

Esta investigación surge, a partir de nuestro interés hacia las organizaciones de servicios de telefonía, que han sistematizado el empleo del teléfono como herramienta para el desarrollo de su gestión de ventas y atención al cliente.

A partir de la desregulación de las comunicaciones, importantes empresas de capitales nacionales y extranjeros participan del mercado de servicios de telefonía fija y móvil.

Distintas son las políticas que siguen cada una de esas empresas y la forma como gestionan a sus recursos humanos.

Estas empresas cuentan con gran cantidad de empleados destinados al contacto directo con el cliente

La expansión de estos puestos, su dinámica y rapidez en la atención del cliente, desempeñan un papel muy importante en el camino del éxito de la Organización.

Por ello es que los puestos de los operadores telefónicos juegan un rol fundamental en las empresas de servicios, son el nexo entre la Organización y el Cliente.

El servicio que estas empresas prestan a la comunidad se ha convertido en los últimos años en un servicio de primera necesidad para un gran sector de la sociedad, es por ello que los puestos de atención al cliente se ven sometidos a innumerables presiones.

Nuestro objetivo principal es destacar la importancia de la carga psíquica y mental sobre la satisfacción en el trabajo.

La satisfacción en el trabajo dentro de la empresa es trascendente para la Administración de Recursos Humanos. Es un tema que viene ganando cada vez más atención, y su investigación y tratamiento adecuados permite obtener mayores ganancias y evitar problemas a corto y largo plazo.