

# CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD EN FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE TELEMARKETING

**Autores:** <sup>1</sup>\*Bordón, G., <sup>1</sup>Duarte, Y. <sup>2</sup>Sosa, M.

<sup>1</sup> Alumno, Psicología, Facultad de Ciencias de la Salud y Deporte, Universidad San Lorenzo.

<sup>2</sup> Docente, Psicología, Facultad de Ciencias de la Salud y Deporte, Universidad San Lorenzo.

**\*Autor de correspondencia:** gisselbordon195@gmail.com

## RESUMEN

Las características de la personalidad desempeñan un papel importante en el desempeño y el bienestar de los funcionarios del área de telemarketing. Estas características influyen en la forma en que los individuos se enfrentan al estrés y toman decisiones, lo cual puede tener repercusiones tanto en su salud como en su rendimiento laboral. En este contexto, el presente trabajo tuvo como objetivo general determinar las características de la personalidad en los funcionarios del área de telemarketing en la empresa Credi ágil, ubicada en las ciudades de San Lorenzo y Luque, durante el periodo comprendido entre mayo y agosto de 2022. La investigación se enmarcó en un nivel descriptivo, con un enfoque metodológico cuantitativo. El diseño utilizado fue no experimental, y se tuvieron en cuenta las dimensiones en las que se divide el tema específico de la personalidad. Se reconoce que las variables de personalidad tienen influencia en la toma de decisiones sobre las estrategias de afrontamiento del estrés, y estas, a su vez, se relacionan con variables de salud, como los niveles de ansiedad. El estudio se llevó a cabo en la propia empresa, cumpliendo con los requisitos previos establecidos. La muestra utilizada estuvo conformada por los trabajadores de la empresa, siendo seleccionados preferentemente aquellos con interés de participar. Se empleó un enfoque de muestreo no probabilístico por conveniencia, y se recopilaron los datos mediante el uso de un test de personalidad psicoactiva que permite determinar la conducta y el comportamiento de una persona. Los resultados obtenidos revelaron que los funcionarios del área de telemarketing presentaron un nivel moderado de personalidad, según los datos arrojados por el test utilizado. El estudio realizado en la empresa Credi ágil proporciona información valiosa sobre las características de la personalidad en los funcionarios del área de telemarketing. Estos hallazgos podrían ser utilizados para mejorar la selección y capacitación del personal, así como para implementar estrategias de manejo del estrés y promover el bienestar de los trabajadores. Es fundamental comprender las características individuales de los funcionarios para optimizar su rendimiento y satisfacción laboral en un entorno exigente como el telemarketing.

**Palabras Claves:** personalidad, funcionarios, telemarketing, bienestar.