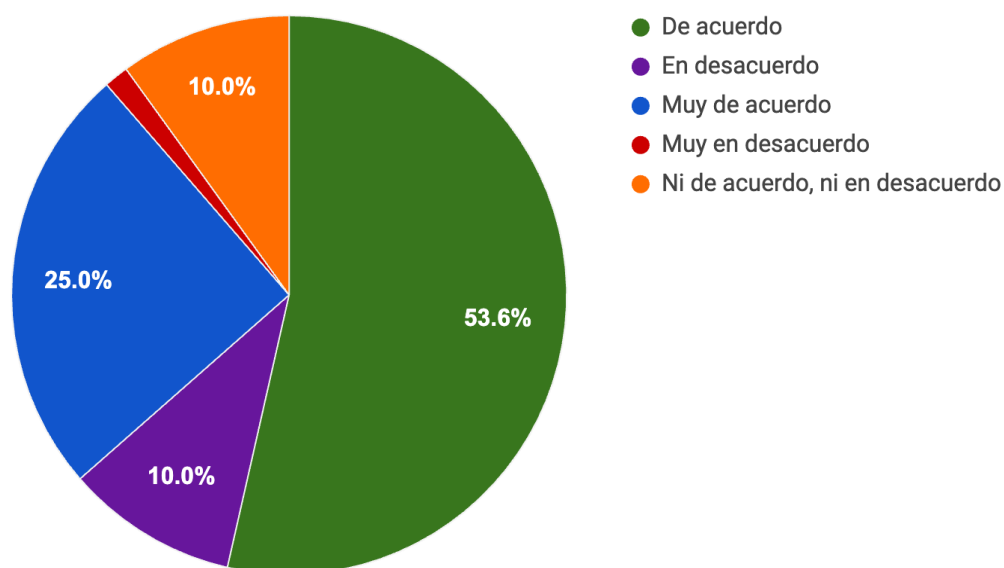


Según se muestra en el gráfico 11, el 50.7% de los encuestados afirma que existe sobrecarga laboral en el área de atención al cliente de la empresa Movistar, y un 32.9% se encuentra muy de acuerdo con ello, por lo tanto podemos decir que la implementación de nuevos canales de atención ayudará a reducir la sobrecarga laboral y ya no se centralizará todas las funciones en solo un área.

Tabla 13: ¿He visto afectada mi salud mental por la sobrecarga laboral?

	Cantidad	%
De acuerdo	75	53.6
En desacuerdo	14	10.0
Muy de acuerdo	35	25.0
Muy en desacuerdo	2	1.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	10.0
Total	140	100.0

GRÁFICO 12: ¿He visto afectada mi salud mental por la sobrecarga laboral?

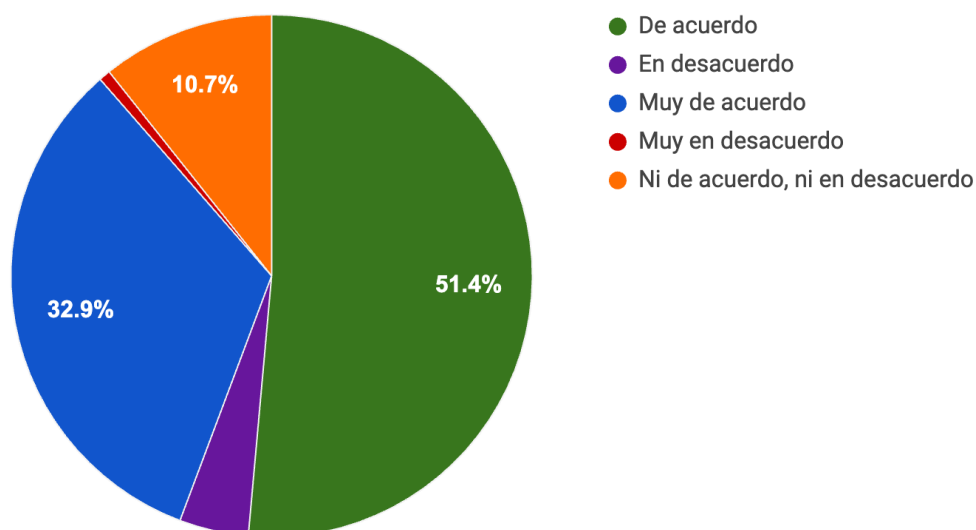


Según se muestra el gráfico 12, el 53.6% de los encuestados afirma que debido a la sobrecarga de trabajo su salud mental se ha visto afectada, y un 25.0% se encuentra muy de acuerdo con ello, por lo tanto podemos decir que el área de atención al cliente de la empresa Movistar necesita la crear nuevos canales de atención que ayuden a reducir la carga de trabajo, y así mejore el clima laboral en su área de trabajo.

Tabla 14: ¿Considero que la transformación digital es la medida correcta para la optimización de tiempos?

	Cantidad	%
De acuerdo	72	51.4
En desacuerdo	6	4.3
Muy de acuerdo	46	32.9
Muy en desacuerdo	1	0.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	10.7
Total	140	100.0

GRÁFICO 13: ¿Considero que la transformación digital es la medida correcta para la optimización de tiempos?

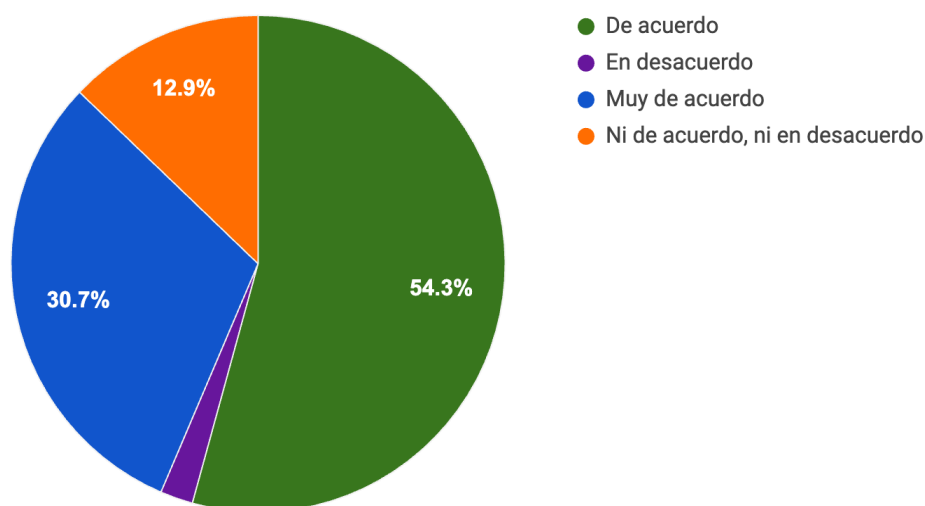


Según se muestra en el gráfico 13, el 51.4% se encuentra de acuerdo con la transformación digital que se debe implementar en su centro de labores, y un 32.9% se encuentra muy de acuerdo con ello, por lo tanto podemos afirmar que la implementación de nuevos canales de atención tecnológicos ayudará a optimizar tiempo y mejorar la calidad de trabajo de los colaboradores en su centro de trabajo.

Tabla 15: ¿Conozco los nuevos canales de comunicación, como las plataformas de chatbot o whatsapp corporativo?

	Cantidad	%
De acuerdo	75	53.6
En desacuerdo	7	5.0
Muy de acuerdo	39	27.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	13.6
Total	140	100.0

GRÁFICO 14: ¿Conozco los nuevos canales de comunicación, como las plataformas de chatbot o whatsapp corporativo?

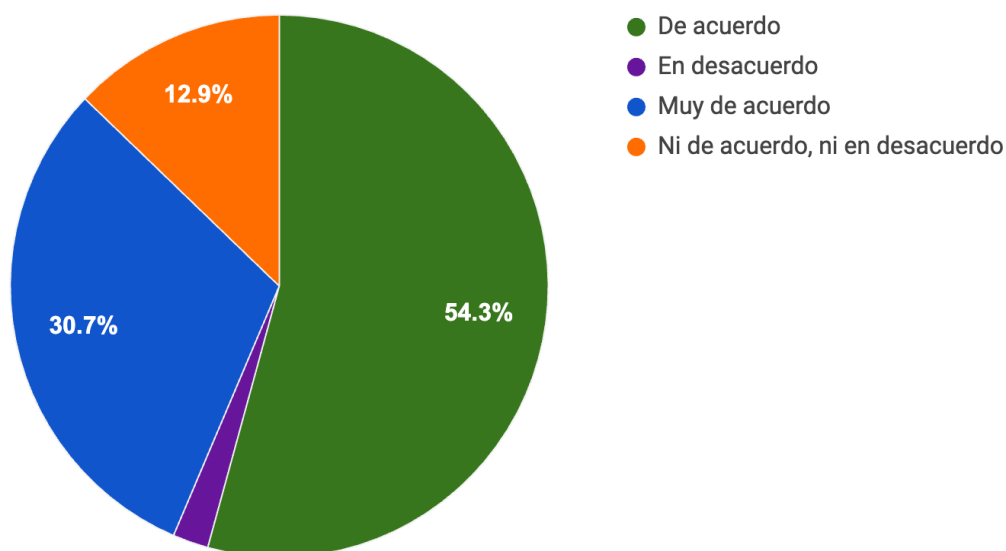


Según se muestra en el gráfico 14, el 54.3% del total de encuestados conoce los canales de comunicación de chatbot o whatsapp, y el 2.1% desconoce de los aplicativos, por lo que podemos afirmar que una implementación de canales de atención digital se podría implementar que la gran parte de la población tiene conocimiento previo de los aplicativos.

Tabla 16: ¿Considero que los nuevos canales de comunicación agilizarán mi trabajo?

	Cantidad	%
De acuerdo	76	54.3
En desacuerdo	3	2.1
Muy de acuerdo	43	30.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	12.9
Total	140	100.0

GRÁFICO 15: ¿Considero que los nuevos canales de comunicación agilizarán mi trabajo?

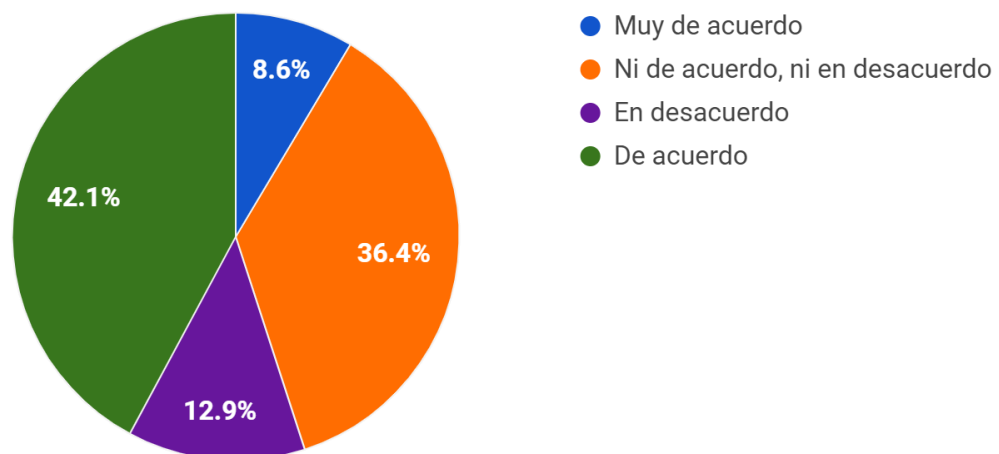


Según se muestra en el gráfico 15, el 54.3% de los encuestados afirma que los nuevos canales de atención agilizará su trabajo, por lo que podemos afirmar que la implementación del proyecto sería factible para ayudar a reducir el tiempo y carga laboral.

Tabla 17: ¿Considero que existe una disposición por parte de mis superiores para la implementación de nuevos canales que optimicen mis labores?

	Cantidad	%
De acuerdo	59	42.1
En desacuerdo	18	12.9
Muy de acuerdo	12	8.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	51	36.4
Total	140	100.0

GRÁFICO 16: ¿Considero que existe una disposición por parte de mis superiores para la implementación de nuevos canales que optimicen mis labores?

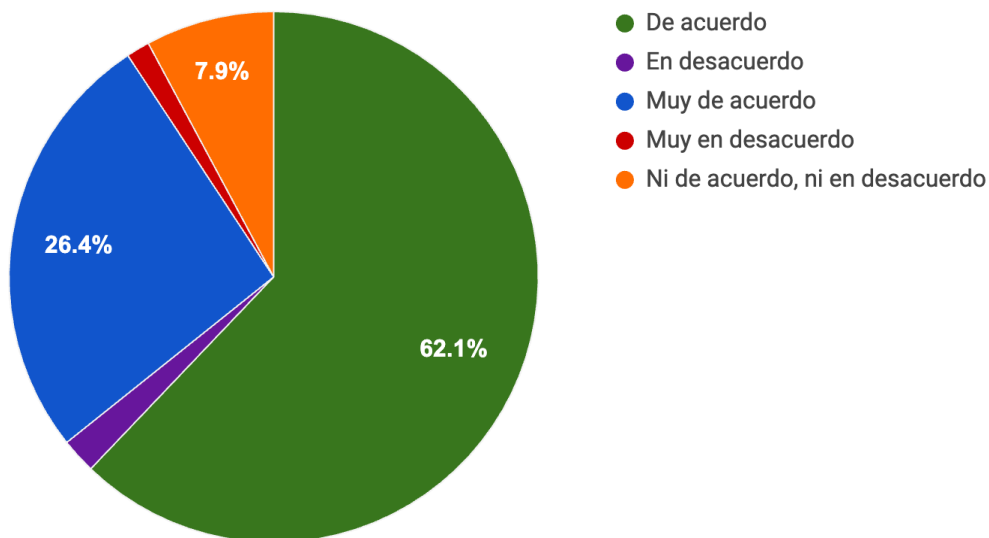


Según se muestra en el gráfico 16, el 42.1% de los encuestados considera que existe disposición por parte de sus superiores para la implementación de nuevos canales de atención, y el 36.4% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo, por lo que podemos considerar una gran disposición por los superiores para la implementación de nuevos canales de atención.

Tabla 18: ¿Considero que la implementación de nuevos canales impulsará a una mejor comunicación entre el cliente y la marca?

	Cantidad	%
De acuerdo	87	62.1
En desacuerdo	3	2.1
Muy de acuerdo	37	26.4
Muy en desacuerdo	2	1.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	7.9
Total	140	100.0

GRÁFICO 17: ¿Considero que la implementación de nuevos canales impulsará a una mejor comunicación entre el cliente y la marca?

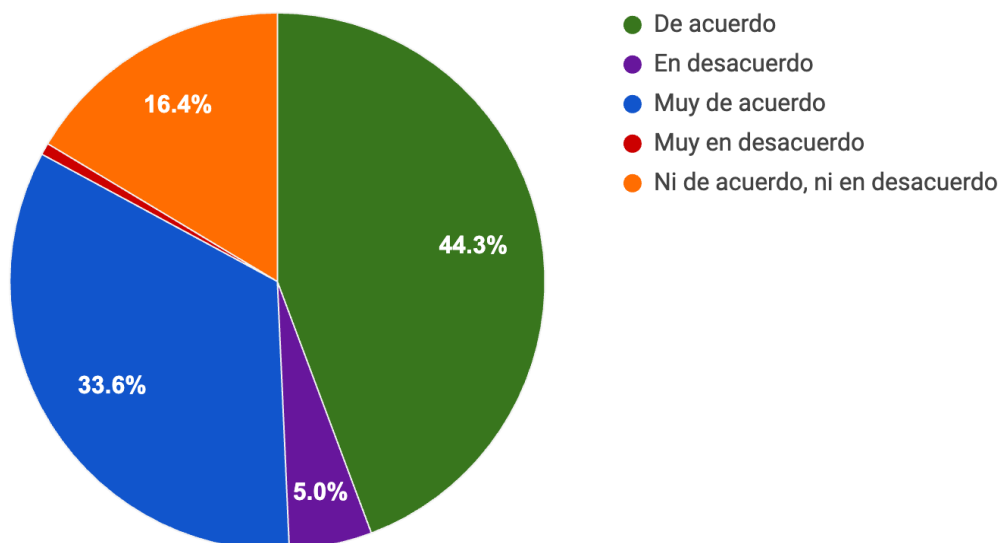


Según se muestra en el gráfico 17, el 62.1% de los encuestados considera que gracias a la implementación de nuevos canales de atención impulsará a una mejor comunicación con el cliente y la marca, y el 26.4% se encuentra muy de acuerdo con la propuesta, por lo que podemos afirmar que la implementación de nuevos canales impulsará a que la empresa tenga una mejor reputación con sus clientes.

Tabla 19: ¿Considero que la reputación de Movistar podría mejorar con la implementación de nuevos canales?

	Cantidad	%
De acuerdo	62	44.3
En desacuerdo	7	5.0
Muy de acuerdo	47	33.6
Muy en desacuerdo	1	0.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	16.4
Total	140	100.0

GRÁFICO 18: ¿Considero que la reputación de Movistar podría mejorar con la implementación de nuevos canales?

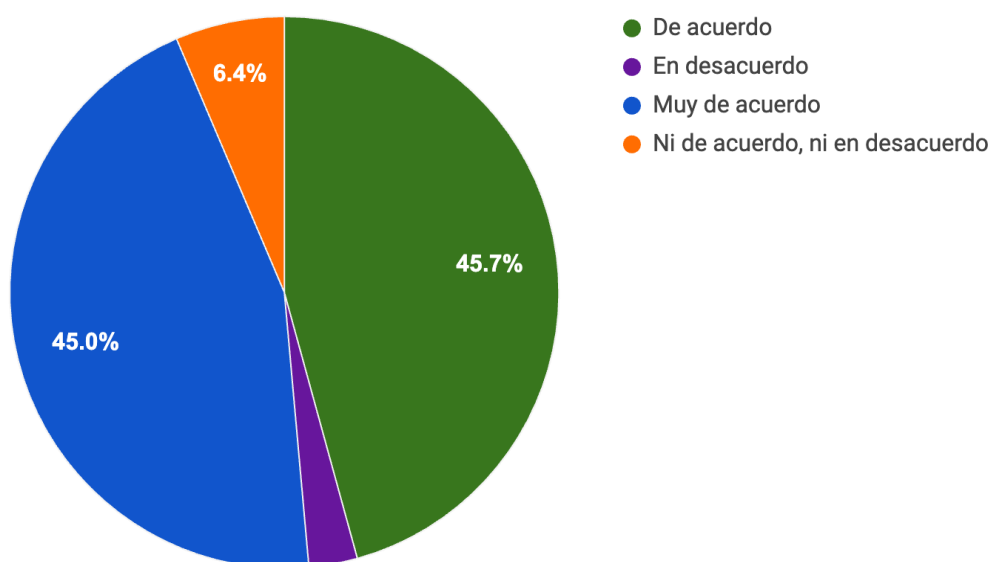


Según se muestra en el gráfico 18, podemos observar que el 44.3% afirma que gracias a la implementación la reputación de la marca mejoraría ante sus clientes, solo el 0.7% no se encuentra conforme con ello, por lo tanto podemos concluir que la propuesta de implementación tiene valor.

Tabla 20: ¿Considero importante una capacitación en nuevos canales digitales?

	Cantidad	%
De acuerdo	64	45.7
En desacuerdo	4	2.9
Muy de acuerdo	63	45.0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	6.4
Total	140	100.0

GRÁFICO 19: ¿Considero importante una capacitación en nuevos canales digitales?

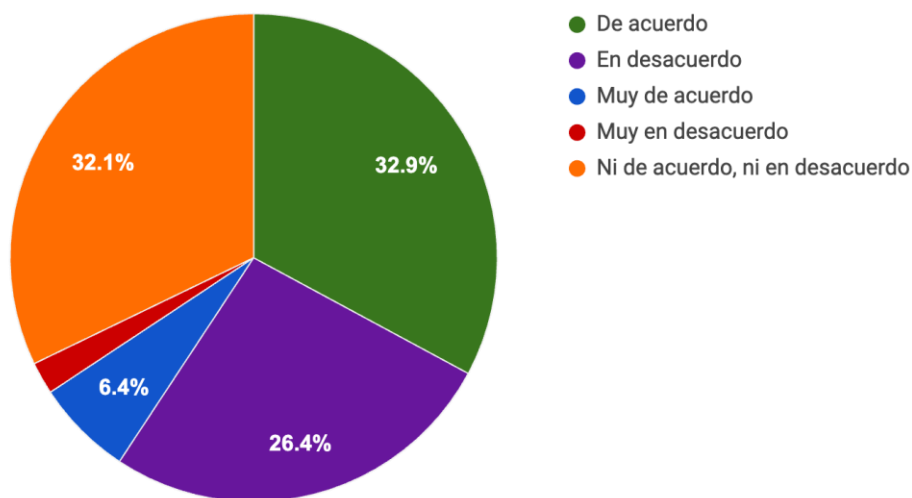


Según se muestra en el gráfico 19, el 45.7% de los encuestados se encuentra de acuerdo con la capacitación de nuevos canales de atención al cliente y el 45.0% se encuentra muy de acuerdo con ello, por lo que se puede afirmar que es muy importante una previa capacitación para el correcto aprovechamiento de los canales digitales.

Tabla 21: ¿Considero que la empresa me brinda las herramientas adecuadas para cumplir con éxito mis labores?

	Cantidad	%
De acuerdo	46	32.9
En desacuerdo	37	26.4
Muy de acuerdo	9	6.4
Muy en desacuerdo	3	2.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	45	32.1
Total	140	100.0

GRÁFICO 20: ¿Considero que la empresa me brinda las herramientas adecuadas para cumplir con éxito mis labores?

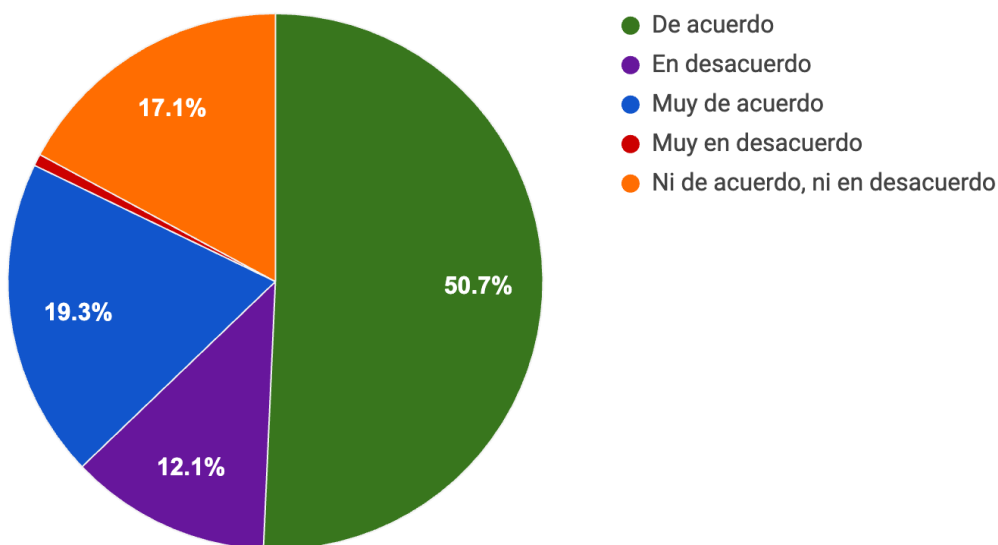


Según se muestra en el gráfico 20, el 32.9% de los encuestados se encuentra de acuerdo que la empresa brinda las herramientas adecuadas para cumplir con éxito sus labores, otro 32.1% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con ello, por lo tanto se espera que con la nueva implementación los colaboradores se encuentren satisfechos y puedan realizar sus funciones de manera correcta.

Tabla 22: ¿Me siento capacitado para utilizar los nuevos canales de comunicación en mi jornada laboral?

	Cantidad	%
De acuerdo	71	50.7
En desacuerdo	17	12.1
Muy de acuerdo	27	19.3
Muy en desacuerdo	1	0.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	17.1
Total	140	100.0

GRÁFICO 21: ¿Me siento capacitado para utilizar los nuevos canales de comunicación en mi jornada laboral?

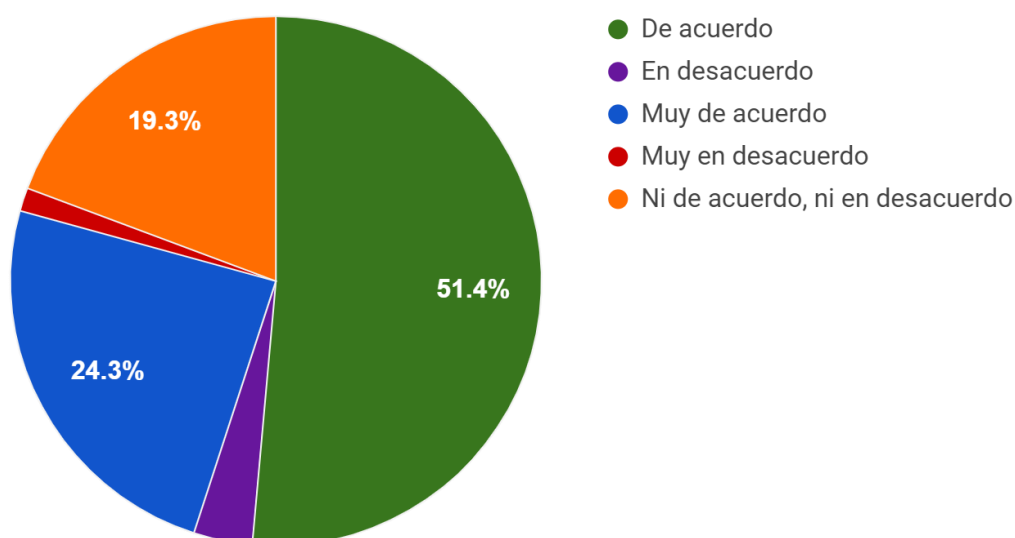


Según se muestra en el gráfico 21, el 50.7% de los encuestados se siente capaz de utilizar correctamente los nuevos canales de atención, solo el 0.7% no se encuentra de acuerdo, por lo tanto podemos afirmar que actualmente se vive una era tecnológica, lo cual ayuda a la empresa a implementar cualquier tipo de herramienta que ayude a optimizar procesos y tiempos de espera.

Tabla 23: ¿Considero que los clientes se adaptarán de manera sencilla a los nuevos canales de atención?

	Cantidad	%
De acuerdo	72	51.4
En desacuerdo	5	3.6
Muy de acuerdo	34	24.3
Muy en desacuerdo	2	1.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	27	19.3
Total	140	100.0

GRÁFICO 23: ¿Considero que los clientes se adaptarán de manera sencilla a los nuevos canales de atención?



Según se muestra en el gráfico 22, el 54.4% considera que los clientes se adaptaran de una manera sencilla a los nuevo canales de atención y un 24.3% se encuentra muy de acuerdo con ello, por lo tanto se puede afirmar que actualmente se está viviendo una era tecnológica lo que indica que la población se encuentra más abierta al cambio y a las constantes actualizaciones de la tecnología.

5.7.1.1 Análisis ligados a las hipótesis

La hipótesis principal de la investigación es:

La implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga laboral de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento. Entonces, de acuerdo a los resultados obtenidos, podemos determinar que existe una correlación entre las variables Nuevos Canales y Carga laboral, ya que más del 80% de los encuestados considera que la implementación de nuevos canales agilizarán su trabajo y un 83.6% afirmó que existe una sobrecarga laboral en la empresa de telemarketing.

Es por esto que la hipótesis es válida, ya que al sugerir la optimización de los procesos en la empresa de telemarketing, la carga laboral y horas extras laboradas disminuirá.

Con respecto a la hipótesis derivada 1:

La implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga física de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, se puede determinar que existe correlación debido a que un 54.3% de colaboradores encuestados, considera que no se respeta el horario de su jornada laboral. Entonces, se requiere de una rápida acción por parte de la empresa para optimizar los procesos que permitan que los colaboradores cumplan con sus funciones laborales de manera óptima dentro de las 8hrs diarias de trabajo.

Con respecto a la hipótesis derivada 2:

La implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga mental de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, se concluye que existe una relación directa ya que un 78.6% afirma haber visto afectada su salud mental por la sobrecarga laboral y un 70% de colaboradores considera estar

capacitado para iniciar con la implementación de nuevos canales de comunicación. Por lo que se observa una disposición positiva de la mayoría de trabajadores del área de telemarketing para hacer de este cambio, una propuesta favorable tanto para la empresa como para el trabajador.

- CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

Esta propuesta busca beneficiar a los colaboradores del área de atención al cliente de Movistar mediante el conocimiento de nuevos canales de atención digital. Este proyecto busca reducir de manera considerable la carga laboral en los trabajadores, permitiendo que el cliente plasme sus dudas a través de estos nuevos canales y sea atendido por una inteligencia artificial a modo de filtro preliminar. Esta solución al contar con mensajes “tipo” absolverá las dudas primarias mediante opciones digitales, mientras que de acuerdo al grado de complejidad de la consulta, esta podrá ir escalando hasta llegar a ser atendido por un asesor de forma personalizada.

6.2 Descripción de la propuesta de innovación

La propuesta de innovación es la demostración de la necesidad de implementar canales digitales de comunicación que permitan optimizar los tiempos de gestión de solicitudes realizadas por el equipo de atención al cliente de Movistar a través de la empresa Atento.

6.3 Diagnóstico situacional

Para el diagnóstico situacional, la empresa Atento cuenta con una excelente reputación a nivel global pues ha demostrado que el cliente es debe ser principal prioridad para la empresa. La misión, visión y valores de la empresa son:

Misión:

Su misión es contribuir al éxito de las empresas, garantizando la mejor experiencia para sus clientes.

Visión:

Ser aliados y referentes de nuestros clientes, ofreciendo soluciones integrales a medida y de calidad sostenible. Ser una presencia multinacional con una marca de confianza y un equipo de personas que hace de Atento el mejor sitio para trabajar.

Valores:

Compromiso, Pasión, Confianza, Integridad

Dicha empresa es reconocida por haber recibido varios galardones, sin embargo, todo lo que comunica y fomenta la empresa multinacional al parecer no es totalmente cierta dentro del clima laboral de la empresa. Tal es el caso cómo los colaboradores que pertenecen al país de Perú, se han visto en la necesidad de presentar quejas por la carga laboral que se ha incurrido en los últimos años, sobre todo en el 2020 a raíz de la pandemia del Covid-19.

Por tal motivo gracias a la investigación podemos obtener en la conclusión del FODA lo siguiente:

Fortalezas:

- Es considerada dentro del ranking de las mejores empresas multinacionales para trabajar.
- Ofrece soluciones como: Consultoría y soluciones, Asistencia técnica inmediata al primer contacto, Back Office, Crédito, entre otros.
- Brinda atención personalizada en hasta 19 idiomas, pues están presentes en 14 países y alrededor de 100 centros de atención al cliente con más de 150.000 empleados.

La empresa Atento brinda atención personalizada en hasta 19 idiomas. Ofrece soluciones como: Consultoría y soluciones, Asistencia técnica inmediata al primer contacto, Back Office, Crédito, entre otros.

Oportunidades:

- Disponibilidad de requerimientos tecnológicos de telecomunicaciones
- Personas de mediana edad que quieran volver a reinsertarse en el mercado laboral.
- Permiten atender a las empresas más relevantes de diferentes sectores como el financiero o el de seguros y retail, entre otros.

Empresas que brindan este tipo de servicio permite generar telemarketing creando así mayores ganancias de los negocios.

Debilidades:

- El trabajo no es muy bien remunerado
- Los empleados consideran que su trabajo es temporal dentro de la empresa.
- La explotación laboral hacia sus trabajadores es evidenciada en redes sociales.

Los empleados consideran que su trabajo es temporal dentro de la empresa. La explotación laboral hacia sus trabajadores es evidenciada en redes sociales.

Amenazas:

- Contraofertas por parte de otras call center.
- Remuneraciones crecientes para el personal.
- Comentarios del boca a boca con el propósito de contar las malas experiencias de trabajar en la empresa.

Al ser una empresa que tiene alta demanda, las remuneraciones son crecientes para el personal. Contraofertas por parte de otras call center.

6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora

6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación

La propuesta que se emplea para el área de atención al cliente de Movistar, es la elaboración de un plan estratégico para la optimización de procesos. Para ello se procede a desarrollar el siguiente proceso con base en 4 etapas.

ETAPA 1: Desarrollo de proyecto

Realizar una reunión con el encargado del área para indicar los objetivos de esta propuesta de implementación.

Uno de los objetivos es terminar con la sobrecarga laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de la empresa Movistar, por ello realizaremos una reunión con el encargado del área para indicar los objetivos de esta propuesta de implementación:

- Según el contrato, los colaboradores deberán cumplir sus 8 horas de jornada laboral de 8 horas.
- Con un buen clima laboral en la empresa, los líderes deben buscar la satisfacción de los colaboradores
- Optimizar tiempos y procesos de la atención al cliente, pensando siempre en la satisfacción del cliente.
- Fidelizar al colaborador y así evitar disminuir la alta rotación del personal que se tiene en la actualidad.
- Atraer nuevos profesionales que deseen desempeñarse en una empresa reconocida con buen clima laboral

Esto se busca a fin de contar con nuevas ideas innovadoras para el crecimiento en la atención al cliente.

ETAPA 2 : Presentación de la Implementación

Proceso de presentación de la propuesta de implementación

Este proceso empieza con la ejecución del presupuesto y la revisión de propuestas de los distintos proveedores, estas deberá ser revisada por el área de logística, buscando el escenario entre inversión y reducción de la jornada laboral u horas hombre empleadas.

- Conocer diversos servicios y proveedores que sean especialistas en la implementación de nuevos canales para la atención.
- Desarrollar un análisis de la jornada laboral del equipo de atención al cliente Movistar y la carga laboral.
- Identificar las principales consultas y la cantidad de oportunidades que estas se repiten para poder ejercer un patrón.
- Analizar la inversión frente a los costos de implementación para demostrar una optimización tanto administrativa como operacional.

ETAPA 3: Implementación

Proceso de implementación de los nuevos canales de atención.

Se presentarán los nuevos modelos de canales de atención al cliente que se implementarán en el área de Movistar, el cual ayudará a reducir la sobrecarga laboral que actualmente se atraviesa, con ello se busca tener la satisfacción de los colaboradores para tener un mejor desempeño en sus labores.

- Capacitación al personal: Esto se realizará en temas operativos y técnicos para que el personal se encuentre preparado ante cualquier falla y/o incidencia con la herramienta.
- Implementación de KPIs: Se implementará para medir la satisfacción del cliente con la nueva herramienta.

Cabe mencionar que se busca mejorar los siguientes aspectos:

- Reducir la carga laboral de los trabajadores
- Optimización del tiempo en la atención al cliente
- Mejorar el clima laboral
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Mejorar la satisfacción de los colaboradores con su trabajo.

Para ello se trabajará con el área de programación, para implementar un espacio dentro de la web llamada **CENTRO DE AYUDA**, la cual se desarrollara de la siguiente manera:

Buscador:

La implementación del buscador inteligente en la página web permitirá crear y derivar rápidamente los requerimientos del cliente, filtrando los procesos en la atención, ayudará a medir el tiempo de la atención así como resolver en orden y en tiempo real las solicitudes.



Se implementará un asistente virtual, el cual sin necesidad de colocar palabras clave apoyará y guiará en los requerimientos de los clientes, dando un tiempo determinado para que el trabajador de movistar analicé y de una pronta solución, sin necesidad de tener un estrés mediante una llamada.

Asesoramiento en línea



**Chatea con
nosotros**

ETAPA 4: Plan de mejora

Detalle del plan de mejora.

- **Mejorar la productividad**

Se busca que con los nuevos canales de atención los empleados mejoren su productividad, simplifique tareas repetitivas y dediquen mayor tiempo a labores más estratégicas.

- **Satisfacer al empleado**

Con los nuevos procesos de atención se busca reducir la carga de trabajo para que así el personal se motive en destinar su tiempo en la implementación de los mismos generando un buen clima laboral y la satisfacción del empleado.

- **Satisfacer al cliente**

Nuestro plan de mejora va con enfoques internos y externos, el resultado final de nuestro proyecto va de la mano con satisfacer a nuestros clientes, cubrir sus necesidades y el punto de vista de los consumidores, para que estos se fidelicen con la marca.

6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación

La implementación del buscador inteligente en la página web permitirá crear y derivar rápidamente los requerimientos del cliente, filtrando los procesos en la atención, ayudará a medir el tiempo de la atención así como responder en orden y en tiempo real las solicitudes.

CONCLUSIONES

- La implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga laboral de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, se obtienen los siguientes resultados, un 85% de los encuestados considera que la implementación de nuevos canales agilizaría sus labores y un 70% se siente capacitado para utilizar nuevos canales en su jornada laboral. Con ello determinamos que , la optimización de procesos de comunicación a través de nuevos canales en la empresa Atento, influiría directamente en la disminución de carga laboral, logrando también un cambio positivo en el desarrollo de las labores de los colaboradores durante la jornada laboral.
- La implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga física de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, los resultados indican que el 60.7% de colaboradores encuestados considera que el teletrabajo ha impactado en su jornada laboral de manera negativa. Donde un 54.3% considera que no se respeta el horario de su jornada laboral y un 37.9% indica que la jornada laboral no es suficiente para cumplir con todos sus requerimientos.
- La implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga mental de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, los resultados indican que un 78.6% de los colaboradores encuestados ha visto su salud mental afectada por la sobrecarga laboral y un 84.3% de encuestados considera que la transformación digital es la medida correcta para la optimización de tiempos, por lo

tanto los trabajadores del área de telemarketing verían una mejora en sus tiempos y la carga laboral influiría en la carga mental que llevan.

- Las prolongadas jornadas laborales desarrolladas desde la oficina e incluso desarrolladas a través de trabajo remoto tienen un severo impacto tanto en la salud física como mental.
- Luego del desarrollo de la pandemia de Covid-19 se optó por fusionar las jornadas laborales en un formato híbrido, lo que ha ido incrementando las horas extras no remuneradas de manera correcta por la empresa de telemarketing.
- La salud mental y emocional de los colaboradores viene siendo la más afectada debido a las extensas jornadas, donde el 50% de encuestados señala que está “de acuerdo” con ese enunciado.
- Debido al alto flujo de solicitudes y mensajes por parte de la comunidad digital hacia los canales de atención de Movistar, se han presentado casos de mala reputación hacia la marca por la demora en la respuesta a las solicitudes.

RECOMENDACIONES

- En base a la investigación, se recomienda que cuando se busque implementar una optimización de procesos, se tomen en cuenta tanto las deficiencias físicas como mentales de los colaboradores. Ya que se ha demostrado, que el tema de bienestar influye en el desempeño del colaborador.
- Se sugiere que la empresa Atento realice periódicamente actividades que le permitan al área de RRHH entender las necesidades del colaborador.
- Se recomienda realizar encuestas de satisfacción del empleado, por lo menos 1 vez al año, para así ver los puntos de quiebre y mejora, lo cual ayudará a crear ideas de innovación y mejoras en los puestos de trabajo.

Referencias Bibliográficas

Arcos, M. (2017) *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio de tesis y trabajos de investigación Universidad Andina Simón Bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>

Cano, G., Suárez, D. & Zuleta, D. (2021) *La sobrecarga laboral en la vida personal y familiar de los trabajadores, en Medellín, Colombia*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio de tesis y trabajos de investigación Universidad Pontificia Bolivariana.

<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8180/La%20sobrecarga%20laboral%20en%20la%20vida%20personal%20y%20familiar%20de%20los%20trabajadores.pdf?sequence=1>

CEPAL. (2021, February 10) *La pandemia del COVID-19 generó un retroceso de más de una década en los niveles de participación laboral de las mujeres en la región* [Comunicado de prensa] Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado de:

<https://www.cepal.org/es/comunicados/la-pandemia-covid-19-genero-un-retroceso-mas-decada-niveles-participacion-laboral>

Contact Center Hub. (2020) *Lo que viene para 2021 en Atención al cliente*. Recuperado de:

<https://contactcenterhub.es/la-pandemia-ha-cambiado-al-sector-de-atencion-al-cliente-2020-09-28988/>

Dueñas, C. (2019) *Carga de trabajo y satisfacción con la vida en los trabajadores informales de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio de tesis y trabajos de investigación Universidad San Martín de Porres.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5511/DUE%C3%91AS_OC.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Gobierno del Perú. (2020). *SUNAFIL realiza labores preventivas en call center que obligan a trabajadores a asistir a centros laborales.*

[Comunicado de prensa] Recuperado de:

<https://www.gob.pe/institucion/sunafil/noticias/219079-sunafil-realiza-labor-preventiva-en-call-center-que-obligan-a-trabajadores-a-asistir-a-centros-laborales>

Gómez, C. (2009) *El estrés laboral: una realidad actual. Summa Humanitatis.* (Vol. 3 Núm. 1)

https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330

Kaspersky Daily (2021). *Bienestar de los empleados, aprendiendo la nueva realidad.* Recuperado de:

https://www.kaspersky.com/blog/employee-wellbeing-2021/?icid=gl_wellbeing_pro_ona_smm_onl_b2b_press-release_link_smtteam&utm_source=press-release&utm_medium=partner&utm_campaign=gl_wellbeing_kk0084&utm_content=link&utm_term=gl_press-release_organic_gci84vemkn4h0bp

Ortiz, A. & Palomino, D. (2021). *Estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de Call Center en Contexto de Pandemia, Lima 2021.* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de tesis y trabajos de investigación Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62569/Ortiz_VAJ-Palomino_PNP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Ramírez, C. (2021) *La Sobrecarga Laboral Y El Trabajo Remoto Durante La Crisis Sanitaria En El Perú.* [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Repositorio de tesis y trabajos de investigación Universidad de Piura.

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5079/TSP_ECO-L_028.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, C. (2020) *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020.* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de tesis y trabajos de investigación Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas_LCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salmón, J. (2004). *Comunicación: más allá de la imagen*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de:
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

Sánchez, R. (2020). *La regulación de la desconexión laboral ante las nuevas formas de trabajo: teletrabajo y trabajo remoto*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de tesis y trabajos de investigación Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/8056>

Slipak, O. (1996). *Estrés Laboral*. *Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica*. (N°19)
https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm

Sobia, A. & Farooqi, Y. (2014). *Effect of Work Overload on Job Satisfaction, Effect of Job Satisfaction on Employee Performance and Employee Engagement*.
<http://www.ijmse.org/Volume5/Issue8/paper5.pdf>

Tello, L. (2021, May 13). *El 73% de trabajadores indica que la carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día*. Recuperado de:
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-de-trabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia-noticia/>

World Health Organization: WHO. (2021, May 17). *La OMS y la OIT alertan de que las jornadas de trabajo prolongadas aumentan las defunciones por cardiopatía isquémica o por accidentes cerebrovasculares*. Recuperado de:
<https://www.who.int/es/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo>

Comex Perú. (2021) *Brecha en el empleo entre jóvenes adultos es persistente, pese a la recuperación económica del año pasado*. Recuperado de:
<https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/brecha-en-el-empleo-entre-jovenes-y-adultos-es-persistente-pese-a-la-recuperacion-economica-del-ano->

Formulario de investigación:

1. Mi edad está en el rango de
2. Trabajo en la empresa Atento hace
3. ¿He visto afectada mi salud física por la sobrecarga laboral?
4. ¿El ambiente laboral de la empresa se ha visto afectado por la sobrecarga laboral?
5. ¿Mis compañeros y yo conversamos sobre la sobrecarga laboral en la empresa?
6. ¿El teletrabajo ha impactado mi jornada laboral de manera negativa?
7. ¿Considero que la sobrecarga laboral ha impactado en mis relaciones interpersonales?
8. ¿Siento que mis horas extras son valoradas/recompensadas de manera justa?
9. ¿Considero que la jornada laboral me permite cumplir con todos mis requerimientos?
10. ¿Considero que se respeta el horario de mi jornada laboral?
11. ¿Considero que en la empresa de telemarketing hay sobrecarga laboral?
12. ¿He visto afectada mi salud mental por la sobrecarga laboral?
13. ¿Considero que la transformación digital es la medida correcta para la optimización de tiempos?
14. ¿Conozco los nuevos canales de comunicación, como las plataformas de chatbot o whatsapp corporativo?
15. ¿Considero que los nuevos canales de comunicación agilizarán mi trabajo?
16. ¿Considero que existe una disposición por parte de mis superiores para la implementación de nuevos canales que optimicen mis labores?
17. ¿Considero que la implementación de nuevos canales impulsará a una mejor comunicación entre el cliente y la marca?
18. ¿Considero que la reputación de Movistar podría mejorar con la implementación de nuevos canales?
19. ¿Considero importante una capacitación en nuevos canales digitales?
20. ¿Considero que la empresa me brinda las herramientas adecuadas para cumplir con éxito mis labores?
21. ¿Me siento capacitado para utilizar los nuevos canales de comunicación en mi jornada laboral?
22. ¿Considero que los clientes se adaptarán de manera sencilla a los nuevos canales de atención?

ANEXOS:

I.1 Matriz de consistencia

ANEXO - MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA UNA PROPUESTA DE MEJORA CON DOS VARIABLES

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TITULO: NUEVOS CANALES DE ATENCIÓN PARA DISMINUIR LA CARGA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN DE MOVISTAR EN LA EMPRESA ATENTO, 2022						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	Varibale 1: Nuevos Canales			
Problema Principal	Objetivo general	H. general	Dimensiones	Indicadores	#	Preguntas
¿De qué manera la implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga laboral de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022?	Determinar de qué manera la implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga laboral de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022?	La implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga laboral de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022	Optimización de procesos	Mejora en el tiempo laboral	1	¿Considero que la transformación digital es la medida correcta para la optimización de tiempos?
					2	¿Conozco los nuevos canales de comunicación, como las plataformas de chatbot o whatsapp corporativo?
					3	¿Considero que los nuevos canales de comunicación agilizarán mi trabajo?
				Satisfacción laboral	4	¿Considero que existe una disposición por parte de mis superiores para la implementación de nuevos canales que optimicen mis labores?
				Clientes satisfechos	5	¿Considero que la implementación de nuevos canales impulsará a una mejor comunicación entre el cliente y la marca?
			Aprendizaje de nuevas herramientas	Encuestas de satisfacción	6	¿Considero que la reputación de Movistar podría mejorar con la implementación de nuevos canales?
				Cursos de capacitación	7	¿Considero importante una capacitación en nuevos canales digitales?
				Recursos Laboral	8	¿Considero que la empresa me brinda las herramientas adecuadas para cumplir con éxito mis labores?
				Pruebas de conocimientos	9	¿Me siento capacitado para utilizar los nuevos canales de comunicación en mi jornada laboral?
				Encuestas de satisfacción	10	¿Considero que los clientes se adaptarán de manera sencilla a los nuevos canales de atención?
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	Varibale 2: Carga Laboral			
Problema Principal	Objetivo general	H. general	Dimensiones	Indicadores	#	Preguntas
¿De qué manera la implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga física de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022?	Determinar de qué manera la implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga física de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022?	La implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga física de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022	Carga Física	Resultados Cultura organizacional	11	¿He visto afectada mi salud física por la sobrecarga laboral?
					12	¿El ambiente laboral de la empresa se ha visto afectado por la sobrecarga laboral?
					13	¿Mis compañeros y yo conversamos sobre la sobrecarga laboral en la empresa?
					14	¿El teletrabajo ha impactado mi jornada laboral de manera negativa?
					15	¿Considero que la sobrecarga laboral ha impactado en mis relaciones interpersonales?
			Pago de horas extras	16	¿Siento que mis horas extras son valoradas/recompensadas de manera justa?	
			Horas trabajadas	17	¿Considero que la jornada laboral me permite cumplir con todos mis requerimientos?	
¿De qué manera la implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga mental de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022?	Determinar de qué manera la implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga mental de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022?	La implementación de nuevos canales de atención disminuirá la carga mental de los trabajadores del área de atención del producto Movistar de la empresa Atento, 2022	Carga Mental	Flexibilidad horaria	18	¿Considero que se respeta el horario de mi jornada laboral?
				Nro. de casos atendidos por día	19	¿Considero que en la empresa de telemarketing hay sobrecarga laboral?
				Resultados Cultura organizacional	20	¿He visto afectada mi salud mental por la sobrecarga laboral?

ANEXO - MATRIZ OPERACIONAL PARA UNA PROPUESTA DE MEJORA CON DOS VARIABLES

MATRIZ OPERACIONAL												
TÍTULO: NUEVOS CANALES DE ATENCIÓN PARA DISMINUIR LA CARGA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN DE MOVISTAR EN LA EMPRESA ATENTO, 2022												
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDIACIÓN	ITEMS	INST	ESCALAS				
								1	2	3	4	5
V1. Nuevos Canales	Formato optimizado de respuestas mediante implementación de sistemas operativos digitales. Esta medida permite uniformizar mensajes y reducir el tiempo de desarrollo entre las interacciones.	Reducción de horas hombre y agilización de intervenciones a través de canales digitales y respuestas automáticas mediante plataformas como Inbox, Chatbot, WhatsApp corporativo, etc.	Optimización de procesos	¿Considero que la transformación digital es la medida correcta para la optimización de tiempos?	Ordinal	1	CUESTIONARIO	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DESACUERDO, NI DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DEACUERDO
				¿Conozco los nuevos canales de comunicación, como las plataformas de chatbot o whatsapp corporativo?		2						
				¿Considero que los nuevos canales de comunicación agilizarán mi trabajo?		3						
				¿Considero que existe una disposición por parte de mis superiores para la implementación de nuevos canales que optimicen mis labores?		4						
				¿Considero que la implementación de nuevos canales impulsará a una mejor comunicación entre el cliente y la marca?		5						
			Aprendizaje de nuevas herramientas	¿Considero que la reputación de Movistar podría mejorar con la implementación de nuevos canales?		6						
				¿Considero importante una capacitación en nuevos canales digitales?		7						
				¿Considero que la empresa me brinda las herramientas adecuadas para cumplir con éxito mis labores?		8						
				¿Me siento capacitado para utilizar los nuevos canales de comunicación en mi jornada laboral?		9						
				¿Considero que los clientes se adaptarán de manera sencilla a los nuevos canales de atención?		10						
V2. Carga Laboral	Cantidad de trabajo asignado, el cual cuenta con un tiempo de entrega estipulado. Estas labores pueden ser proporcionales a la jornada laboral o en todo caso puede ser excesivo generando una sobrecarga.	Requerimientos que son asignados a un colaborador / trabajador el cual se determina a través de una cadena de productividad	Carga Física	¿He visto afectada mi salud física por la sobrecarga laboral?	Ordinal	11	CUESTIONARIO	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DESACUERDO, NI DE ACUERDO	DE ACUERDO	MUY DEACUERDO
				¿El ambiente laboral de la empresa se ha visto afectado por la sobrecarga laboral?		12						
				¿Mis compañeros y yo conversamos sobre la sobrecarga laboral en la empresa?		13						
				¿El teletrabajo ha impactado mi jornada laboral de manera negativa?		14						
				¿Considero que la sobrecarga laboral ha impactado en mis relaciones interpersonales?		15						
				¿Siento que mis horas extras son valoradas/recompensadas de manera justa?		16						
				¿Considero que la jornada laboral me permite cumplir con todos mis requerimientos?		17						
			Carga Mental	¿Considero que se respeta el horario de mi jornada laboral?		18						
				¿Considero que en la empresa de telemarketing hay sobrecarga laboral?		19						
				¿He visto afectada mi salud mental por la sobrecarga laboral?		20						