

INFORME DEL TRABAJO FINAL

Datos:

Estudiante: Katia Pintos

Tipo de trabajo: Artículo científico de revisión bibliográfica

Título: Consecuencias del Trabajo emocional sobre la salud de los agentes de call centers y su impacto organizacional: revisión de evidencia empírica en el siglo XXI

Docente Tutor/a: Lorena Funcasta

Docente Revisor/a: Karina Boggio

Período solicitado para Lectura Pública: Junio 2022

Comentarios generales:

1-. Aspectos Formales:

Formalmente el trabajo cuenta con los apartados esperables para la presentación de un Artículo científico de revisión bibliográfica y cumple con otros requisitos como el tipo y tamaño de letra e interlineado. Se recomienda sustituir el título “Marco teórico” por “Antecedentes y marco teórico” para que refleje mejor el contenido de ese apartado.

En general se observa un uso correcto de las normas de estilo APA por parte de la estudiante a lo largo del texto no obstante, se sugiere revisar y corregir su uso en el apartado Referencias bibliográficas (uso de sangría).

La redacción del trabajo es excelente facilitando la lectura y la comprensión de todo lo expuesto. La articulación entre las partes también es muy buena.

2- Articulación teórica:

Se considera que el tema de revisión propuesto por la estudiante (“Consecuencias del Trabajo emocional sobre la salud de los agentes de call centers y su impacto organizacional: revisión de evidencia empírica en el siglo XXI”) es, tal y como ella lo fundamenta, altamente relevante en relación a algunas características laborales actuales. Un aumento de la modalidad de trabajo en call-centers así como de las demandas emocionales y el trabajo emocional en general, contribuyen a un aumento en los problemas de salud .entendiendo a esta desde una perspectiva integral- para los trabajadores y de consecuencias negativas para las organizaciones en general. En estas intersecciones la estudiante fundamenta su problema de investigación y propone un estudio de revisión a fin de sistematizar y dar visibilidad a esta situación.

La metodología de dicha revisión está claramente expuesta. Detalla los recursos utilizados para la realización de las búsquedas así como las palabras claves y el período de referencia de la búsqueda. También explica suficientemente los criterios de inclusión y de exclusión de los artículos.

La exposición de los resultados es muy clara y exhaustiva dejando en evidencia el profundo y sistemático trabajo de la estudiante sobre el material hallado. Si bien esto es una excelente fuente de información puede jugar en contra al momento de enviar el artículo a una revista para ser publicado debido a la longitud de dicho apartado. Si bien no se recomienda realizar cambios en el texto definitivo a entregar, se solicita el pensar una estrategia para condensar mayormente la información y exponer dicha estrategia el día de la defensa. Asimismo, se recomienda también presentar en dicha defensa una propuesta de revista científica para publicar el trabajo.

En la discusión se puede observar una buena integración de los hallazgos realizados en la revisión así como un buen nivel de reflexión sobre los mismos.

3- Proceso de tutoría:

Como tutora considero que el proceso de tutoría ha sido excelente. La estudiante ha mostrado un alto nivel de compromiso y autonomía en la realización de su trabajo, sin desoír las recomendaciones y sugerencias que se le hacían incorporándolas, a su vez, de forma exitosa. A partir de esto y de la calidad del producto académico se recomienda pasar a la instancia de defensa pública del mismo.

Consideración final:

El presente TFG cumple con los requisitos exigidos para pasar a su defensa.

Como tutora: Lorena Funcasta Duce