



**TRABAJO DE GRADO  
Opción Seminario-Diplomado.**

**EL ESTRÉS Y LA FRUSTACIÓN EN EL ENTORNO DE LAS VENTAS EN LOS  
CONTACT CENTER.**

Corporación Universitaria Remington.  
Facultad de Ciencias Empresariales.  
Administración de empresas y finanzas

Valentina Londoño Montoya

Nombre del Tutor del trabajo de grado: Mateo López Betancur  
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.  
2024

## Tabla de Contenidos

|  |    |
|--|----|
| Resumen.....   | 5  |
| Palabra clave.....   | 5  |
| Pregunta orientadora de la búsqueda .....  | 5  |
| ¿Cómo un líder de ventas en un contact center puede manejar el estrés y la frustración en su equipo de trabajo?..... | 5  |
| Metodología de búsqueda de la información .....  | 5  |
| Agente: .....  | 6  |
| Líder:.....  | 6  |
| Línea u operación:.....  | 6  |
| El estrés:.....  | 6  |
| La frustración:.....   | 8  |
| Consecuencias.....   | 8  |
| Metodologías para la gestión del estrés y la frustración.....  | 9  |
| Indicadores .....  | 17 |
| Beneficios .....   | 17 |
| Conclusiones.....  | 19 |
| Referencias.....   | 21 |

**Lista de Gráficos**

TEST De estrés laboral ..... 13  
Como manejar la frustración y la ira..... 16

## Resumen

El mundo de las ventas trae consigo un sinnúmero de habilidades y dinamismo, especialmente aquellas que se manejan en los reconocidos contact center, donde la interacción con los clientes se realiza por medio de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto, entre otros medios de comunicación a larga distancia. Para lograr esta comunicación, es fundamental que sea constante y crear un "enganche" con el cliente objetivo, que finalmente es quien comprará el producto o servicio ofrecido. En este entorno de las ventas, la finalidad es lograr una meta establecida por las áreas administrativas que ya han realizado un análisis y unas estrategias para alcanzarla, y lograr consigo el sostenimiento y rentabilidad de la línea de dicho contact center.

Este gremio de las ventas trae para sus agentes o asesores comerciales un beneficio muy importante en el bono económico salarial, ya que por lo general su salario variable depende de las comisiones recibidas gracias a las ventas causadas en un periodo de tiempo determinado. Lo que genera una motivación en los colaboradores para cumplir sus metas e incluso sobre ejecutarse en ellas. Pero también se debe tomar en cuenta el cómo se puede ver afectada la salud mental de aquellos agentes de ventas, especialmente en el tema del estrés y la frustración. La presión que genera el cumplimiento de una meta establecida, el tener que conseguir una interacción asertiva con el cliente al que se desea llegar y mantener los indicadores de servicio altos, trae para sus colaboradores un deterioro del bienestar y su salud mental. Es por ello que el presente informe se centra en examinar varios artículos recolectados de diversas fuentes con el fin de identificar las principales causas que generan el estrés y la frustración en el entorno de las ventas en los contact center, además de sus consecuencias y las estrategias que puede implementar un líder para su manejo. Esto toma en cuenta algunos expertos en el tema.

Además, se cuenta con el acompañamiento de una psicóloga laboral experta en el tema, quien en su conocimiento y profesión brinda asesoría sobre algunas de las consecuencias, estrategias y beneficios que traen el buen manejo estrés y la frustración expuestos en el desarrollo del informe

### Palabras clave

**Agente:** Asesor comercial.

**Líder de operaciones:** Encargado de un equipo de trabajo conformado por agentes.

**Operación:** Línea a la que está enfocado el servicio del equipo de trabajo, ejemplo, servicio al cliente, ventas, fidelización, entre otros.

**Contact Center:** Es el departamento de una empresa que se encarga de atender y gestionar las comunicaciones con los clientes.

### **Pregunta orientadora de la búsqueda**

**¿Cómo un líder de ventas en un contact center puede manejar el estrés y la frustración en su equipo de trabajo?**

### **Metodología de búsqueda de la información**

Para el desarrollo de este artículo acudí a la ayuda profesional de una psicóloga especializada en el tema, quien me oriento y guio para establecer las diferentes estrategias y metodologías en el tratamiento del estrés y la frustración, también fue quien me facilito la información de documentos con los que ella establece su labor. Adicional, por mi experiencia laboral como agente comercial, pude enlazar diferentes conceptos que se tiene en cuenta en el ámbito de las ventas en contact center. Por último, en diferentes fuentes confiables como la Organización Mundial de la Salud, y documentos en las páginas web confiables como google scola, donde se analizaba la problemática del estrés y la frustración en el ambiente laboral.

Hay diferentes subtemas que influyen en la problemática traída a colación. Primero se abordará la importancia que tiene el líder en ella, porque es una parte esencial para su resolución. Según Daniel Goleman,

"Las cualidades tradicionalmente asociadas al liderazgo, como la inteligencia, la firmeza, la determinación y la visión, son requisitos necesarios, pero no suficientes, para el éxito. Los líderes verdaderamente eficaces también se distinguen por un elevado grado de inteligencia emocional, concepto que incluye la auto-conciencia, el auto-

control, la motivación, la empatía y la capacidad de relación social".  
(Goleman,1995)

De acuerdo a lo expuesto por Goleman, se puede concluir que un líder debe tener principalmente inteligencia emocional para poder guiar e influir asertivamente en su equipo de trabajo hacia un objetivo común y ser una fuente de inspiración y motivación en ellos. El líder que tenga esta inteligencia puede tomar decisiones más justas en pro del beneficio común, mejorar la dinámica del equipo, fomentar la colaboración y resolver conflictos como lo son el estrés y la frustración. Este podrá dirigirlos hacia el manejo eficaz de estos.

Para contextualizar, se exponen los conceptos más importantes en el entorno de los contact center:

**Agente:**

Más conocido como asesor comercial, es el encargado de generar el contacto directo con el cliente para concretar la venta.

**Líder:**

Conocido como el supervisor, este es el representante de cada línea contact center, es quien maneja las estrategias que se implementaran por sus agentes para poder cumplir las metas establecidas. También es quien se encarga de guiar, evaluar, retroalimentar y dar cumplimiento al reglamento de la organización por parte de sus agentes comerciales.

**Línea u operación:**

Es el área en donde están los agentes comerciales y sus líderes. Cada una de las líneas tiene un objetivo y esto depende del cliente al que se quiere llegar. Ejemplo, línea de servicio al cliente, línea de ventas, línea de fidelización, entre otros.

**El estrés:**

Desde años anteriores se ha hablado de este concepto. Lazarus y Folkman (1986) definen el estrés como

"Las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto.

El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal".

Esto se materializa en la sensación de angustia, tensión y presión ante una situación del entorno en donde estamos expuestos.

"La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como cualquier tipo de cambio que provoca agotamiento físico, emocional o psicológico". (Asociación Americana de Psicología [APA] 2022)

Según la entidad, se trata de una respuesta natural del cuerpo humano ante situaciones que requieren una acción rápida.

"Cuando el cuerpo está estresado, el sistema nervioso central contribuye a lo que se conoce como la respuesta de "lucha o huida". En ese momento el organismo cambia sus recursos energéticos para luchar contra una amenaza a la vida o para huir de un enemigo. Por lo tanto, todos experimentan, alguna vez, descargas de estrés en algún nivel". (Asociación Americana de Psicología [APA] 2022)

El estrés es originalmente positivo, porque prepara físicamente para afrontar algún reto. El problema viene cuando el organismo está permanentemente en estado de alerta sin que exista una amenaza o situación que lo requiera. Esa sobresaturación de preparación ante el "peligro" es la que provoca el estrés mal gestionado. Las presiones de la vida moderna, sean laborales, profesionales, económicas, sociales, etc., hacen que llegue un estado de alerta permanente que, lejos de resultar beneficioso y preparar para reaccionar con eficacia, perjudica convirtiendo a los seres humanos irritables y agobiadas, haciendo que disminuyan sus capacidades. El objetivo no es eliminar este tipo de estrés, sino controlarlo para que no logre perjudicar.

En el ámbito laboral, específicamente en las ventas contact center, el estrés es una reacción que tienen los colaboradores ante las exigencias y posibles presiones laborales sobre el cumplimiento de sus metas y deberes, a lo cual el individuo no tiene la capacidad para afrontar dicha situación. Además de que es una respuesta a un desequilibrio físico y emocional que puede venir acompañado de frustración, nervios e ira.

**La frustración:**

Esta es una respuesta emocional que a menudo experimentan las personas al no lograr satisfacer una necesidad o deseo. Lo que genera una sensación de insatisfacción, decepción y enojo para con ellos mismos y/o con los demás.

La frustración en el ámbito laboral es originada por muchos factores. Uno de los más comunes es cuando no se consiguen los resultados esperados o cuando al dirigirse hacia una meta se topan con un obstáculo que frena el proceso. Sea cual sea su origen, acarrear ese sentimiento y dejar que crezca no es conveniente. Un colaborador frustrado puede desarrollar reacciones emocionales que se pueden reflejar en expresiones de ansiedad, nerviosismo, ira o desmotivación, actitud de apatía, e incluso llegar a presentar enfermedades físicas, disminuyendo así su efectividad en el trabajo e impactando la competitividad de la compañía...

En el enfoque de las ventas en los contact center, la frustración puede ser manifestada a causa del rechazo que se da desde los clientes hacia los agentes, lo que genera una desmotivación en dichos colaboradores. También por las diferentes limitaciones que tiene el producto o servicio que están ofreciendo y la alta competencia de este; y no menos importante, por la falta de apoyo en las áreas consecuentes a las ventas (por el tiempo de espera al concretar una venta efectiva en temas de documentos, permisos, autorizaciones, entre otros).

**Consecuencias.**

El estrés y la frustración laboral, al no ser tratados adecuadamente, traen múltiples consecuencias tanto para la organización como para el colaborador. Algunas de las más destacadas son:

- Problemas de salud, manifestados con dolores de cabeza, tensión muscular e incluso enfermedades gastrointestinales y cardiovasculares.
- Agotamiento físico y mental. (Cooper, 1983)
- Baja autoestima al no cumplir las metas relacionadas por la organización puede hacer sentir al agente incapaz, afectando su percepción personal.
- La ansiedad y la depresión son las emociones consiguientes a la frustración y al estrés en su nivel más crónico, lo que afecta el bienestar en general del asesor. (Bruce McEwen, 2000)

- Baja productividad, un agente comercial con alto nivel de estrés y frustración no podrá concentrarse en su labor, lo que afectará su eficiencia y, por ende, el no cumplimiento de las ventas.
- El ausentismo será uno de los mayores indicadores afectados en la organización, porque dichas emociones, a un alto nivel, pueden ocasionar enfermedades que incapacitarán al colaborador para poder cumplir con su labor.
- Desinterés en los colaboradores por cumplir las metas y realizar sus labores.
- Conflictos entre el equipo de trabajo.
- Aislamiento de aquellos agentes que están sintiendo estas emociones.
- La rotación del personal es la consecuencia más impactante para las empresas económicamente hablando, porque contratar un nuevo personal conlleva un costo adicional en el reclutamiento, capacitaciones, gastos médicos y demás actividades necesarias para que un agente pueda empezar a ejercer su labor comercial.
- Errores significativos en el proceso de la venta.
- Mal ambiente laboral.
- Reputación de la organización a causa de la rotación del personal y problemas internos laborales.
- Disminución de las ventas de forma significativa.
- Deterioro cognitivo de los agentes y líderes comerciales. En los pensamientos, emociones y conductas.
- Cambios en los hábitos relacionados con la salud, adicciones en las sustancias psicoactivas, consumo de tabaco, alcohol, comida no tan saludable, entre otras.
- Ataques de pánico o crisis de ansiedad.

### **Metodologías para la gestión del estrés y la frustración.**

La gestión del estrés y la frustración es un aspecto fundamental de un buen liderazgo y el papel que desempeña el líder es crucial; lo primero que debe hacer este será identificar los factores que los generan, algunos de ellos ya mencionados anteriormente. Unas de las causas más influyentes

en esta problemática son tanto el estrés como la frustración. Pueden ser por la precisión que se ejerce al momento de establecer el cumplimiento de las metas, el indicador de tiempo y mediciones en cuanto al servicio, la competencia en el mercado actual o la falta de soporte en las áreas de apoyo.

Después de que el líder logre identificar las causas que están generando la inestabilidad emocional en su equipo de trabajo, es momento de tomar acción e intervenir. Para esto, hay ciertas estrategias que serán de ayuda para que su intervención logre un efecto positivo:

- Un buen líder debe dar ejemplo a su equipo de trabajo; éste al ser emocionalmente inteligente será un modelo a seguir para sus colaboradores. El saber manejar sus propias emociones, que por ende manejara de forma asertiva el estrés y la frustración.
- Fomentar los grupos primarios en el equipo de trabajo, en donde se hagan retroalimentaciones, estrategias de ventas y metodologías para alcanzar las metas individuales y grupales. Además, de que en este espacio se logre tener un entorno agradable en donde los colaboradores pueden exponer su punto de vista, preocupaciones y emociones con el fin de buscar soluciones entre todos los involucrados.
- El líder directo de cada equipo debe estar atento a las señales de alertas cuando un colaborador empieza a presentar signos de estrés y frustración, para así intervenir a tiempo. Por lo general son detectables cuando el rendimiento del agente empieza a disminuir o cuando sus emociones de ira, irritabilidad y enojo se empiezan a notar en el entorno laboral.
- Buscar acompañamiento en las áreas de bienestar laboral, en donde intervienen psicólogos y expertos en comunicación asertiva e inteligencia emocional para capacitar a los agentes en el manejo de sus emociones, especialmente del estrés y la frustración.
- Capacitar a los colaboradores en la implementación de habilidades interpersonales, con las que se logrará manejar los conflictos internos, además de aquellos que se tendrán en el momento del cierre de la venta tanto con las áreas consecuentes como con los clientes.
- Establecer metas realistas; esto es importante porque para cumplir los objetivos se deben tener en cuenta ciertos indicadores como, por ejemplo, el SMART (Específico, Medible, Alcanzable, Relevante, Temporal). De esta manera, los agentes tendrán oportunidad de trabajar en conseguir las ventas sin frustración y estrés de metas imposibles de alcanzar.

- Acompañamiento de los tutores encargados de capacitar a los agentes en los temas de habilidad comercial y manejo de llamadas, esto con el fin de tener diferentes estrategias en el manejo de las objeciones que serán de ayuda en el momento de ofrecer el producto o servicio.
- Un líder que tenga positivismo y resiliencia podrá enfocar a su equipo de trabajo a superar los desafíos que pueden ir presentando, obteniendo de las situaciones adversas un aprendizaje.
- La empatía es uno de los valores más importantes que debe destacar en el entorno de las ventas en los contact center. Se debe tener empatía tanto con los clientes como con los mismos compañeros. Entender sus emociones y sentimientos ayuda a tener un mejor ambiente laboral.
- Colaboración entre los compañeros para la toma de decisiones, comprendiendo los diferentes puntos de vista, buscando un beneficio en común.
- Implementar pausas activas donde su enfoque sea en el manejo de ejercicios simples y de respiración para emplear en los momentos de ansiedad, estrés y frustración.
- Feedback constructivo, en donde se retroalimente de manera constructiva y clara a los agentes con el fin de mejorar su habilidad comercial.
- Reconocer las metas alcanzadas y celebrar los diferentes logros contribuye a que se maneje un buen ambiente laboral, con positivismo y motivación para seguir cumpliendo con ello.

El estrés y la frustración son emociones comunes que todos enfrentan, y aprender a manejarlas es esencial para el bienestar emocional. Por ello se resalta la importancia de la autogestión de estas dos. A continuación, se señala algunas estrategias que serán de ayuda para ese líder que quizás está experimentando estas emociones, o que le servirá de apoyo para compartirla con su equipo de trabajo:

- Reconocer y validar las emociones identifica el sentimiento; permite sentir y expresar las emociones asociadas con la frustración y el estrés, como la tristeza o el enojo. Esto ayudará a la autoconciencia emocional.

- Aceptar lo incontrolable, enfocarse en lo que realmente se puede controlar y reconocer que hay situaciones fuera del control y que no se puede hacer nada para cambiarlo. Aceptar esto puede ayudar a enfocarse en hacer todo lo que depende de cada uno, lo mejor posible.
- Establecer metas realistas, como se habla anteriormente, pero esta vez orientadas individualmente. Fijar metas alcanzables y dividir las en pasos más pequeños. Para que permita celebrar logros intermedios y evitar estrés y frustración por expectativas poco realistas e inalcanzables.
- Practicar técnicas de relajación para llegar a la calma cuando viene el estrés y la frustración.
- Cuidar la manera en cómo te hablas. Usar afirmaciones positivas para recordar las mayores habilidades y fortalezas, lo que puede aumentar la confianza, la autoestima y reducir el estrés y la frustración. Reconocer que todos enfrentan desafíos y practicar la autocompasión al hablarte con amabilidad y comprensión, especialmente en los momentos difíciles.
- Buscar alternativas y soluciones, analizar los posibles escenarios que se te puedan presentar a lo largo de la venta, planear obstáculos que probablemente ocurran y pensar en las soluciones y alternativas antes de que surjan. Esto ayudará a la preparación para enfrentar los imprevistos y mitigar el impacto emocional.
- Reflexionar sobre el estrés y la frustración, hacer un análisis constructivo; cuando surjan estas emociones, reflexionar sobre lo que ocurrió y evaluar que se podrá hacer diferente la próxima vez. Esto ayudará a aprender de la experiencia en lugar de quedarte atrapado en el malestar.
- Buscar apoyo externo, hablar con alguien que pueda guiar. En estos casos podría ser el líder. No dudar en compartir lo que está generando el estrés y las frustraciones. A veces, hablar sobre lo que se siente puede aliviar la carga emocional y ofrecer nuevas perspectivas.

Al aplicar estas estrategias expuestas, se puede aprender a gestionar mejor el estrés y la frustración, convirtiéndolas en una oportunidad para el crecimiento personal y emocional.

Para la emoción del estrés, se comparte el siguiente test que permitirá reconocer tu nivel de estrés laboral, esto como paso inicial para empezar a implementar dichas estrategias e

identificar cual es el estado del estrés que tiene cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

## TEST DE ESTRÉS LABORAL

Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

### Instrucciones:

De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

| 1     | 2          | 3           | 4             | 5                       | 6             |
|-------|------------|-------------|---------------|-------------------------|---------------|
| Nunca | Casi nunca | Pocas veces | Algunas veces | Relativamente frecuente | Muy frecuente |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Imposibilidad de conciliar el sueño.                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Jaquecas y dolores de cabeza.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Indigestiones o molestias gastrointestinales.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Sensación de cansancio extremo o agotamiento.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Disminución del interés sexual.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Respiración entrecortada o sensación de ahogo.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Disminución del apetito.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Tendencias a sudar o palpitaciones.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Fuente: (Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos [CPP] 2024).

### Resultados:

Revisa cuál es el color que más se repite en tus resultados (o suma cada número seleccionado) y ubica el resultado de acuerdo a la siguiente tabla:

|                      |   |
|----------------------|---|
| Sin estrés<br>(12)   | No existe síntoma alguno de estrés.<br>Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento!  |
| Sin estrés<br>(24)   | Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.   |
| Estrés leve<br>(36)  | Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agotes tus resistencias! |
| Estrés medio<br>(48) | Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.  |
| Estrés alto<br>(60)  | <b>Busca ayuda</b>  |
| Estrés grave<br>(72) |   |

Fuente: (Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos [CPP] 2022).

En cuanto a la emoción de la frustración, se adopta el formato desarrollado por el Dr. Marshall Rosenberg, quien fue un psicólogo creador de la Comunicación no violenta (NVC). Para comprender cuales son los sentimientos que traen la frustración y la ira, y la mejor manera de poder gestionarlos.

# COMO MANEJAR LA FRUSTRACION Y LA IRA.

La ira y la frustración son respuestas emocionales comunes que todo el mundo enfrenta. Sin embargo, si estos sentimientos se vuelven demasiado intensos, pueden provocar malestar mental y físico, y causar problemas en las relaciones. Esta hoja de trabajo puede ayudarlo a identificar las emociones y los pensamientos que subyacen la ira y la frustración, y a determinar qué necesita para sentirse mejor.

**DESCRIBA EL SUCESO E IDENTIFIQUE LOS ELEMENTOS ESPECÍFICOS QUE UNA PERSONA HAYA DICHO O HECHO QUE PROVOCARON SU IRA O FRUSTRACIÓN.**

---

---

---

---

**MENCIONE LAS EMOCIONES QUE SUBYACEN A SUS SENTIMIENTOS DE FRUSTRACIÓN O IRA.**

Para ver una lista de emociones, visite <http://bit.ly/motivodefondo>

---

---

---

---

---

---

---

**¿QUÉ PARTES DE LA DESCRIPCIÓN ANTERIOR SE CENTRAN EN HECHOS, ACCIONES O COMPORTAMIENTOS (Y NO EN UN JUICIO U OPINIÓN)? ANÓTELO.**

---

---

---

---

---

---

---

Dedique un tiempo para pensar en lo que tiene que pasar para que se enfade menos. Concéntrese en lo que puede hacer y en lo que necesita que hagan los demás.

**¿QUÉ PUEDE HACER PARA SENTIRSE MEJOR?**

---

---

---

---

---

---

---

**¿QUÉ NECESITA QUE HAGA OTRA PERSONA PARA AYUDARLO A SENTIRSE MEJOR?**

*Recuerde que solo podemos controlar nuestras propias acciones. Sin embargo, escribir lo que necesita de los demás puede ayudarlo a abogar por sí mismo.*

---

---

---

---

---

---

---

**LA PRÓXIMA VEZ QUE SE SIENTA ENFADADO O FRUSTRADO, SIGA ESTOS MISMOS PASOS PARA AYUDARLO A PROCESAR SUS SENTIMIENTOS. HÁGASE ESTAS PREGUNTAS:**

¿QUÉ PASÓ? → ¿QUÉ SIENTO? → ¿QUÉ NECESITO?

Exención de responsabilidad: Exención de responsabilidad:  
este material es una adaptación de NVC  
<https://www.nonviolentcommunication.com/learn-nonviolent-communication/4-part-nvc/>



*Fuente: Adaptado de NVC 2015.*

### **Indicadores**

Conforme a lo que menciona la consultora de comunicaciones Team Consultor en su reciente informe del 3 de octubre de 2024, el 44% de los colaboradores del mundo manifiestan estar estresados. Y Colombia ocupa el puesto 9 en el Top 10 de los países con mayores colaboradores estresado con un 80%, quienes ha presentado altos niveles de estrés en su ambiente laboral, cifra que también fue resaltada por el Ministerio de Trabajo. Adicionalmente, señala que el resultado se debe a que no reciben un apoyo tanto de las organizaciones como de las entidades de salud para el buen cuidado en su salud mental.

"Según el estudio que realizó la Gallup (Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo) dedicada a la investigación de mercados y encuestas de opinión pública. Donde, según el último reporte State of the Global Workplace 2023, a través de encuestas realizadas determina cómo se sienten los empleados en sus funciones diarias". (La República, 2024)

### **Beneficios**

El manejo adecuado del estrés y la frustración, tanto para un líder de ventas como para los agentes comerciales, es crucial para el éxito dentro de la organización. Algunos de los beneficios más significativos para la empresa y sus colaboradores son:

- Mejora en la productividad, en un ambiente laboral donde se gestione adecuadamente la frustración y el estrés, permitirá que los colaboradores estén enfocados y motivados en sus tareas diarias, ayudará al incremento de las ventas eficientes y, por ende, al cumplimiento de las metas planteadas.
- Buen clima laboral, al encontrar apoyo emocional tanto de los líderes como del equipo de trabajo.
- Al tener claridad mental y buen manejo de las emociones, ayudará a que el rendimiento de los agentes aumente, logrando cierres de ventas efectivas.
- Fomento de relaciones laborales estables entre los equipos de trabajo, incentivando la colaboración entre las partes.
- Uno de los beneficios que más impacta positivamente a la organización es la disminución del ausentismo y rotación del personal. Un colaborador que trabaje motivado por el respaldo de los temas de bienestar laboral es menos propenso a incapacitarse o a faltar sin justa causa, además de buscar otras oportunidades laborales.
- Los agentes y líderes disminuirán las enfermedades relacionadas con el entorno laboral y producidas por el estrés y la frustración, como dolores de cabeza, padecimiento de enfermedades cardiovasculares o de hipertensión, entre otras.
- Un líder capacitado en el manejo efectivo del estrés y la frustración podrá enseñar y guiar a su equipo de trabajo para poner en prácticas estrategias de resolución de problemas, toma de decisiones y gestión de objetivos.
- Preparación del personal para futuros cargos de liderazgo.
- Mejor servicio al cliente, aumentando la satisfacción de este, fomentando el relacionamiento entre el agente y el usuario. Generando lealtad hacia la organización para futuros referidos que se verán reflejados en mayor volumen de ventas.
- Incremento de los ingresos financieros.
- Al no tener ausentismo y rotación, se disminuyen los costos asociados al reclutamiento de nuevo personal.

- La resiliencia en los equipos de trabajo facilitará la adaptación al cambio o a los obstáculos que se puedan presentar inesperadamente, transformándolos en oportunidades.

Como menciona el experto en liderazgo e inteligencia emocional, (Richard Boyatzis 2017), en ESADE:

"El liderazgo con compasión es más efectivo para ayudar a las personas a crecer, cambiar y desarrollarse".

El líder que logre llegar a su equipo de trabajo no solo en los temas laborales, sino a la gestión de sus emociones de manera compasiva y empática, logrará obtener un equipo que trabajará en pro de cumplir los objetivos, metas y ser más exitosos y competitivos en el mercado.

### **Conclusiones.**

Finalmente, se concluye que el estrés y la frustración es una realidad que afecta a todos los entornos laborales, especialmente en el de las ventas en contact center en caso de no ser tratados con el debido proceso. No obstante, mediante la implementación de estrategias adecuadas por parte de los líderes y supervisores como lo son los grupos primarios, un bienestar y salario emocional, capacitaciones continuas, una comunicación asertiva y un ambiente laboral solidario lograrán mitigar los efectos negativos de estos.

Como empresa deben tener presente que el principal activo que tienen son sus colaboradores; sin ellos no es posible lograr las ventas esperadas, tener indicadores de calidad y mantener un cliente satisfecho, y, por ende, la rentabilidad en el negocio.

Por lo tanto, se debe cuidar dicho activo, logrando consigo la disminución de la rotación y el aumento de la satisfacción laboral. El manejo efectivo tanto del estrés como de la frustración en las ventas no solo depende del individuo, sino también del liderazgo que hay en la organización y el ambiente laboral generado. Cuando un colaborador se siente bien tanto física como mentalmente, y desde la organización para que la labora encuentra un apoyo, una motivación no solo económica sino también emocional, estará comprometido

para hacer mejor su labor, enfocado en el objetivo final que es vender y mantener al cliente satisfecho con el producto o servicio ofertado.

"Solo hay tres indicadores que te dicen casi todo lo que necesitas saber sobre el desempeño general de tu organización: El compromiso de los empleados, la satisfacción del cliente y el flujo de caja. No hace falta decir que ninguna empresa, pequeña o grande, puede ganar a largo plazo sin empleados comprometidos que creen en la misión y entienden cómo lograrla". -(Jack Welch, ex CEO de General Electric, 1981)

## Referencias

- Alcalde de Hoyos Javier . (2010). Estrés Laboral. Plan integral de Salud Mental de Andalucía.  
[https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud\\_5af958726e177\\_estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf)
- Bernal Jhon. (2024). El 80% de los trabajadores colombianos padece de estrés laboral: qué es lo que está pasando. INFOBAE.  
<https://www.infobae.com/colombia/2024/10/03/el-80-de-los-trabajadores-colombianos-padece-de-estres-laboral-revelo-informe-internacional/>
- Cooper CL. (2009). Commentary: The transition from the quality of working life to organizational behavior: the first two decades. *Journal of Organizational Behavior*; 30:3-8
- Facultad de Psicología. (2022). Trabajemos en la tolerancia a la frustración. GACETA UNAM. <https://www.gaceta.unam.mx/trabajemos-en-la-tolerancia-a-la-frustracion/#:~:text=La%20frustraci%C3%B3n%20es%20la%20respuesta,mayor%20ser%C3%A1%20la%20frustraci%C3%B3n%20resultante.>
- Garces Claudia Cristina. (2024). De cada 100 trabajadores en el mundo, 44 de ellos asegura que padece de estrés. *La Republica*. <https://www.larepublica.co/especiales/el-valor-del-bienestar/de-cada-100-trabajadores-en-el-mundo-44-padece-estres-3826041>
- Garcia Erick Alejandro. (2019). 37 Frases inspiradoras sobre engagement del empleado y experiencia del empleado. ERICK GARCIA.  
<https://erickalejandrogarcia.com/2019/09/25/37-frases-inspiradoras-sobre-engagement-del-empleado-y-experiencia-del-empleado/>
- Goleman Daniel. (2004). Habilidades Directivas ¿Qué hace falta para ser un líder?. *Harvard Bussines Review* (Núm, 126). <https://www.harvard-deusto.com/que-hace-falta-para-ser-un-lider>
- IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social). (s.f.). (2022). TEST DEL ESTRÉS LABORAL. IMSS
- IEB (Instituto de estudios bursátiles). (2019). Las grandes lecciones de Jack Welch, el

hombre que reinventó General Electric. <https://www.ieb.es/grandes-lecciones-jack-welch-general-electric/>

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986): Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.

Mental Health America . (2015). Como manejar la frustración y la ira. NVC.

[https://screening.mhanational.org/content/hoja-de-trabajo-como-manejar-la-frustracion-y-la-ira/?layout=actions\\_g](https://screening.mhanational.org/content/hoja-de-trabajo-como-manejar-la-frustracion-y-la-ira/?layout=actions_g)

McEwen, Bruce S.T (2000). The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance. Brain Research, (886,1-2), 172-189

National Geographic. (2020). ¿Cómo afecta el estrés al cuerpo? <https://www.nationalgeographicla.com/ciencia/2022/11/como-afecta-el-estres-al-cuerpo>

Noticia Usade. (2017). Richard Boyatzis, en ESADE: “El liderazgo con compasión es más efectivo para ayudar a las personas a crecer, cambiar y desarrollarse”. Usade Universidad Ramon Llull. <https://www.esade.edu/es/noticias/richard-boyatzis-en-esade-el-liderazgo-con-compasion-es-mas-efectivo-para-ayudar-a-las#:~:text=Noticias%20Noticias-.Richard%20Boyatzis%2C%20en%20ESADE%3A%20%E2%80%9CEl%20liderazgo%20con%20compasi%C3%B3n%20es,a%20crecer%2C%20cambiar%20y%20desarrollarse%E2%80%9D>

OMQ Hospital. (2024). Estrés laboral: qué es, cómo distinguirlo y estrategias para combatirlo. Todos los derechos reservados. <https://hospitalcmq.com/es/blog/estres-laboral/>

Rodriguez Contreras Maria Lorudes (2019). Neuroquímica del estrés.

[file:///C:/Users/User/Downloads/admin,+I10%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/admin,+I10%20(1).pdf)

Vera Maria del Mar. (2002). La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos. Los moldes de la mente psicológica, del pensamiento y de las emociones

[https://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20\(1986\)%20definen,en%20el%20que%20est%C3%A1%20inserto.](https://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20(1986)%20definen,en%20el%20que%20est%C3%A1%20inserto.)

