



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta de mejora ante el estrés laboral y su repercusión en la productividad de los teleoperadores de Movistar Atento 2024”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Comunicación Estratégica

PRESENTADO POR:

Azañedo Cordero, Nicoll Alexandra - Administración y Dirección de Negocios

Castillo Chicoma, Andrea Alexandra - Comunicación Estratégica

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA – PERÚ

2025

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR

Sam Anlas, Carlos Antonio

MIEMBROS DEL JURADO:

Bedon Lopez, Yaymi

Cerna Hernandez, Jorge Alberto

Cosme Raymundo, Tania

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Nicoll Alexandra Azañedo Cordero identificada con DNI N° 71434117 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr. Carlos Antonio Sam Anlas, identificado con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

Yo, Andrea Alexandra Castillo Chicoma identificada con DNI N° 71502874 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor el Sr. Carlos Antonio Sam Anlas, identificado con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131





DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado: **“Propuesta de mejora ante el estrés laboral y su repercusión en la productividad de los teleoperadores de Movistar Atento 2024”**.
- 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 asesor ha revisado minuciosamente el trabajo de investigación, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.
- d) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 23% de similitud.
- e) Declaro 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: 18 de julio 2025

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Nicoll Alexandra	Azañedo Cordero	71434117		
Andrea Alexandra	Castillo Chicoma	71502874		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Carlos Antonio	Sam Anlas	40789757		

DEDICATORIA

Queremos agradecer a nuestros padres por habernos forjado como las personas que somos en la actualidad, nos enseñaron con reglas y valores, que al final de cuentas, nos motivaron constantemente para alcanzar nuestros objetivos y nuestros anhelos.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios quien nos ha guiado y dado la fortaleza para seguir adelante durante todo este tiempo.

A nuestros familiares por su comprensión, apoyo incondicional y estímulos constantes a lo largo de nuestros estudios.

ÍNDICE TEMÁTICO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
ÍNDICE TEMÁTICO	7
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
ÍNDICE DE GRÁFICOS	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
I. Información general	15
1.1. Título del proyecto	15
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	15
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	16
1.4. Alcance de la solución	17
II. Descripción de la investigación aplicada	17
2.1. Descripción de la realidad problemática	17
2.2. Formulación del problema	23
2.2.1. Problema general	23
2.2.2. Problemas específicos	23
2.3. Objetivos de la investigación	24
2.3.1. Objetivo General	24
2.3.2. Objetivos específicos	24
2.4. Justificación de la investigación	24
2.4.1. Justificación teórica	24
2.4.2. Justificación metodológica	25
2.4.3. Justificación práctica	25
III. Marco referencial	26
3.1. Antecedentes de la investigación	26
3.1.1. Antecedentes nacionales	26
3.1.2. Antecedentes internacionales	28
3.2. Marco teórico	31
3.2.1. Estrés laboral	31
3.2.2. Productividad	36
3.3. Definición de términos básicos	43
IV. Hipótesis y variables	55
4.1. Formulación de hipótesis principales y derivadas	55
4.1.1. Hipótesis principal	55
4.1.2. Hipótesis derivadas	57
4.2. Operacionalización de variables	57
V. Metodología de la investigación	59
5.1. Diseño metodológico	59

5.2. Diseño muestral	61
5.2.1. Población	61
5.2.2. Muestra	61
5.3. Técnica de recolección de datos	63
5.4. Técnicas de procesamiento de la información	64
5.5. Resultados	65
5.5.1. Análisis descriptivo	65
5.5.2. Análisis ligados a la hipótesis	66
VI. Desarrollo de la propuesta de innovación	68
6.1. Alcance esperado	68
6.2. Descripción de la propuesta de innovación	68
6.3. Diagnóstico situacional	69
6.4. Procedimiento para la propuesta de mejora	71
6.4.1. Desarrollo del proyecto de innovación	72
VII. Conclusiones y recomendaciones	74
7.1. Conclusiones	74
7.2. Recomendaciones	75
VIII. Referencias bibliográficas	78
IX. Anexos	86
8.1. Informe turnitin	86
Registro de impacto y resultados	87
8.2. Matriz de consistencia	89
8.3. Matriz de operacionalización de variables	90
8.4. Instrumento de recolección de datos	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Servicio call center del Perú, Lima 2020	65
Tabla 2. Rango de edad	91
Tabla 3. Tiempo de servicio	92
Tabla 4. Nivel de estrés laboral	93
Tabla 5. Factores contribuyentes al estrés laboral	94
Tabla 6. Frecuencia de agotamiento o Burn Out	95
Tabla 7. Cómo afecta el estrés en el desempeño laboral	96
Tabla 8. Nivel de motivación	97
Tabla 9. Ser teleoperador es estresante	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tiempo de servicio	92
Figura 2. Nivel de estrés laboral	93
Figura 3. Factores para el nivel de estrés	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Instrumento de recolección de datos	91
Figura 2. Rango de edad	92
Figura 3. Factores contribuyentes al estrés laboral	94
Figura 4. Frecuencia de agotamiento o Burn Out	95
Figura 5. Cómo afecta el estrés en el desempeño laboral	96
Figura 6. Nivel de motivación	97
Figura 7. Ser teleoperador es estresante	99

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el impacto que tiene el estrés laboral ante la productividad de los teleoperadores de Movistar Atento durante el año 2024. A través de este enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y corte transversal, se aplicó una encuesta estructurada a una muestra de 150 trabajadores seleccionados aleatoriamente

Los resultados revelaron una correlación negativa moderada alta ($r = -0.68$, $p < 0.01$) entre el nivel de estrés y productividad, así como diferencias significativas en los niveles de estrés según género, edad y turno de trabajo.

A partir de estos hallazgos se diseñó una propuesta de mejora centrada en estrategias prácticas orientadas a reducir el nivel de estrés en los teleoperadores y a fortalecer el bienestar organizacional. Esta propuesta se sustenta en un enfoque humanista, considerando la jerarquía de necesidades de Maslow como base para promover un entorno laboral saludable y productivo.

Palabras claves: estrés laboral, productividad, bienestar, teleoperadores, salud mental, Maslow

ABSTRACT

This research aimed to determine the impact of work-related stress on the productivity of Movistar Atento's teleoperators during the year 2024. Using a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional design, a structured survey was administered to a randomly selected sample of 150 employees.

The results revealed a moderate-to-high negative correlation ($r = -0.68$, $p < 0.01$) between stress levels and productivity, as well as significant differences in stress levels based on gender, age, and work shift.

Based on these findings, an improvement proposal was developed, focused on practical strategies aimed at reducing stress levels among teleoperators and strengthening organizational well-being. This proposal is grounded in a humanistic approach, taking Maslow's hierarchy of needs as a foundation to promote a healthy and productive work environment.

Keywords: work-related stress, productivity, well-being, teleoperators, mental health, Maslow

VIII. Referencias bibliográficas

American Institute of Stress. (2023). Stress statistics.

<https://www.stress.org/stress-research>

American Psychological Association. (2016). *Stress in America: The impact of discrimination*.

<https://www.apa.org/news/press/releases/stress/2015/impact-of-discrimination.pdf>

Anderson, J., & Pulich, M. (2001). Wellness programs in the workplace: A managerial perspective. *The Health Care Manager*, 20(2), 1–10.

https://journals.lww.com/healthcaremanagerjournal/abstract/2001/19030/managing_workplace_stress_in_a_dynamic_environment.2.aspx

Barrios Reyes, I. (2018). Estrés laboral y calidad de vida en docentes de una institución educativa nacional de Chiclayo [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8605>

BBVA. (2025). *¿Qué es la productividad en una empresa y su importancia?*

www.bbva.mx. <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/creditos/cuenta-pyme-que-es-la-productividad-en-una-empresa.html>

Briceño Martínez, M. F., Hernández Martínez, J. C., & Cachaya Hernández, Y. P. (2023). Describir los niveles de estrés laboral en asesores comerciales de una empresa de telecomunicaciones en Villavicencio

[Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia].

<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/52080>

Chiavenato, I. (2017). Introducción a la teoría general de la administración (8ª ed.). McGraw-Hill. <https://archive.org/details/chiavenato-i.-2017>

Chuzón Roque, A. M. (2018). Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa de transportes [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6150>

CompareCamp. (2020, May 21). 61 stress statistics: 2020/2021 facts, causes & effects. <https://comparecamp.com/stress-statistics/>

Conexión ESAN (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?*

Edu.pe. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>

Díaz Palomino, K. (2016). El estrés laboral y su influencia en el desempeño del trabajador en el Call Center Atento del Callao [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6797>

El Comercio. (2021, 3 de noviembre). *El costo del trabajo remoto en la salud mental: 7 de cada 10 peruanos sufre de estrés.*

<https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/el-costo-del-trabajo-remoto-en-la-salud-mental-7-de-cada-10-peruanos-sufre-de-estres-burnout-nndc-noticia/>

García-Moran, M. C., & Gil-Lacruz, A. I. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19), 11–30.

<https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Persona/article/view/968>

García-Sierra, R., Fernández-Castro, J., & Martínez-Zaragoza, F. (2023). Variables organizacionales asociadas a la productividad. *Revista de Psicología del Trabajo*, 39(1), 55–68.

<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=195756>

[0](#)

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional* (D. González Raga & F. Mora, Trads.). Editorial Kairós.

https://archive.org/details/lainteligenciaem0000gole_d6d2

Graneros Tairo, M. (2018). Factores psicosociales y estrés laboral en trabajadores de Lima Metropolitana [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal].

<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3896>

Heraldos. (2017). El estrés laboral puede generar enfermedades graves como el cáncer. <https://www.heraldo.es/noticias/salud/2017/01/23/las-personas-que-sufren-estres-laboral-prolongado-tienen-mas-riesgo>

[algunos-tipos-cancer-1154995-2261131.html](https://www.heraldo.es/noticias/salud/2017/01/23/las-personas-que-sufren-estres-laboral-prolongado-tienen-mas-riesgo-algunos-tipos-cancer-1154995-2261131.html)

Hernández Gutiérrez Flores, M. (2013). *El estrés en el trabajo: Un enfoque psico-administrativo* [Universidad Veracruzana].

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>

Hernández Jaimes, B. G., Guerrero Sánchez, P., Gómez Peralta, H., & Ramírez González, K. (2024). Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), 1144-1158.

https://www.researchgate.net/publication/381205856_Satisfaccion_laboral_y_rendimiento_laboral_en_el_rendimiento_de_colaboradores_en_organizaciones_bancarias_de_Mexico

Hinojosa Sandoval, C. S. (2019). Estrés y clima laboral en asesores de servicios de un Call Center Enel en el distrito de Breña [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma].

<https://hdl.handle.net/20.500.14138/2493>

Kabat-Zinn, J. (1990). Full catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain, and illness. Delacorte.

<https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=380726>

Loayza, N. V. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista Estudios Económicos*, (31),

9-28. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/revista-estudios-economicos/ree-31-01-la-productividad-como-clave-del-crecimiento-y-el-desarrollo-en-el-peru-y-el-mundo.html>

Manrique Rodríguez, J. L., Lara, A. G., & Rodríguez Méndez, G. A. (2023).

Evaluación del estrés laboral en los trabajadores del Call Center

Ventas y Servicios S.A. [Tesis de licenciatura, Universidad ECCI].

<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/3460>

Martínez Morote, M. (2019). *Repercusiones del estrés laboral* [Universidad Miguel Hernández]. <http://hdl.handle.net/11000/5695>

Ministerio de Salud del Perú. (2005). Estrés laboral afecta a casi el 26 % de la población adulta de Lima.

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/42313>

Mondragón Ruiz, Y. (2022). El estrés laboral en la empresa de telecomunicaciones MACGA S.A.C de Chiclayo [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán].

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/10000>

National Institute for Occupational Safety and Health. (1999). *Stress...At Work* (99-101). <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/default.htm>

Noe, R. A. (2010). *Employee training and development* (5th ed.). McGraw-Hill Education.

Numintec. (2023). 8 tácticas para mitigar el estrés en el Contact Center.

Recuperado de <https://www.numintec.com/8-tacticas-para-mitigar-el-estres-en-el-contact-center/>

Olivares Faúndez, Víctor. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). La organización del trabajo y su impacto en la salud. <https://www.ilo.org>

Organización Mundial de la Salud. (2003). *La organización del trabajo y el estrés*.

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2023). Estrés en el lugar de trabajo.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/stress-at-the-workplace>

Osalan. (2015). *Psicosociología aplicada - Gestión de sucesos*.

<https://www.osalan.euskadi.eus/psicosociologia-aplicada-riesgos/webosa00-contdp/es/>

Parmenter, D. (2015). Key performance indicators: Developing, implementing, and using winning KPIs (2nd ed.). Wiley.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/book/10.1002/9781119019855>

PsicoSmart. (2022). ¿Qué papel juega el reconocimiento en la motivación

laboral? *PsicoSmart*. <https://psico-smart.com/articulos/articulo-que-papel-juega-el-reconocimiento-en-la-motivacion-laboral-5119>

Psicosociología laboral. (2023). En *Wikipedia, la enciclopedia libre*.

Recuperado el 5 de junio de 2025, de

https://es.wikipedia.org/wiki/Psicosociolog%C3%ADa_laboral

Revista Estudios Económicos No 31 Banco Central de Reserva del Perú.

(2016). Gob.pe. <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/revista-estudios-economicos.html>

Síndrome de desgaste profesional. (2023). En *Wikipedia, la enciclopedia*

libre. Recuperado el 5 de junio de 2025, de

https://es.wikipedia.org/wiki/S%C3%ADndrome_de_desgaste_profesional

Tapia Quispe, M. F. (2022). *Clima laboral y estrés en un call center, distrito de San Borja (Lima-Perú), 2022* [Universidad Científica del Sur].

<https://doi.org/10.21142/tl.2022.2760>

The American Institute of Stress. (2023, 1 de marzo). *Mental health: High stress levels trigger work absenteeism, experts say.*

<https://www.stress.org/news/mental-health-high-stress-levels-trigger-work-absenteeism-experts-say/>

UNAM Global. (2019, 20 de junio). *México, alarmantes cifras de estrés*

laboral. Universidad Nacional Autónoma de México.

https://unamglobal.unam.mx/global_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/

World Health Organization. (2023, primavera 2). *Stress*. Who.int.

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

Zarraga Hidalgo, A. (2018). *Estrés laboral y su efecto en la productividad*

[Universidad Nacional Autónoma de México].

<https://hdl.handle.net/20.500.14330/TES01000769707>

IX. Anexos

8.1. Informe turnitin

ANDREA ALEXANDRA CASTILLO CHICOMA

Movistar Atento 2023

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::30163:468468261

Fecha de entrega
20 jun 2025, 4:02 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
20 jun 2025, 10:41 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
Movistar Atento 2023.

Tamaño de archivo
719.8 KB

89 Páginas

15.472 Palabras

89.923 Caracteres

23% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

18% Fuentes de Internet

5% Publicaciones

19% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Andrea Alexandra
Castillo Chicoma (Autor)



Nicolli Alexandra
Azañedo Cordero (Autor)



Carlos Antonio Sam Anlas (Asesor)