

La salud mental en el Bienestar laboral de los trabajadores en los call center

Presentado por

Mary Alejandra Duarte Salamanca

Laura Fernanda Sanchez Carrillo

Laura Rocio Vargas Naranjo

Tutor

[Paola Andrea Serna Osorio](#)

Asignatura

Proyecto de investigación

Fundación Universitaria Área Andina

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Financieras

Tecnología en Gestión del Talento Humano

2023

Introducción	3
Planteamiento Del Problema	4
Pregunta problema	5
Hipótesis	6
Justificación	6
Mapa Conceptual	7
Marco Teórico	8
Bienestar laboral	8
Salud mental	9
Riesgos Psicosociales	9
Servicio de BPO	10
Síndrome de Burnout	11
Problemas laborales	12
Desgaste emocional	14
Sobrecarga laboral	15
Código Sustantivo del Trabajo, artículo 56	16
Análisis	19
Conclusión	23
Recomendaciones	24
Bibliografía	26

Introducción

El desarrollo de esta monografía se realizó de manera colaborativa, con el fin de resaltar una problemática existente en la población colombiana. pues desde años atrás se logra evidenciar la falta de interés por parte de las empresas en esta problemática, que a través de los años ha tomado mayor fuerza y se logra reflejar en los jóvenes llamados "Millennials". Por medio de la investigación se identificaron diferentes autores que hablan desde tiempo atrás de varios desafíos presentados en los Call Center y bienestar laboral que dieron relevancia en su momento, pero no se logra una solución a estas dificultades.

Desde el área de Talento Humano se tuvo en cuenta las dificultades que se pueden presentar frente al bienestar laboral de los trabajadores de Call center en diferentes ciudades y cómo afecta el mal manejo que desarrollan las nuevas modalidades de servicio al cliente, dando consecuencias a futuro negativas en la salud mental de los agentes y probable liquidación de las empresas, por el mal manejo frente al bienestar laboral.

Planteamiento Del Problema

En la actualidad se puede evidenciar que Colombia es uno de los cuatro países con mayor servicio en BPO, seguido de Brasil, México y Costa Rica, se puede identificar que Colombia es uno de los más apetecidos por su mano de obra barata, acento y calidad en el servicio.

Para el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE¹, a partir del segundo trimestre del año (abril y junio de 2021), la tasa de desempleo juvenil fue del 23%, es decir, 5,1 millones de personas, conforme a la Asociación Colombiana de BPO, para el año 2021 existen alrededor de 600 call, contact center y chat, con un número menor de 700 mil empleados; El 80% corresponde a bachilleres, técnicos y tecnólogos menores de 30 años, el 12% son profesionales y el 8% tienen posgrado; un ejemplo claro se encuentra en las ciudades de Bogotá y Medellín ya que son las pioneras y con mayor servicio de BPO² en Colombia, calculando un porcentaje del 37% para Bogotá con un nivel de estrés muy alto superando a Medellín con un 24%.

Según la coordinadora de investigación de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad de Manizales Clara Álvarez "El trabajo en Call center suena sencillo pero no lo es. Por el contrario, es una fuente de riesgos psicosociales graves que no han sido suficientemente tenidos en cuenta" ya que "Por lo general son llamadas para insultarlos, gritarles, o quejarse frente a ellos de un servicio o producto, lo que genera un desgaste emocional alto que puede desencadenar enfermedades y problemas mentales". "Los call center redefinen la idea de precariedad laboral". (Claudia Alvarez, 2022).

El artículo 56 del Código Sustantivo del Trabajo se establece que los empleadores tienen la obligación de garantizar en lo posible los espacios de trabajo de los colaboradores, velando por su seguridad física y apartándolos de los riesgos psicosociales o estrés laboral; incluyendo estrategias de trabajo para lograr así la prevención de enfermedades de salud mental. (Ministerio del trabajo, 1951)

¹ DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

² BPO: Business Process Outsourcing ("externalización de procesos de negocios").

Una de las enfermedades más comunes que se presenta en el trabajo de call center es el síndrome de Burnout o síndrome de trabajador quemado, en donde se refleja el estrés crónico laboral; este síndrome se empieza a manifestar a través de los sentimientos de agotamiento, disminución de rendimiento profesional y distracción mental con sentimientos negativos hacia el trabajo. Este tipo de trabajo genera un estrés crónico y trastorno de estrés postraumático ocasionando tristeza, ansiedad y enfermedades cardíacas al momento de desarrollar su actividad laboral. A partir de la sobrecarga laboral se genera un estrés en aumento, se reflejan conflictos cotidianos entre compañeros o líderes de trabajo, causando un mal clima laboral y así incrementando la rotación de personal reiterativamente.

Con el pasar de los últimos años lo relacionado con el bienestar emocional y la salud mental de los colaboradores ha llegado a tomar mayor fuerza al momento de crear herramientas y planes formativos, orientados a la prevención de la salud mental en los Call Center, logrando que influya estos proceso en el bienestar de la salud de los trabajadores.

Pregunta Problémica.

¿Cómo influye la salud mental en el Bienestar laboral de los trabajadores de Call Center?

Hipótesis

La salud mental influye en el bienestar laboral de los trabajadores de call center.

Justificación

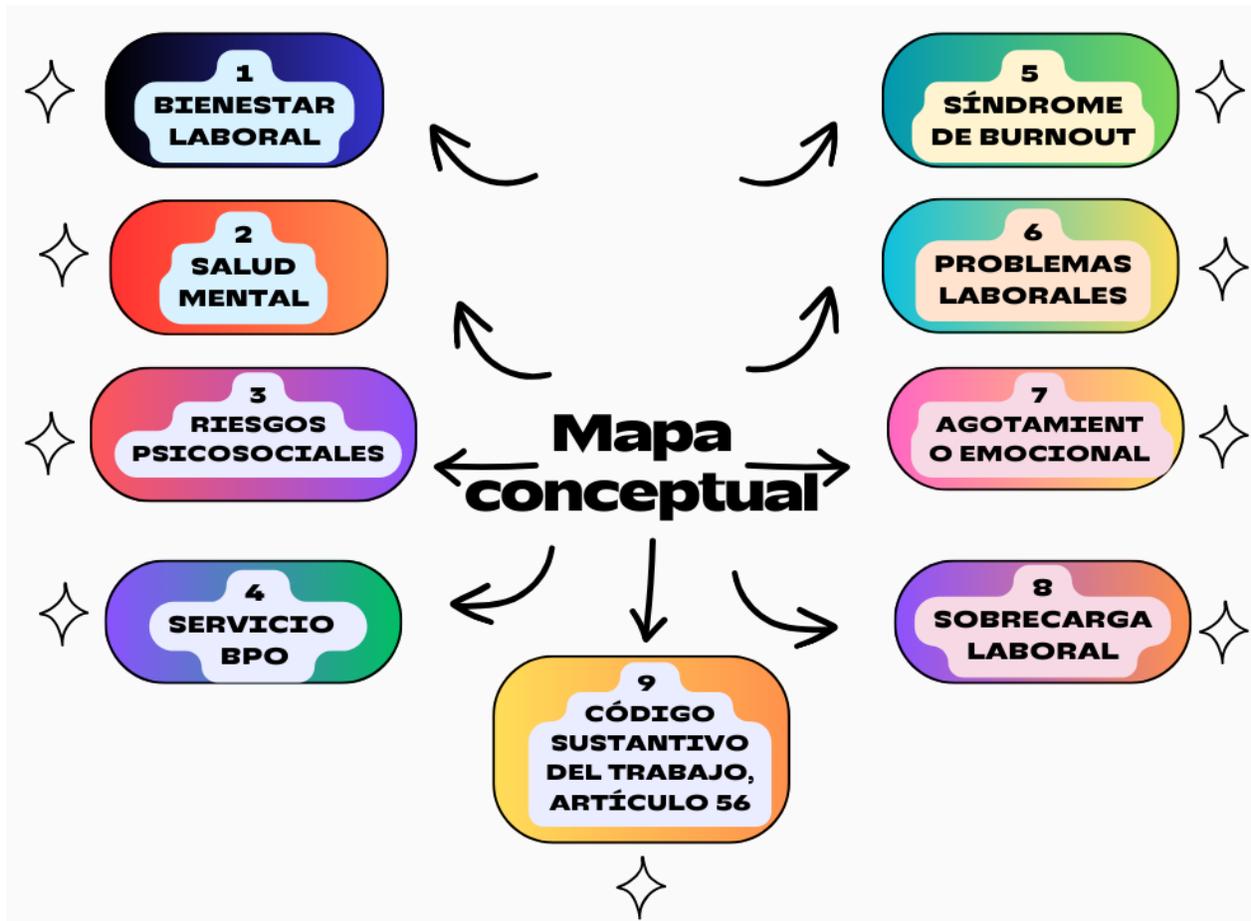
Si bien es cierto la salud mental tomó fuerza a partir de la pandemia Covid-2019 dividiéndola en un antes y después en los colaboradores, pues en 1974 el psicólogo Hebert Freudenberger realizó agotamientos sobre el agotamiento laboral enfocado en el ámbito laboral. En la actualidad los agentes de call center deben cumplir con una serie de tareas, objetivos de venta, volumen de llamadas, altas expectativas y respuestas rápidas, además deben establecer una relación cordial y de empatía dando seguridad en el transcurso de la llamada

Es necesario resaltar esta problemática ya que es una situación que se presenta al momento de la rotación de los colaboradores en los call centers, reflejando como consecuencia a la organización una crisis donde se pueden ver devastada sus ventas, ganancia y satisfacción del cliente, dejando una mala reputación de la marca.

El área de Talento Humano es el responsable de contratación y los encargados de perfilar cada uno de los cargo en donde se desarrolle un proceso de contratación eficaz, en las que se reflejen las aptitudes y habilidades requeridas para el puesto de trabajo. Las buenas capacitaciones son el pilar esencial de la preparación de un agente ya que éstas le permiten tener la seguridad plena y la información necesaria a la hora de contestar una llamada, de no ser así pueden llegar a cometer errores o sentirse agobiados frente a los clientes. Es importante que el área de talento Humano esté capacitado para un adecuado manejo del personal de estas áreas, logrado reconocer e identificar los problemas que se puedan presentar a nivel psicosocial de cada uno de los agentes

Colombia es uno de los países que mas ofrece el servicio de BPO a nivel nacional e internacional, ya que se caracteriza por su servicio a bajo costo; en los últimos años el servicio de Call Center a tomado mayor fuerza puesto que es uno de los primeros trabajos que tienen los jóvenes que inician su vida laboral, a partir de esto se puede ver que en el transcurso de su entorno laboral se encuentran con experiencias no gratas y situaciones que han afectado su salud mental sin ninguna identificación en el momento, llegando al punto extremo de generar consecuencias irreversibles en su salud mental.

Mapa Conceptual



Marco Teórico

Para entender los conceptos más a fondo sobre el tema de bienestar laboral y la salud mental en los call center es importante indagar más a fondo sobre estos conceptos y significados, ya que se mencionara a lo largo de esta investigación y tendrá directamente impactos negativos en el bienestar laboral y la salud mental de los colaboradores.

Bienestar laboral

Según la OMS, se considera un entorno de trabajo saludable “aquel en el que los colaboradores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores, además de la sustentabilidad del ambiente de trabajo” (OMS, 2019); Es por esto que el bienestar laboral se enfoca en el estado de calma, estabilidad, conexión y satisfacción al que llega un trabajador dentro de una empresa, buscando así que los colaboradores tengan una buena salud mental, emocional y corporal centrándose en el cuidado de cada individuo; Este objetivo se puede lograr cuidando los pequeños detalles como la creación de un espacio confortable, una rutina variada de pausas activas, el reconocimiento profesional y el acceso a programas de formación además de capacitaciones, mejorando el nivel de satisfacción de los empleados dentro de los call center, logrando mantener la motivación y la productividad laboral.

Ahora bien el autor Chiavenato afirma que el bienestar laboral es la protección de los derechos e intereses sociales de los colaboradores de una organización, pues ellos prestan sus servicios, según su función para apoyar, complementar a la compañía sobre el bienestar laboral y las condiciones del trabajo a la que ellos están expuestos día a día. Busca satisfacer necesidades económicas, sociales y personales, que le permitan mejorar sus condiciones de vida (2004). Mientras que Moreno y Hernández mencionan que los factores más importantes en el bienestar laboral son: El Factor Logro que se refiere a los sentimientos de deber cumplido, resultados o rendimientos y metas alcanzadas, el Factor de Reconocimiento que es aquel tipo de reconocimiento o elogios recibidos por su trabajo, sus jefes, compañeros, subordinados el Factor el Trabajo en Sí: Se refiere a cómo percibe su trabajo, le es atractivo, desafiante, variado,

creativo, etc., el Factor Responsabilidad: Aquí se abarca al nivel de responsabilidad de su propio trabajo y del de otros, así como el nivel de importancia que le brinda, y el Factor Promoción: Se refiere a la posibilidad de ascenso, formación de cargo de la empresa (Moreno et al, 2013)

A raíz de esto se puede decir que existen cuatro aspectos fundamentales en la estabilidad del bienestar laboral dentro de un call center para que los trabajadores estén felices: El primero es el bienestar ecologicista que es la relación que tienen los trabajadores con las 5 personas más cercanas en el espacio que lo rodea, el segundo hace referencia a enfoque económico del trabajador frente a la remuneración económica y cómo esto puede llegar afectar en su vida diaria, el tercero es lo sociológico ya que tiene que ver con las condiciones objetivas y observables del trabajador y el cuarto psicosocial es la percepción que ellos tienen en cuanto a si mismo, su entorno y las personas que lo rodean.

Salud mental

Según Hadfield la salud mental es el funcionamiento pleno y armonioso de toda la personalidad (2017), a diferencia de S. Freud es la capacidad de amar, de trabajar y de sonreír (2023) y Bohoslavsky es quien identifica la salud mental con equilibrio interno, coherencia, capacidad de ponerse en el lugar del otro, aceptación del rol, tomar al otro como un objeto total, dar y recibir afectos, tener confianza en sí mismo, seguridad y confianza en el otro (2019).

Mientras que la Organización Mundial de la Salud OMS³ define la salud mental como un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender, trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad (2022), siendo un componente integral y esencial de la salud, donde la salud mental hace referencia a las condiciones presentes al desarrollar una tarea que se encuentra directamente relacionada con el trabajo realizado en un call center, además de ser algo más que la ausencia de trastornos o imposibilidades mentales, donde se afecta la salud física, social y el bienestar de un trabajador, siendo esto una consecuencia de malestar en la salud a raíz de actitudes y conductas inadecuadas al momento de desarrollar el trabajo.

³ OMS: Es la Organización Mundial de la Salud.

Es por esto que la salud mental se vuelve todo un proceso donde interviene el entorno laboral, la demanda psicológica del puesto de trabajo, posibilidad de control, la salud mental del individuo a corto plazo, los cambios en el estado de ánimo, el comportamiento y respuestas psicológicas, causando trastornos a largo plazo como el agotamiento, los trastornos post traumáticos TEPT⁴, depresión mayor, abuso de sustancias psicoactivas y cambio de personalidad en su vida cotidiana.

Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales son condiciones presentadas en las situaciones y relaciones de empleo que experimenta un colaborador en la organización; Estos riesgos pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y calidad de vida del trabajador, afectando así su salud y bienestar. Este riesgo ha tomado fuerza en los últimos años ya que se logra relacionar con enfermedades como: Depresión, ansiedad, estrés, hipertensión, úlcera y hasta un infarto.

Según el comité mixto OIT⁵/OMS, el factor psicosocial son condiciones presentes en una situación del trabajo, relaciones y la realización de trabajo susceptible que afecta el bienestar y salud física, psíquica o social de los colaboradores (1984) incrementando así los niveles de estrés y agotamiento laboral. Moncada junto a otros autores agregan que los riesgos del medio ambiente en el trabajo impactan sobre los sistemas biológicos y fisiológicos de los colaboradores, en el cual se pueden desencadenar un mecanismo de defensa, resistencia o adaptabilidad frente a los cambios expuestos, pero si el colaborador no logra adaptarse a este entorno puede fracasar, produciendo daños a la salud y actuando a través de sus mecanismos psicológicos, generando así tensiones y estrés (2003). Por otro lado el profesor Gollac menciona que riesgos de salud física, psíquica, mental y social es relacionada por los ambientes socioeconómicos, la calidad de empleo, la organización y las condiciones de empleo; estos factores relacionales intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores (2013).

⁴ TEPT: Es el Trastorno de Estrés Posttraumático.

⁵ OIT; Es la Organización Internacional del Trabajo.

En la actualidad Colombia cuenta con elementos estandarizados y regulados por el Ministerio de trabajo, los cuales permiten identificar tres condiciones: intralaboral, extralaboral e individual, donde se refleja la percepción de los colaboradores y los expertos en el tema. El riesgo Psicosocial no solo puede ser limitado a un diagnóstico, sino que debe ser un compromiso desde la política organizacional, el cual contribuya a un correcto entorno de trabajo y la empresa encuentre soluciones y aspectos saludables que eviten o minimicen este riesgo.

Servicio de BPO

Business Process Outsourcing BPO es el sector de tercerización frente a un negocio, permitiendo así la delegación de uno más procesos de contactabilidad. Este negocio va de la mano de las nuevas tecnologías de la información hacia un proveedor externo y quien garantiza, administra y gerencia los procesos seleccionados basándose en métricas medibles de su servicio. El BPO es dividido en dos aspectos; el Front office que es toda la parte de servicio al cliente, ventas, soporte, recobros, mesa de ayuda, encuestas de satisfacción y retención; el Back office corresponde a la gestión de recursos humano, facturación, contabilidad, logística, análisis de la información y CRM.⁶

Según Muniz los BPO nacieron por la necesidad de instalar comunicaciones en las grandes empresas (2011); con el pasar de los años y con la llegada de la globalización estos procesos tecnológicos toman mayor fuerza y reducen los costos de las organizaciones.

⁶ CRM: Es Customer Relationship Management.

Para Forester, en Colombia hubo un crecimiento en este sector en el 2008 al 2009 del 18%, pero en ese momento el resto de las industrias decreció por la crisis financiera mundial (2010) lo cual permite evidenciar el crecimiento del sector de BPO; Ana Karina Quessep, Directora Ejecutiva de la Asociación Colombiana de Contact Centers ACCC, indica que la industria de Call center y BPO para el año 2010 ya empleaba 60.000 colombianos y factura 550 millones de dólares al año. En los últimos reportes por la Asociación Colombiana de BPO en 2020, el sector tuvo un crecimiento del 15,4 % gracias las necesidades virtuales, logrando más de 605 mil empleos directos de los cuales una gran parte es trabajo juvenil con un porcentaje del 25% (Asociación Colombiana de BPO, 2021).

Actualmente Colombia es atractiva para estos servicios globales generando un crecimiento en las empresas nacionales del sector BPO, logrando entrar a los mercados internacionales y reconociéndose por brindar una calidad excepcional en las métricas establecidas para cada organización.

Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout o también conocido como desgaste profesional, es un estado por el cual los colaboradores empiezan a sentir un agotamiento mental, físico y emocional que presenta unas exigencias de insatisfacción laboral y estrés crónico el cual es conocido como un detonante de problemas en la salud física y mental; estos colaboradores se encuentran expuestos a niveles altos de estrés, poca autonomía, malas relaciones, ausencia de apoyo en su entorno, carga de trabajo excesiva y falta de formación para realizar las tareas.

Este síndrome viene acompañado de síntomas físicos tales como náuseas, dolores de cabeza y dificultades para dormir, sin embargo otros factores que pueden contribuir a este tipo de situación como las tareas y las actividades extralaborales exigentes, las cuales entorna un estilo de vida estresante y puede afectar a cualquier tipo de persona que estén atravesando por una situación difícil en un ámbito laboral y personal.

Por otro lado, cabe resaltar que el Síndrome de Burnout según la Organización Mundial de la Salud OMS, es una enfermedad en la que es agregada a la Clasificación Internacional de Enfermedades en la que afecta el entorno social, familiar y laboral.(2022). Maslach y Jackson establecen que el Síndrome de Burnout es catalogado como Síndrome tridimensional en el que el trabajador presenta cansancio emocional, despersonalización o tratamiento clínico y actitud negativa hacia los clientes y una baja realización personal (Malach et al., 2021); los colaboradores se pueden ver expuestos a este síndrome por jornadas laborales extensas, tareas repetitivas, posibilidad de cometer equivocaciones y en aquellas que requieren atención sostenida.

Gil-Monte y Peiró justifican que los dos primeros síntomas a instalarse en un sujeto con Síndrome de Burnout son el Agotamiento Emocional y la baja Realización Profesional, que en el caso de la población en cuestión se encuentran en nivel medio. (Gil-Monte et al.,1997). Es importante identificar los factores sociodemográficos en los que se ve reflejado la predisposición a este síndrome. Bertaci y otros autores indican la existencia de relaciones entre factores como sexo, edad, estado civil, carga horaria trabajada y otros, con la aparición de este síndrome. (Bertaci et al., 2011)

Problemas laborales

Los problemas laborales o conflictos se definen como relaciones problemáticas entre dos o más colaboradores, la cual se caracteriza directamente por la función que se desarrolla dentro de una organización, en la que no se encuentra un balance en un buen ambiente laboral, el cual es clave para el desarrollo de la misma.

Son originados de trastornos psicológicos por la no adecuada adaptación en un ambiente laboral, la sobrecarga, el estrés, la desmotivación y la dificultad que se tiene para adaptarse a los cambios internos de la empresa. Adicional a esto, el temor a no encontrar trabajo, ser despedido y acoso laboral son unos de los factores que causan mayores conflictos en los colaboradores.

Por otro lado la compañía deberá asegurarse de que el equipo cuente con una buena salud física, financiera, social y emocional en la que garantice espacios productivos con buena retención y comunicación de sus colaboradores, ya que el trabajo ocupa la mayor parte de la vida de una persona y si no se resuelve estos problemas o conflictos, podrán afectar la vida cotidiana de los colaboradores y su entorno laboral siendo esta unas de las consecuencias de las bajas laborales.

En medio de los conflictos laborales, las organizaciones la utilizan como una herramienta para identificar, clasificar y analizar los conflictos sociolaborales en los que se tenga una incidencia directa en el entorno laboral. Según Caldas el manejo de conflictos es uno de los aspectos más complejos que aparece en las organizaciones, definido como los distintos procesos de diagnóstico, estrategias de negociación y otras intervenciones diseñadas para reducirlos o resolverlos (Caldas et al., 2009), adicional a esto Newton establece que el conflicto es toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición. Es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas por alcanzar o los métodos por emplear para cumplir esas metas (1999); igual que Newton Robinns establece que el conflicto es un proceso el cual empieza cuando una de las partes percibe que la otra lo está afectando negativamente en un aspecto importante o de relevancia para el sujeto (1999).

Es importante resaltar que los problemas laborales influyen de manera positiva si se da un buen manejo, ya que permitirá que la organización tenga una constante evolución y cambie sus proceso; por el contrario si la organización no tiene un buen manejo frente a estos conflictos no solo afectará negativamente a la organización sino también a sus colaboradores.

Desgaste emocional

El agotamiento emocional es un estado que no diferencia entre mujeres, hombres, niños, adolescentes, trabajadores y universitarios, por tal motivo cualquier persona puede presentar un límite de tareas o situaciones que lo hagan llegar hasta su límite. Por este motivo puede presentarse un estado psicofísico, la ausencia de energía y la desmotivación.

Generalmente se origina por una sobrecarga de esfuerzo psíquico en la que sienten una disminución de energía, capacidad cognitiva y el recurso para hacer frente al día a día. Este desgaste emocional altera las relaciones humanas en las que se presenta un descontrol de emociones en situaciones presentadas, alterando así el sueño, concentración, desmotivación y el desinterés por cualquier tema o situación, evidenciando así una baja autoestima con pensamientos y sentimientos negativos sobre uno mismo.

Las personas con agotamiento emocional sobresalen por su autoexigencia en un alto nivel de responsabilidad y el no poner límites en su entrega; el no saber decir no y sobrecargarse de aún más tareas que no podrá cumplir en el tiempo establecido.

Según Cropanzano y otros autores establecen que el agotamiento emocional puede influir en el desempeño laboral, es decir la forma en la que van a reaccionar ante las situaciones, las cuales estarán mediadas por el compromiso y los resultados del mismo.(Cropanzano et al, 2023), adicionalmente Buunk, justifica que existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los procesos de intercambio social: 1) La incertidumbre: Es la ausencia o falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo actuar. 2) La percepción de equidad: Hace referencia al equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones. 3) La falta de control: Se explica como la posibilidad/capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales.(Buunk et al., 1993). Para Hallberg uno de los primeros síntomas para llegar a desarrollar el síndrome de Burnout es el agotamiento emocional el cual va disminuyendo el tedio y conduce al colaborador a desarrollar este síndrome (1994).

Sobrecarga laboral

Como su nombre lo indica es el exceso de requerimientos, funciones y actividades a las que se ven expuesto los colaboradores dentro de su jornada laboral, también se encuentra relacionada con la alta cantidad de tareas a realizar en un tiempo insuficiente o hasta en jornadas extensas. Esta problemática rápidamente genera fatiga en el colaborador afectando su salud física y mental en un corto tiempo.

Según Martín y Pérez la carga de trabajo se considera un factor psicosocial, ya que logra afectar el bienestar físico, mental y social del colaborador, logrando así el mal realizamiento de sus tareas (Martín et al., 1997). Según Calderón la carga es el resultado de una presión emocional y física reflejada diariamente a través de las exigencias de las tareas laborales a realizar, adicionalmente también existen la prevalencia de una exigencia tras otra, donde esto puede reflejarse en el tipo de trabajo del colaborador (2018) manteniendo un estrés constante y no logrando cumplir con todas las tareas a realizar; Beltran también asegura que hoy en día los trabajadores buscan más que un salario, ellos requieren condiciones laborales óptimas, las cuales permitan desarrollar sus capacidades y bienestar; Los riesgos psicosociales como la sobrecarga laboral los influye de manera negativa a la satisfacción de los colaboradores, produciendo un malestar psicológico, físico y conductual en su labor (2014).

La sobrecarga de trabajo aún no recibe la importancia necesaria dentro de las empresas y se ha convertido en uno de los errores más grandes que puede cometer una organización, el delegar una gran cantidad de funciones a un solo colaborador generará riesgos psicosociales y un estrés mayor al no terminarlas en el tiempo estipulado.

Código Sustantivo del Trabajo, artículo 56

El Código Sustantivo del Trabajo es la normatividad que regula las relación de los trabajadores del sector privado y público, se encuentra compuesto por 492 artículos normativos, la cual regula las relaciones entre el empleado y el trabajador dentro de un balance social y económico. Este código fue adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 “Sobre el Código Sustantivo del Trabajo”, publicado en el Diario Oficial N° 27.407 del 9 de septiembre de 1950, en virtud del Estado de Sitio promulgado por el Decreto extraordinario N° 3518 de 1949. (Congreso de Colombia, 1950).

En el Artículo 56 del Código Sustantivo del Trabajo se establecen las “obligaciones de las partes en general. De modo general, incumben al empleador obligaciones de protección y de seguridad para con los trabajadores, y a éstos obligaciones de obediencia y fidelidad para con el empleador” (Ministerio de trabajo, 1951).

La realidad de los Call Center

Entidad encargada del servicio al cliente por medio de canales digitales que permite la interacción entre los agentes y los clientes actuales. En la actualidad se encuentran tres tipos de call centers, los cuales se dividen en inbound (llamada entrante), outbound (llamadas salientes) y virtual (contact center) con sus principales funciones en el servicio al cliente, resolución de problemas y ventas por medio de llamadas.

Se evidencia que en los Call Center su función principal es la resolución de un problema que se presente de un cliente externo, la cual por medio de este servicio se busca solucionar desde la comodidad de su casa, evitando el traslado a los puntos físicos y la solución inmediata a través de la llamada telefónica. Es por este motivo que esta monografía se enfocó en esta problemática particularmente, con el fin de darle mayor visibilidad e importancia, ya que en la actualidad no se le presta la atención necesaria y con esto no se establece un plan de acción.

Análisis

En Colombia el sector de Call center ha tomado fuerza a lo largo de los últimos años, ingresando así a los mercados internacionales por su buena calidad de servicio, acento y mano de obra económica; es importante resaltar que la llegada de más compañías al país es gracias a la estabilidad, fortalecimiento de la infraestructura de comunicaciones y ubicación geográfica que permite a los demás países ofrecer mejores servicios, mayor calidad y agilidad en el proceso.

Por otro lado la pandemia generó un antes y un después con el Teletrabajo, generando así mayor empleabilidad en el servicio de BPO, este sector tuvo un crecimiento del 15.4% para el año 2020 logrando alrededor de 605 mil empleos en mayor parte para los jóvenes del país, causando un incremento a partir del 2021 de una aproximación de 600 call y aproximadamente 700 mil colaboradores sin importar que nivel de estudio o experiencia puedan llegar a tener (DANE, 2021).

Según el blog Dondocor (2020) los 10 mejores call center en Colombia son: Teleperformance, Emtelco, Atento Colombia, NEXA BPO, Digitex Servicios BPO, América BPS, Telecenter Panamericana, Sitel Colombia, Outsourcing Servicios Informaticos y Concentrix, prestando servicios para otros países partiendo de la atención al cliente, ventas, soporte técnico para países como Estados Unidos, Ecuador, España, Perú, entre otros. En donde las ciudades principales en las que se han generado operaciones de call center son: Bogotá con el 49.3%, seguida por Medellín con el 20.48%, Cali 8.05%, Manizales con el 8.07%, Barranquilla con el 4.24%, Pereira con el 3.44%, Bucaramanga con el 1.84% y las demás ciudades se reparten en el 3.94% restante.

Para la Universidad Pontificia Bolivariana (2021) el inicio de la vida laboral de cada joven el call center es la primera la primera oportunidad de trabajo para adquirir experiencia y un sueldo competitivo en un corto tiempo, donde se ofrecen cierto tipo de condiciones o beneficios que son atractivos a las vista de un primer trabajo, pero con el pasar del tiempo desafortunadamente estas expectativas de trabajo sufren una serie de cambios y afectaciones, donde la economía, el bienestar y la salud se logran ver afectadas.

En el blog Plaza Capital (2018) se tomaron experiencias en las que mencionan con el pasar del tiempo después del proceso de contratación y capacitación donde ya han desarrollando un determinado proceso de actividades, los agentes evidencian que su sueldo no es justo ya que no es tan fácil comisionar como lo han mencionado en un inicio, adicionalmente su horario no es tan flexible como indican puesto que deben cumplir con unas horas determinadas de logueo que se puede extender fuera de su horario laboral.

El ambiente laboral es otro factor que influye bastante en este sector de trabajo, pues la aglomeración de personas, la exigencia frente al cumplimiento de metas y la competitividad entre agentes y campañas son los detonantes al estrés y mal ambiente laboral, causando la indisposición y sobrecarga laboral dando así inicio a una vida con grandes afectaciones emocionales, físicas, personales, sociales, entre otras que afecta la salud de cada colaborador.

A partir de las experiencias propias que se han vivido y la información de la Universidad Pontificia Bolivariana(2021), se puede determinar que la vivencia en un call no es tan agradable desde su inicio, ya que al compartir ambiente laboral con muchas personas competitivas que tienen diferente carácter, forma de pensar y de actuar se genera una actitud egoísta y una enemistad entre compañero. Partiendo de ese ambiente laboral se produce una indisposición por parte del colaborador, afectando sus labores cotidianas, dando resultados negativos en la campaña donde se tiene una presión extrema por parte de los líderes, con un acoso y sobrecarga laboral hacia la eficiencia del colaborador. Adicionalmente a estas situaciones que viven los agentes de call center se le suman los cambios de horarios, condiciones, trabajos no remunerados, horas extras, alto flujo de llamadas y menos oportunidades de ascenso, causando que los colaboradores empiezan a experimentar una inestabilidad emocional, abriendo paso a ciertas condiciones emocionales y mentales, generando crisis de estrés y ansiedad, dando lugar a un Síndrome de Burnout, que no solo afecta su vida laboral sino también su vida personal.

Lo expresado anteriormente es un ejemplo claro de los muchos casos que existen cotidianamente, que se pueden encontrar en las redes sociales, experiencias familiares y de amigos. Lastimosamente en la actualidad los Call center en Colombia no llegan a identificar que son los causantes principales de muchos riesgos psicosociales en sus colaboradores, haciendo caso omiso a las diferentes situaciones que se puedan presentar no solo en lo laboral sino también en el ámbito personal dentro de las instalaciones laborales.

Partiendo de los estudios realizados hacia los call center se ha logrado evidenciar que en las principales ciudades, como Bogotá y Medellín, se encuentran un nivel muy alto de estrés en un intervalo del 24% al 37% (2018). En muchas ocasiones cuando los agentes se sienten agobiados y con su salud mental afectada, deciden buscar apoyo psicológico por parte de Talento Humano el cual recibe esta situación y su solución pronta es el despido por indicadores o sin justa causa, haciendo caso omiso frente a la situación presentada.

Con base a lo ya mencionado se evidencia que en pleno siglo XXI en donde los jóvenes bien llamados Millennials o Generación de Xristal, son más susceptibles a tolerar este tipo de trabajos y ven esta opción como una oportunidad momentánea y prefieren buscar otra opción de empleo, dejando el Call Center como última elección, al presentarse algunas de las situaciones ya mencionadas priorizan su salud mental que el beneficio económico y deciden dar por terminada su vinculación laboral.

Para concluir cabe resaltar que aún hay muchos desafíos pendientes por afrontar en este sector empresarial, dando como consecuencia a largo plazo un cierre definitivo de diferentes campañas dentro de los Call Center, demostrando que los clientes cada vez eligen menos la atención de un agente a través de llamadas y deciden tomar otra forma de atención más ágil, eficiente y menos desgastante. Adicionalmente la constante rotación del personal es un factor con gran influencia, puesto que no se tiene una estabilidad laboral y generando mayores gastos dentro el proceso de contratación y capacitación para el personal, dejando grandes pérdidas que pueden llevar estas organizaciones a la clausura definitiva de la compañía.

Conclusión

Es una realidad la situación que presentan los Call Center a nivel Nacional, ya que para ellos la salud mental y emocional de sus colaboradores no es de vital importancia, puesto que no se presentan planes de bienestar que minimicen el riesgo al que se encuentran expuestos cada uno de los agentes. Es aquí donde el área de Talento Humano tiene la tarea más importante que es velar por la seguridad y bienestar de cada uno de ellos, generando planes de trabajo con diferentes actividades extralaborales con el fin de compartir y salir de la rutina mitigando el estrés laboral. En la actualidad los Call Center ante esta situación han hecho caso omiso sin presentar un plan de contingencia que permita mitigar este riesgo; se puede resaltar que a través de los años este tipo de compañías han intentado implementar un área de trabajo en donde la tecnología juega un papel importante en el desarrollo de funciones de los agentes pero aun así no es de fácil acceso, es compleja de utilizar y genera una mayor carga laboral acompañada de estrés al colaborador.

El sector de BPO como se mencionó anteriormente tiene dificultades para encontrar un equilibrio entre el bienestar de sus colaboradores y cumplir con las metas establecidas, teniendo en cuenta que este factor incide en las enfermedades de salud mental que enfrenta hoy la salud pública y creando un incremento en la tasa de deserción de Contact Center; para este sector es importante y de manera obligatoria darse a la tarea de preocuparse por las condiciones en la que se encuentran colaboradores.

Es importante que los Call Center tengan clara la prioritario que es dar atención y solución a este tipo de problemática, ya que afectan con gran fuerza la salud de los agentes c, logrando un beneficio mutuo tanto para la compañía y el colaborador; puesto que de no ser así se tendrían grandes consecuencia a futuro, impidiendo la prestación del servicio a la población.

Recomendaciones

Dentro del plan de bienestar realizado por Talento Humano se puede establecer un cronograma de actividades quincenal por grupos para así no afectar su rendimiento laboral, en los que se incorporan tres planes de acción tanto en lo personal, laboral y psicosocial, con el fin de abrir espacios de diálogos en los que se permita tratar una a una estas problemáticas y su posible solución. Con este plan de acción se busca implementar diferentes programas de bienestar tales como:

1. **Pausas activas y creaciones lúdicas:** tienen como fin desconectar al colaborador por unos minutos permitiendo restaurar la concentración, aumentar la creatividad, promover la actividad física logrando liberar la fatiga y el estrés del trabajo.
2. **Clases de zumba:** este tipo de actividad tiene como fin utilizar el baile como una liberación de estrés e incentivar a los colaboradores a realizar ejercicio por medio de la danza
3. **Programas de apoyo psicológico:** ya que tienen como fin ayudar a los colaboradores de manera inmediata y efectiva, brindando servicios que promueven el desarrollo individual y grupal para influir, cambiar y favorecer el rendimiento de los colaboradores, potenciando su productividad y comodidad en el puesto.
4. **Espacios de retroalimentación laboral y apoyo al momento de resolver el problema en el transcurso de la llamada:** este tipo de espacio fue diseñado con dos fines; uno de estos espacios se busca que en el transcurso de la llamada, si alguno de los agentes llega a presentar una dificultad, el líder pueda ser un apoyo para el colaborador en este tipo de situaciones negativas. Por otro lado se crean espacios los cuales permiten hacer una retroalimentación en las fallas encontradas, convirtiéndola en oportunidades de mejora.
5. **Charlas para fortalecer el proceso de inteligencia emocional:** pues tiene como fin identificar las emociones de los demás, desarrollar la habilidad de controlar las propias emociones, prevenir los efectos perjudiciales de las emociones negativas y lograr desarrollar la habilidad para generar emociones positivas.

6. **Plan de carrera y reconocimiento con incentivos por el buen trabajo realizado tanto individual como grupal:** ya que les permite a los colaboradores mejorar las técnicas y aptitudes optimizando la experiencia en el call center, además de fomentar el desarrollo de un buen trabajo mediante la guía y formación necesarias, estableciendo metas y objetivos profesionales.

Bibliografía

- Almeida Freire, M., Oliveira, E. N., Guimarães Ximenes Neto, F. R., Evangelista Lopes, R., Gomes Nogueira Ferreira, A., & Vieira Gomes, B. (2015). *Síndrome de Burnout: un estudio con profesores*. Salud de los trabajadores - Postgrado en Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral, Universidad de Carabobo, 23(1), 19–28.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382015000100003
- 5 causas del burnout en los empleados del contact center. (Octubre 31, 2018). Genesys.
<https://www.genesys.com/es-mx/blog/post/5-causas-del-burnout-en-los-empleados-del-contact-center>
- Bpro.org. Asociación Colombiana de BPO <https://www.bpro.org>
- Bienestar Laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla* (2015). Universidad Rafael Landívar <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>
- Contexto, U. P. B. (mayo 5, 2023). *Tono ocupado. Salud mental en los call centers*.
<https://periodicocontexto.wixsite.com/contexto/single-post/tono-ocupado-salud-mental-en-los-call-centers>
- Cardona Velásquez, J. F. (2018). Los efectos de la sobrecarga laboral. Universidad Santo Tomás de Colombia
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14337/2018CardonaVelasquezJuanFelipe.pdf?sequence=1>
- Cansancio emocional: causas, síntomas y cómo afrontarlo. (Mayo 26, 2022). Sanarai.com;
<https://www.sanarai.com/blog/cansancio-emocional-causas-sintomas-y-como-afrontarlo>
- Conoce el Código Sustantivo de Trabajo Ley 2363 DE 1950. (1950). Implementando SGI.
<https://www.implementandosgi.com/normatividad/conoce-el-codigo-sustantivo-de-trabajo/>

- De Licencia, T. P. O. el T. P. (2021). Influencia de la carga laboral sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del sector privado de Lima metropolitana.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4b935de2-6753-442a-b36d-db8b0ea08d86/content>
- Díez, J. J. (mayo 16, 2023). ¿Qué es el bienestar laboral o wellbeing corporativo? - Consultoria para Contact Center. *Consultoria para Contact Center | On Soluciones*.
<https://onsoluciones.com/que-es-el-bienestar-laboral-o-wellbeing-corporativo/>
- El síndrome de Burnout, ¿cómo prevenir y tratar? (2018). Chubb.com.
<https://www.chubb.com/co-es/pymes/articulos/sindrome-burnout.html>
- Fernandez, F. J. M. (Octubre 27, 2019,). Los 10 trastornos psicológicos más comunes y sus características. Psicólogo en Barcelona; Francisco Javier Martinez Fernandez.
<https://psicorelacional.com/los-10-trastornos-psicologicos-mas-comunes-y-sus-caracteristicas>
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 29(2), 237-241.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012 script=sci_arttext
- Los call center redefinen la idea de precariedad laboral. (julio 30, 2022). La Silla Vacía.
<https://www.lasillavacia.com/silla-nacional/eje-cafetero/los-call-center-redefinen-la-idea-de-precariedad-laboral/>
- Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia.(May, 2019). Universidad Oscar Ribas
<http://file:///C:/Users/USERWIN10/Downloads/Dialnet-ManejoDeConflictosEnElEmprendimientoDeLasEmpresasD-7052370.pdf>
- Marcela, A., Góngora, P., Israel, R., Molina, R., & Diva, M. (junio 21,2023). Edu.co. Universidad de la Costa, CUC.
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/10294/Deserci%C3%B3n%20del%20personal%20y%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20en%20los>

%20call%20centers%20de%20la%20ciudad%20de%20Barranquilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, M. S., & Sánchez-Monge, M. (2015, octubre 2). Síndrome de burnout. CuidatePlus.
<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>

Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 42–80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo : contribución a su estudio*. 9–9.
<https://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/9158>

Salud-mental - Definiciones. (2021). Saludemia.com. <https://www.saludemia.com/-/vida-saludable-salud-mental-lo-fundamental-definiciones>

Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud.(Mayo, 2021)
National Library of Medicine
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7994441/#:~:text=Actualmente%2C%20la%20definici%C3%B3n%20m%C3%A1s%20aceptada,y%20una%20baja%20realizaci%C3%B3n%20personal%C2%BB>

Problemas laborales. (Mayo 29, 2019). De Salud Psicólogos
<https://desaludpsicologos.es/problemas-laborales/>

Riesgos Psicosociales en la población Colombiana. (Junio 28, 2018). Quirón Prevención
<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/riesgos-psicosociales-poblacion-colombiana>

Salud mental: una alarma en los agentes de call center. (2018). Plaza Capital.co.
https://plazacapital.co/webs/produccion5/salud_mental_call_center/index.html (2018).
Org.co.Colfecar

Scorebuddy. (Mayo 30, 2022). Call center burnout, depression symptoms & how to overcome.
Scorebuddy <https://www.scorebuddyqa.com/blog/all-about-call-center-burnout-depression-symptoms-how-to-overcome>

- Semana. (2015, octubre 12). *¿Por qué Colombia es un país atractivo para los call center?*
Semana.com Últimas Noticias de Colombia y el Mundo.
<https://www.semana.com/empresas/articulo/colombia-ha-convertido-pais-atractivo-para-call-center/214593/>
- Síntomas del síndrome de ‘burnout’(Julio 24, 2018). Quirónprevención.
<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>
- Trastornos mentales. (Junio 8, 2022). Who.int. Organizacion Mundial de la Salud
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>
- Universidad Militar Nueva Granada. (2015). *La Resolución de Conflictos Laborales: Un verdadero desafío para el área de Talento Humano en las empresas.*
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6397/TRABAJOFINALDEGRADOEduardoCaicedoGarcia.pdf;jsessionid=261EA5339B28A9E91F6187D24B8B6E8E?sequence=1>
- Valdés, V. (Noviembre 16 ,2022). Todo sobre ese agotamiento emocional que te boicotea con tanto cansancio, olvido y baja autoestima. Vogue España.
<https://www.vogue.es/belleza/articulos/agotamiento-emocional-sintomas-cansancio-insomnio-olvido-baja-autoestima>
- Zendesk. (Julio 29, 2022). *¿Qué es un conflicto laboral? Características y causas comunes.*
Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-un-conflicto-laboral/>