

# CONDICIONES LABORALES DE LOS EMPLEADOS EN RELACIÓN AL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS CALL CENTER DE PEREIRA

Yenny Tatiana Restrepo<sup>1</sup>, Jorge Steven Ortiz Arenas<sup>2</sup>, Yobani Ramírez Correa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Administración de empresas, fundación universitaria del Área Andina, Pereira, Colombia  
Correo electrónico: yrestrepo17@estudiantes.areandina.edu.co

<sup>2</sup> administración de empresas, fundación universitaria del Área Andina, Pereira, Colombia  
Correo electrónico: jortiz87@estudiantes.areandina.edu.co

<sup>3</sup> administración de empresas, fundación universitaria del Área Andina, Pereira, Colombia  
Correo electrónico: yramirez52@estudiantes.areandina.edu.co

**Resumen**— En el presente artículo se realiza una revisión bibliográfica sobre las condiciones laborales de los empleados en relación al clima organizacional en los call center de Pereira. Para esto se tienen tres objetivos: Establecer las condiciones laborales de las empresas colombianas, determinar los componentes del clima organizacional y definir las condiciones laborales de las empresas de los call center. La revisión de los documentos se realizó en tres fases primero la lectura de los referentes, el análisis de la información aportada por cada autor y la síntesis de acuerdo a los objetivos planteados. La revisión permite concluir que las garantías laborales facilitan una mayor efectividad de los empleados; existe una falta de conocimiento de los empresarios en torno a la legislación laboral; los componentes del clima organizacional se encuentran centrados en las garantías, herramientas y los beneficios que tienen los empleados frente a la realización de sus actividades y el cumplimiento de las condiciones laborales en los call center es insuficiente respecto a otro tipo de organizaciones.

**Palabras clave**— Call center, Capital humano y Clima organizacional.

**Abstract**— In the present article a bibliographical review is realized on the working conditions of the employees in relation to the climate organizational in Pereira's call center. For these three aims are had: To establish the working conditions of the Colombian companies, to determine the components of the climate organizational and to define the working conditions of the companies of the call center. The review of the documents realized in three phases first the reading of the modals, the analysis of the information contributed by every author and the synthesis of agreement to the raised aims. The review allows to conclude that the labor guarantees facilitate a major efficiency of the employees; there exists a lack of knowledge of the businessmen concerning the labor legislation; The components of the climate organizational are centered on the guarantees, tools and the benefits that the employees have opposite to the accomplishment of his activities and the fulfillment of the working conditions in the call center is insufficient about another type of organizations

**Keywords**— Call center, human capital and organizational climate.

## **1. Introducción**

El clima organizacional es de suma importancia para el funcionamiento de una empresa, debido a que establece un ambiente laboral apto para el desarrollo de las funciones de los miembros de las organizaciones, su relevancia se deriva de la dependencia que la productividad y la eficiencia de los empleados tiene a unas adecuadas condiciones de trabajo. Por este motivo se pretende analizar las condiciones laborales de los empleados en relación al clima organizacional de los call center de Pereira, debido a que se evidencia que en este tipo de actividad los empleados son expuestos a diferentes dificultades que generan un deterioro en su capacidad para ejercer sus cargos y causan la deserción de sus empleos, de acuerdo a esto se hace pertinente analizar cuáles son las condiciones laborales de los empleados en Colombia de acuerdo al clima organizacional, por ende es importante determinar las condiciones bajo las cuales el clima organizacional se basa con el fin de garantizar el ejercicio de las actividades laborales; por esto es pertinente pasar a definir como tanto las condiciones laborales como el clima organizacional se dan dentro de las empresas call center.

La revisión entonces responde a la necesidad que se tiene de dar a conocer tanto las fallas como las ventajas que hay dentro de las organizaciones, en lo referente al clima organizacional, por tal motivo se debe establecer la claridad frente a los conceptos que hay acerca del tema y los componentes que permiten mejorar el ambiente laboral, sabiendo esto se puede identificar las falencias en las que se incurren dentro los call center, debido a que en estos establecimientos se presentan diversas condiciones que impiden el buen desempeño y generan una constante rotación de personal.

## **2. Método**

El presente artículo de revisión documental es de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo el cual pertenece a la revisión documental, esta tiene como objeto elaborar un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el interés, en este caso el concepto de “condiciones laborales de los empleados en relación al clima organizacional de los call center de Pereira”.

La revisión documental presenta un diseño no experimental de corte transversal, porque se realizan observaciones en un solo momento, su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado, en este caso la Call center, Capital humano y Clima organizacional.

La metodología utilizada fue una rejilla de análisis documental, construida en Excel en donde se evidencia: el autor y año, título, objetivo, método, resultados. Los documentos que se analizaron como: papers, monografías, investigaciones, libros y páginas web, recolectando y seleccionando, analizando y presentando resultados coherentes, definidos en relación a los objetivos planteados. El análisis de la información se realizó mediante el análisis documental del contenido, el cual se basó en tres fases: la primera la lectura/comprensión, la segunda el análisis y la tercera la síntesis.

### **3. Desarrollo del tema**

#### **3.1 Clima organizacional**

Para empezar es pertinente resaltar que se han realizado una gran cantidad de investigaciones para estudiar el clima organizacional y la satisfacción laboral pero esto también se debe efectuar en una PYME, y por esta razón es fundamental analizar cada empresa como elemento particular y no tener en cuenta otras investigaciones, ya que cada una de ellas es diferente pero todas por su estructura tienden a olvidarse del clima laboral y de las garantías y derechos de los trabajadores ya que en este aspecto se muestra mucha desorganización (Salgado, et al, 1996, Pág. 15).

A pesar de las diferencias entre las perspectivas de las investigaciones, se puede empezar por referenciar lo dicho por autores como García-Ibarra establecen con el fin de que las organizaciones sean competitivas es necesario que se presente un buen clima organizacional y es de importante relevancia trabajar en el de manera constante ya que cada gracias a esto se hace posible detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral (García e Ibarra, s.f, p 5).

Se debe agregar que el clima organizacional puede ser definido de diferentes maneras, por ejemplo la de Fiallo y Alvarado que lo definen como la percepción de una persona de su ambiente de trabajo y trae a colación una frase: “la gente feliz entrega mejores resultados” (Fiallo y Alvarado, s.F, p 5).

Así mismo, Rodrigo Peralta señala que el clima organizacional es el ambiente donde una persona realiza sus funciones de manera diaria, subordinado por un jefe y que presenta una relación entre el personal y la empresa, proveedores y clientes, esto genera un vínculo u obstáculo para el buen desempeño de las actividades (Peralta, 2012, p7).

Con una definición más clara del concepto se puede comprender porque el interés por el estudio del clima organizacional ha crecido rápidamente durante los últimos años, puesto que la implementación de sistemas gestión de calidad han asumido como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo. (Vega, *et al*, pág. 35)

Con todo esto cabe resaltar aportes como el de Pérez, que se ha encargado de discutir el clima organizacional y la gerencia en el contexto de los cambios organizacionales, mostrando diferentes experiencias que permiten aclarar que la influencia de la acción gerencial puede mejorar o disminuir la calidad del clima organizacional, esto se debe ya que el gerente debe gestionar el clima en su organización, creando un departamento o un grupo de trabajo, esto partiendo de la premisa que ser promotor de cambios es un rol gerencial (Pérez, *et al*.2006, p3).

En cuanto al papel que ha jugado el estado en torno al tema sale a relucir la resolución 2646 del 17 de julio de 2008 del Ministerio de Protección Social, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, como es visible, en esta resolución se maneja la categoría objeto de análisis, en este documento se señala que el objetivo es proteger a las

personas contra cualquier tipo de riesgo laboral, por esta razón la resolución plantea estrategias con el fin de lograr la protección y el bienestar de los trabajadores. (Ministerio Protección Social, 2008)

También es bueno mencionar casos particulares en los que se realizaron análisis del clima por organizacional, cabe mencionar la “Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la Alcaldía de Santa Rosa De Cabal en el 2010”, en la que se realiza un análisis del ambiente laboral y se concluye que las empresas que manejen al interior excelentes relaciones logran alcanzar objetivos o metas planteadas de manera más rápida. (John Vargas, 2010)

Teniendo esto en mente, la investigación realizada por Pablo R. Cólica en el texto “El síndrome de estrés de los call center Editorial Brujas, en la categoría Clima Organizacional”, muestra la difusión de conocimientos sobre estrés laboral, burnout y lo que se denomina síndrome de los call center. Por esta razón, dentro del texto se habla de los mecanismos fisiopatológicos de los que deriva la medicina del estrés, íntimamente relacionada con las ciencias del comportamiento que, en conjunto, configuran un modelo clínico práctico que es importante tener en cuenta para mejorar de manera significativa el clima organizacional. (Cólica. 2012.p3).

Otro estudio a una organización específica es el “Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó”, en la que se resalta la importancia de factores como la confianza, reconocimiento, equidad e innovación en los ambientes laborales, ya que, según los autores, lo que impide un buen clima organizacional al interior de la institución o empresa son estos factores (Pág. 15).

Añádase a esta categoría entonces, la investigación “Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública” en la que se muestra que el pensamiento sistémico es un método imprescindible para fortalecer el desarrollo de las organizaciones, por esta razón, en este documento se valora la importancia del enfoque sistémico del clima organizacional en el desarrollo de la salud pública (Pérez, *et al.*S.F, Pág. 4).

Además de los casos anteriores se encuentra el denominado “Estudio del clima organizacional en el grupo empresarial Venus colombiana S.A.” en el que después de realiza una identificación de las condiciones bajo las cuales se desempeñan las labores dentro del grupo empresarial, lo que después de mencionar las diferentes ventajas y desventajas de las estrategias aplicadas concluye que para tener a los trabajadores motivados es importante que los directivos trabajen por el bienestar de la empresa, esto se puede lograr incluyendo a los empleados dentro de las decisiones o dándoselas a conocer, ya que les permite sentirse acogidos y respetados por la empresa (Gomez.sf).

Es oportuno ahora mencionar lo dicho por Martínez y Rodríguez, en su texto “Caracterización del clima organizacional en instituciones de educación infantil privadas y públicas”, establecen que el clima organizacional es un factor importante dentro de cualquier tipo de institución ya que gracias a esta se obtiene un desarrollo efectivo y autónomo que es agradable en los diferentes aspectos. Es de resaltar que estos autores presentan una característica diferente en esta categoría y es la monopolización de género, ya que dentro de las instituciones que fueron estudiadas se presenta un porcentaje mayor de hombres que de mujeres, por consiguiente, ellos manifiestan que la

administración tiende a acondicionar todo para la mayoría de los hombres y tiende a olvidar la relevancia y las oportunidades que tienen las mujeres en este medio. (Pág. 35)

Conviene subrayar que la investigación de Javier Torres habla del clima organizacional dentro de la Policía Nacional, en la que concuerda con el autor anterior afirmando la importancia del reconocimiento de los logros de cada trabajador, ya que en el caso de la Policía, sus integrantes sienten que no son reconocidos lo suficiente por las actividades que realizan, por ende el reconocimiento de sus capacidades aporta a la construcción de un clima organizacional enfocado a que los oficiales desempeñen sus funciones adecuadamente.

Ahora se puede pasar a resaltar los aportes que han generado conocimientos alternativos a la tendencia de los resultados que las investigaciones sobre la temática suele presentar, para esto se puede enunciar lo dicho por Vargas y Monroy quienes evidencian la poca motivación de los docentes frente al reconocimiento de su labor y las mujeres consideran que su trabajo tiende a ser más exigente y su carga laboral mucho más alta, por consiguiente esta investigación deja ver la desigualdad que se presenta aun dentro de las empresas instituciones colombianas, lo que junto con las investigaciones anteriores, la equidad, igualdad y reconocimiento juegan un papel importante dentro de esta categoría (Pág. 27).

Aunado a lo anterior es válido señalar las consecuencias de tener un mal clima organizacional, puesto que, de ser así, los empleados no generan un compromiso con la institución, lo que hace que estos laboren de manera desmotivada. (pág. 244)

Otro punto es el evaluado por Sánchez, quien en su trabajo menciona lo propuesto por Bernal, en el que además de lo propuesto en otros documentos aporta a la discusión que el Clima Organizacional resulta tener incidencia en las dimensiones de efectividad de los empleados (Sanchez, et all, 2015, Pág. 10).

Después Reinaldo Alemán Lineman José Eduardo León Simancas muestra a través de su investigación que tanto el liderazgo como la comunicación constituyen un papel sumamente fundamental al momento de realizar las actividades en la empresa, ya que es gracias a esto que las personas logran tener objetivos y funciones supremamente concretas lo que hace más productivo el trabajo (Pág. 89).

### **3.2 Call center**

En la siguiente categoría se revisaran varias lecturas sobre los call centers y las opiniones que los autores tienen acerca de este tema, en cuanto a esto comenzamos mencionando lo define Unitel como concepto de Call center es un centro de llamadas telefónicas, un sistema de administración y gestión que se realiza a través de un solo canal, el telefónico, y cuya principal actividad es la recepción o emisión de información, la cual se realiza de manera rápida y concisa con una atención exclusiva entre el usuario/ciudadano y teleoperador. (Unitel, S.F, p2)

Habría que decir también que según Ania San Martin en concordancia con lo anterior, presenta una perspectiva crítica sobre mano de obra tercerizada y alineación, ella afirma que este tipo de

trabajadores no cuenta con las prestaciones sociales o son contratados por empresas tercerizadoras, lo que afecta de manera inminente en el clima laboral, ya que afecta la estabilidad financiera de los empleados (San Martín, S.F, p 15), no solo esto sino también, Jordi Micheli Thirion por su parte muestra que la industria emergente de los call centers es un sector dinámico, expansivo concentrado en los jóvenes (Thirion.2000. Pág. 37)

Así empezamos acercar, pues, En el Diario del Otún el periodista Juan M. Toro M establece que según un estudio del Programa de Transformación Productiva (PTP), en Pereira hay 22 empresas de BPO, 61 de ITO y 32 de KPO, todas estas en condiciones de tercerización (Toro, p 6)

Considerando ahora, según Sanabria Camacho nos acerca a una realidad sobre el gran potencial que ofrece el sector de los contact Center no solo a nivel mundial sino local, ya que la globalización ha permitido que este negocio sea muy fructífero en tan corto tiempo, como se presentó en capítulos anteriores, donde las tasas de crecimiento se mantienen incluso en las proyecciones realizadas por los especialistas. (Camacho, 2008, Pág. 54)

Se hace relevante conocer la investigación realizada por el autor Castro-E. Edison S. (2014) Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales Colombia en donde se muestra que el efecto de la tercerización y la incursión de sectores de servicios de Contact-Center por outsourcing en la ciudad de Manizales, dejan un balance favorable en términos de calidad del empleo, si se considera que revierte la tendencia de informalidad y el trabajo por cuenta propia que ha sido característico de los procesos de globalización económica, lo que se evidencia que genera una similitud en investigaciones anteriormente estudiadas. (Pág. 12)

Prosigamos nuestra revisión con las autoras Álvarez Arias, Buitrago Ospina y Hoyos Salazar en el año 2015 manifestaron que los agentes de call center cuando no cuentan con un clima organizacional adecuado, tienden a presentarse síntomas fisiológicos como psicológicos que disminuyen su rendimiento en la actividad laboral, de descanso y esparcimiento, en tanto la carga laboral, acompañada de la sensación de vigilancia, se asume como un factor estresante, desencadenando en sensaciones de fatiga, tensión muscular y bajo rendimiento.(Alvares,et al, 2015, Pág. 40)

Otro de los conceptos objeto de revisión y análisis es el de Henry Laura en “Call centers tercerizados” en este se establece que para la organización es una actividad económica emergente como son los call centers terciarizados, pues son un desafío para los trabajadores ya que deben encontrar nuevas formas de organización colectiva alternativas que dan voz a los intereses de los trabajadores por fuera de los sindicatos tradicionales, esto se debe a que es una población laboral muy olvidada y sumado a esto, los investigadores presenciaron que se produjo allí una multiplicación de actividades por fuera de las tradicionales. (pág. 13).

Pongamos por caso el proyecto “la Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales”, que nos permitió analizar la calidad del empleo en algunas organizaciones de Contact-Center bajo la modalidad de outsourcing en Manizales, Colombia, con el propósito de conocer la valoración de los sujetos teleoperadores sobre las condiciones de su trabajo y fue gracia a esto que se encontró que la calidad del trabajo aparentemente es favorable ya que se presentan condiciones de formalidad en salarios, en prestaciones, en procesos de contratación y en la jornada laboral (Pág. 1).

### **3.3 Capital humano**

En el caso de la categoría de capital humano-Amarada Kumar Sen establece que en la literatura se presenta un consenso al respecto, por lo que es posible encontrar variadas definiciones, en algunos casos incompatibles, lo importante es el hecho de hacer posible identificar las características de una buena productividad en la empresa, la cual se encuentra estrechamente vinculada a el capital humano de la organización. (Kumar, 1999, pág. 30).

Es de resaltar que el capital humano se define como el más importante dentro de una organización y se remite a la productividad de los trabajadores en función de su formación y experiencia laboral. (Anónimo 2016).

Así mismo, la gobernación de Risaralda define el capital humano como las capacidades adquiridas por las personas durante su proceso de formación, lo que otorga al individuo las oportunidades para tomar decisiones para lograr el desarrollo de su proyecto de vida. (Gobernación de Risaralda, SF, p 1).

Por otro lado, Andrés Sevilla Arias define esta categoría como “Un a medida del valor económico de las habilidades profesionales de una persona” (Sevilla, f p 10) Esto muestra una especial similitud con los consignado por José Fernando Chacón Molano en la que postula que: El crecimiento del ingreso per cápita es un proceso endógeno en el que el empleo, el capital humano y otras formas de capital son muy relevantes en el proceso de crecimiento económico de los países. Tanto así que, en ausencia de uno de ellos, es probable que se generen rendimientos decrecientes para el ahorro, lo que provocaría que el ingreso per cápita tienda a converger a un nivel estacionario que anule el proceso de crecimiento. (Chacón, 2011 pág. 32).

Dando continuidad a lo antes mencionado, Álvaro Reyes Posada menciona que es importante considerar como la evolución económica y los niveles de productividad de Colombia han afectado el desarrollo del capital humano, ya que para cualquier tipo de empleo que se estudie es fundamental tener un capital humano que permita el desempeño o la realización de las labores asignadas, así pues, cada una de estas personas deben tener las aptitudes y actitudes para desempeñar el cargo. (Reyes, 2000, pág. 74).

Dicho lo anterior se hace necesario resaltar que David Ricardo en su libro “Principios de Economía política y tributación Fondo de cultura económica” muestra que el libre comercio impacta en el capital humano ya que varias empresas ofrecen muchos beneficios lo cual permite a las personas o al capital humano tener, el aumento de la productividad debido a la mecanización reduce los costes de producción y por lo tanto también los precios reales de los productos básicos. (Ricardo, 2000, Pág. 37).

En el caso de Carlos Alcover, David Martínez, Zairebith Zambrano definen que la incorporación e integración de personas con discapacidad en el mercado laboral se encuentra, aún lejos de la plena normalización, aunque en Colombia hay normatividad que regula este tema, se mantienen numerosas barreras tanto físicas como mentales y sociales que dificultan su acceso a varios puestos de trabajo ya que en la mayoría de los casos las tareas o condiciones laborales deben ser adaptados a las personas con discapacidad (Alcover, et al, 2007, p 5- 10).

Tomando como ejemplo el factor de crecimiento económico del departamento de Caldas (Colombia), expuesto por Duván Ramírez, Luz Guzmán, Edwin Querubín, donde se resalta un enfoque de los entes gubernamentales y de la sociedad civil ya que el capital humano para el Estado, si bien es cierto tiene normas que lo protege, no crea un mecanismo de seguimiento o sanción que permita garantizar a todos los empleados del país una correcta ejecución de programas y estrategias que permitan el correcto desarrollo de este capital tan importante para el país.

En concreto la importancia de la gestión humana en algunas empresas comerciales de Pereira según lo menciono Carolina Gómez González, Giselle Andrea Gómez, Viviana Gómez Villegas, Samuel López nos dan a conocer que la Gestión Humana está condicionada por factores externos derivados del temor por el retorno a prácticas degradantes, y el aumento de la conciencia social de algunos empresarios, lo que ha generado un movimiento de buenas prácticas laborales expresadas en códigos de conducta exigidos por organismos y empresas multinacionales, dirigidos a erradicar las que afectan las capacidades y condiciones del ser humano en el ambiente laboral, esto en consecuencia mejora de manera radical la calidad del tiempo laboral de los empleados, lo que aumenta la producción. (P 2)

#### **4. Discusión**

Este trabajo se desarrolló en relación a tres categorías, la primera de ellas es clima organizacional, en la cual varios autores plantean posiciones similares pero con diferentes elementos, así entonces es importante comparar lo consignada por Salgado, Jesús F, Remeseiro Rioboo, Maria Guadalupe García Ramírez y Luis Alberto Ibarra, quienes se encuentran de acuerdo con establecer que el clima organizacional es supremamente importante en las empresas, pero los últimos autores citados muestran que se debe generar y manejar esta categoría a nivel general, implementando estrategias que ayuden a todas las organizaciones, sin embargo Salgado y Rioboo por el contrario dice que cada una de esas estrategias debe estar enfocada en cada empresa en particular, ya que cada una presenta situaciones diferentes.

Fiallo, Pedro Alvarado, Diana Vega, Alejandro Arévalo, mencionan que el clima organizacional ha crecido rápidamente durante los últimos años, pues son mejoramientos continuos, las autoras Isabel Pérez de Maldonado, opinan lo mismo, pero agregan que el clima organizacional solo es responsabilidad de la empresa al igual que como lo afirma John Jairo Vargas Buitrago, sin embargo, a esto se debe aunar el escrito realizado por Ms. Alina María Segredo Pérez y su grupo de investigadores, quienes muestran que el enfoque en conseguir un buen clima organizacional fortalece el desarrollo de las organizaciones.

Diego Luis Córdoba y Agnolys Tapias Cuadrado, Javier Alexander Torres, Juliana Grisales Vargas, Carmona Arias Viviana, Sánchez Murillo, Antonio José, Nieto Martínez, Héctor David, Anzola Castillo, Iván Eugenio, en sus diferentes textos plantean que para lograr un correcto clima organizacional es importante tener presente elementos como la confianza, reconocimiento, equidad e innovación en los ambientes laborales que si esto no se aplica, generara en los trabajadores una desmotivación ya que se siente que el trabajo no le es reconocido, lo que hace que laboren de manera menos eficiente, sin embargo se denota una diferencia significativa en el texto realizado por Reinaldo Alemán Lineman, José Eduardo León Simancas en el que plantea que lo mas importante no es



promover o reconocer las cualidades de los trabajadores, sino que se realicen actividades en la empresa que permitan volver el trabajo más productivo.

La otra categoría es Call center, en este apartado del texto se produce una gran divergencia, por un lado, los autores Ania San Martín, Jordi Michelli Thirion, Castro – E. Edison establecen que la tercerización es un problema que afecta notoriamente a todos los trabajadores de los Call center, esto se debe a que sus faltas de garantías laborales y la inestabilidad que da este tipo de trabajo, produce que las personas colaboren de la manera adecuada y no les interese si la empresa progresa o no. En contra posición, esta lo consignado por Juan M. Tor, Fredy Giovanni Sanabria quien afirma que la tercerización no es un fenómeno que afecte este tipo de empresas, toda vez que, si no se emplea este método para contratar a las personas, no sería factible que surgieran tantas empresas de este tipo en tan corto tiempo, lo que hace que se vuelva más significativo porque esto genera empleo y para la economía colombiana no importa la calidad sino la cantidad.

Finalizando, la última categoría es Capital Humano, en la que autores como Amarada Kumar Sen, Claudia Weinkopf, David Martínez, Carlos María Alcover, muestran que se centran en la inclusión de personas con discapacidad y la importancia que tiene el capital humano para el desarrollo y el crecimiento de todas las empresas sin importar su tipo, sin embargo David Ricardo, Álvaro Reyes Posada, Andrés Sevilla Arias establecen en esta categoría que es importante considerar como la evolución económica de Colombia ha afectado el desarrollo del Capital Humano, como una necesidad que tiene la organización para el correcto desarrollo de las funciones dentro de la empresa.

## **5. Conclusiones**

La revisión de la literatura en torno al tema de las organizaciones hace posible entender que en las empresas de Colombia, las personas cuentan con mayores garantías laborales, lo que hace que sea más factible la realización de las actividades laborales con mayor eficiencia y eficacia, ya que los empleados se *ponen la camisa* en pro de la empresa.

En definitiva se puede entender que los componentes del clima organizacional se encuentran centrados en las garantías, herramientas y en general a los beneficios que tienen los empleados frente a la realización de las actividades, tales como la comunicación asertiva, el reconocimiento de la labor realizada o la posibilidad de escalar dentro de la organización.

Por todo esto es importante tener en cuenta que las condiciones laborales de los call center son escuetas y en general pocas, frente a otro tipo de empleos, ya que lo que se identifica en estas empresas es que se presentan jornadas laborales muy extensas, poca remuneración económica y la gerencia no se preocupa por la garantía del bienestar de sus empleados, lo que dificulta la realización de las labores de manera completa o eficaz, puesto que las personas tienden a no sentirse motivadas para realizar sus funciones.

Es importante concluir entonces, que, aunque Colombia tenga legislación para fortalecer este tipo de condiciones laborales, es fundamental generar espacios de educación para los empresarios, más aún a los de call center sobre el clima organizacional, debido a que la empresa puede mejorar de manera significativa la producción, si el empleado se siente valorado, la economía de la empresa.

## 6. Referencias Bibliográficas

- Anónimo. (s.f) Métodos de investigación.  
<http://www.psicol.unam.mx/Investigacion2/pdf/METO2F.pdf>
- Anónimo. 2016 <http://conceptodefinicion.de/capital-humano/>
- Álvarez A, Laura, Buitrago O. María A, Hoyos S. Sara. (2015) Formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas call center de la ciudad de Medellín. Universidad minuto de dios 2015  
[http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/4228/TP\\_AlvarezLaura\\_2015.pdf?sequence=1](http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/4228/TP_AlvarezLaura_2015.pdf?sequence=1)
- Alcover. Carlos M, Martínez David, Zambrano Zairebith. (2007) Efectos de las oportunidades de incorporación al mercado laboral sobre el desarrollo del contrato psicológico y las actitudes hacia el trabajo: el caso de trabajadores con discapacidad en el sector de call/contact centers. <https://www.researchgate.net/publication/236847966>
- Alemán Lindeman. Reinaldo y León S. José E. Propuesta de un sistema de mejoramiento del clima organizacional en la empresa Glormed  
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2425/1/PROYECTO%20GLORMED%20SUSTENTACION>
- BOLETÍN • N° 20 Capital humano para el avance colombiano • ABRIL 2012  
[https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-92779\\_archivo\\_pdf\\_Boletin20.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-92779_archivo_pdf_Boletin20.pdf)
- Chacón M. José F. “Análisis del efecto del Capital Humano en la generación de Crecimiento Económico colombiano para el periodo 1990 – 2011”  
<http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3960/Chac%C3%B3njose2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro-E. Edison S. (2014) Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales Colombia <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v14n1/v14n1a14.pdf>
- Córdoba Diego L. Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó) Agnolys Tapias Cuadrado <http://www.bdigital.unal.edu.co/47932/1/940968%202015.pdf>
- Carmona A. Viviana, Jaramillo C. Marcela, (2015) Estudio del clima organizacional en la ese hospital san Jorge De Pereira.
- David Ricardo (2000) Principios de Economía política y tributación Fondo de cultura económica. Editorial Roma. Segunda edición
- Fiallo M. Daniel, Alvarado A. Pedro. 2015 El clima organizacional dentro de una empresa
- Chiang. Margarita. S.F Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional un análisis género y edad.
- García R. Maria G. y Ibarra V. Luis A. S.F. definición clima organizacional.  
[http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)
- Grisales V. Juliana, Monroy C. Isabel. (2015) evaluación del clima organizacional en la universidad tecnológica de Pereira y propuestas de intervención para mejorarlo  
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2251/65838G869.pdf?sequence=1>
- Guzmán P. Luz A, Querubín L, Edwin C. (2006) Impacto del capital humano en el crecimiento económico de Pereira durante el periodo 2000-2006  
<http://repositorio.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/3257/1/CDMECO14.pdf>
- Gómez G, Carolina, Gómez M, Giselle A, Gómez V. Viviana, López Samuel La importancia de la gestión humana en algunas empresas comerciales de Pereira. <http://biblioteca.ucp.edu.co/ojs/index.php/gestionregion/article/view/1535>

- Gómez C. Carolina (2000). Estudio del clima organizacional en el grupo empresarial venus colombiana s.a. <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/4840/1/TAD01259.pdf>
- Gobernación de Risaralda, S.f, [http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/capital\\_humano](http://www.risaralda.gov.co/Publicaciones/capital_humano)
- Toro M. Juan M. En el Diario del Otún <http://www.eldiario.com.co/seccion/ECON%20MICA/los-call-center-se-tomaron-a-pereira1503.html>
- Henry, Laura. Call centers terciarizados:2007 Los desafíos para la organización de los trabajadores en una actividad económica emergente <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.482/te.482.pdf>
- Hernández Marisela y Rodríguez C. Óscar R. 2011 Caracterización del clima organizacional en instituciones de educación infantil privadas y públicas. Universidad de la sabana <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1351/Marisela%20Mart%C3%ADnez%20Hern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1>
- Idolina Bernal González, Norma Angélica Pedraza Melo; Mónica Lorena Sánchez Limón por otra parte muestran en su texto “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud” [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/1920/2482](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1920/2482)
- Sánchez M, Antonio J; Nieto M, Héctor D; Anzola Castillo (2015). Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia <http://www.redalyc.org/pdf/4096/409643604004.pdf>
- San Martin, Ania. (S.F) Call Center: Perspectivas críticas sobre mano de obra terciarizada y alienación. [http://www.ungs.edu.ar/ms\\_ici/wp-content/uploads/2012/11/gt2\\_mesa-1\\_Ania-San-Martin.pdf](http://www.ungs.edu.ar/ms_ici/wp-content/uploads/2012/11/gt2_mesa-1_Ania-San-Martin.pdf)
- Segredo Pérez, Alina M, García M Ana J, López P Pedro, León Cabrera Pablo, Perdomo Victoria Irene. (s.f) Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública <https://www.scielo.org/article/rcsp/2015.v41n1/o10/es/>
- Segredo Pérez. Alina M. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412011000200013&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412011000200013&script=sci_arttext&tlng=en)
- Salgado, Jesús F, Remeseiro Rioboo, Carlos (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME Organizational climate and job satisfaction in a PYME. <http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/29556>
- Sanabria C. Freddy G. 2008 Estudio De Caso Desde La Experiencia De Empresa, Del Sector Del Transporte, En El Contact Center: Crecimiento, Retos Y Proyecciones De La Industria De Los Call Center En Colombia. <http://repository.unimilitar.edu.co:8080/bitstream/10654/7318/1/Contact%20center%20-%20trabajo%20de%20grado%20Fredy%20Sanabria%20-%202015.pdf>
- Sevilla. A Andrés. S.f. definición de capital humano. <http://economipedia.com/definiciones/capital-humano.html>
- Orozco Cango, Sara Cristina. (2018) Propuesta de mejora en los procesos del área de call center técnico de una empresa de telecomunicaciones. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/582088/Orozco\\_CS.pdf;jsessionid=D19F2F13F213D5C1C2B9140F17CC1A12?sequence=1](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/582088/Orozco_CS.pdf;jsessionid=D19F2F13F213D5C1C2B9140F17CC1A12?sequence=1)
- Ramírez O. Duván E. 2003 Capital humano como factor de crecimiento económico: caso departamento de caldas (Colombia). 1983-2003 [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/849/1/Ramirez\\_Ospina\\_Duvan\\_Emilio\\_2005.pdf](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/849/1/Ramirez_Ospina_Duvan_Emilio_2005.pdf)

Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 del Ministerio de Protección Social,  
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Normatividad/Resoluciones/Res-2646-2008.pdf>

Reyes P. Álvaro. (2000). Apertura Económica Y Empleo: Los Países Andinos en Los Noventa. OIT  
Ruiz G. Andrés C. S.F. los desafíos del capital humano en el caso colombiano  
[http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13544/1/Los\\_Desafios\\_Del\\_Capital\\_Humano\\_En\\_el\\_Caso\\_Colombi.pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13544/1/Los_Desafios_Del_Capital_Humano_En_el_Caso_Colombi.pdf)

Pablo R. (2012). Cólica El síndrome de estrés de los call center. Editorial Brujas. Tercera edición  
Jordi Micheli Thirion. (2000) Los Call centers y los nuevos trabajos del Siglo XXI. Editorial Norma  
Pérez de Maldonado Isabel, Maldonado P. Marisabel, Bustamante U. Suleima (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional.  
[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=s1316-00872006000200009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=s1316-00872006000200009&script=sci_arttext)  
Peralta. Rodrigo, 2013. El clima organizacional <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>  
Piña. Martha. La formación de capital humano y el mercado laboral colombiano  
<http://www.javeriana.edu.co/cendex/pdf/DT%20006-03.pdf>

Torres León Javier A S.F Análisis del clima laboral y adaptación al cambio organizacional del personal adscrito al plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes de la policía metropolitana de Santiago de Cali  
<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1846/TESIS%20GRADO.pdf?sequence=1>

UTP propuesta de gestión de desarrollo humano en la empresa nacional de confecciones de la ciudad de Pereira <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/953/6583L864.pdf>

Unitel (S.F). Diferencia entre Call Center y Contact Center <https://unitel-tc.com/diferencia-entre-call-center-y-contact-center/>

Vega Diana, Arévalo Alejandra, Sandoval Jennifer, Aguilar Ma. Constanza, Giraldo Javier. (1994–2005) Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994–2005). Universidad Santo Tomás.

Vargas B. Jhon J. (2010) propuesta de mejoramiento del clima laboral de la Alcaldía de santa rosa de cabal universidad tecnológica de Pereira.  
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1892/65838V297.pdf;jsessionid>

Vélez, E., Schiefelbein, E. y Valenzuela, J. (1994). Factores que afectan el rendimiento académico en la educación primaria. Revisión de la literatura de América Latina y el Caribe. Revista Latinoamericana de Innovaciones Educativas, 17, pp. 29-53  
.pdf

Vásquez Ospina Wilmar A. El plan de negocios para la creación de una empresa de servicios bpo de call center en el área de servicio al cliente para pymes de la ciudad de Pereira realizado  
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5214/6581186132V335.pdf;sequence=1>

Vásquez Ospina Wilmar A. plan de intervención del proyecto realizado por Wilmar Alberto Vásquez  
[http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5214/6581186132V335\\_Anexo.pdf?sequence=2](http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5214/6581186132V335_Anexo.pdf?sequence=2)

<http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>

Kumar Sen SEN, Amarada (1999) “productividad y desarrollo”. Edición en Español. Editorial Planeta

Weinkopf Kalina, Thorsten, y Weinkopf, Claudia. (2009).