

**PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DE DOS CONTACT Y CALL CENTER DE
MEDELLÍN SOBRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN
RELACIÓN CON SU BIENESTAR PSICOLÓGICO SUBJETIVO.**

JULIANA GRANDA JIMÉNEZ
VALERIA OROZCO DOMÍNGUEZ

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PSICOLOGÍA
ENVIGADO
2023

**PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DE DOS CONTACT Y CALL CENTER DE
MEDELLÍN SOBRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL EN
RELACIÓN CON SU BIENESTAR PSICOLÓGICO SUBJETIVO.**

**JULIANA GRANDA JIMÉNEZ
VALERIA OROZCO DOMÍNGUEZ**

Trabajo de grado presentado para optar al título de psicología

Asesor: Jessica Quintero Jurado, Magíster (MSc) en Salud Mental de la Niñez y la Adolescencia.

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PSICOLOGÍA
ENVIGADO
2023**

Tabla de contenido

Resumen.....	5
Introducción	6
1. Planteamiento del Problema	8
2. Justificación	15
3. Objetivos.....	17
3.1. Objetivo General.....	17
3.2. Objetivos Específicos.....	17
4. Marco Referencial.....	18
4.1. Marco de antecedentes.....	18
4.2. Marco teórico.....	33
4.3. Marco ético legal.....	50
5. Metodología	51
5.1. Tipo de estudio.....	51
5.2. Nivel de estudio	52
5.3. Diseño de estudio.....	53
5.4. Población.....	53
5.5. Técnicas de recolección de información.....	54
5.6. Procedimiento	55
6. Resultados.....	56
7. Discusión.....	97
8. Conclusiones.....	107
Referencias.....	112
Anexos	119

Lista de Tablas

Tabla 1	38
Tabla 2	54

Lista de Figuras

Figura 1	65
Figura 2	73
Figura 3	81
Figura 4	92
Figura 5	97

Resumen

El presente estudio aborda el problema de los factores de riesgo psicosocial intralaboral que afectan el bienestar de los trabajadores de los contact y call centers. El objetivo general de la investigación es describir la percepción de los colaboradores de dos contact y call centers de Medellín sobre los factores de riesgo psicosocial intralaboral en relación con su bienestar psicológico subjetivo. Respecto a la metodología, este estudio es de enfoque cualitativo, nivel descriptivo y método fenomenológico. La muestra consistió en 10 participantes que trabajan en call centers, se realizaron entrevistas semiestructuradas de manera virtual y se utilizó el software Atlas Ti para el análisis de datos. Dentro de los principales hallazgos se tiene que en los call centers los factores de riesgo psicosocial intralaboral más relevantes son las demandas de la jornada laboral, las demandas emocionales y de carga mental, y la falta de control y autonomía. Estos factores fueron asociados por los participantes como afectos positivos y negativos en relación con su bienestar, es decir, estos influyen tanto de forma positiva como en el caso de la jornada laboral, como de manera negativa como en el factor de las demandas emocionales y la falta de control y autonomía. Estos afectos se ven reflejados en el nivel de satisfacción que tiene el trabajador, el nivel de estrés, de exigencia emocional y su estado de salud, tanto física como mental.

***Palabras clave:** Factores de riesgo psicosocial, call center, contact center, bienestar psicológico subjetivo, afecto positivo, afecto negativo.*

Abstract

This study addresses the problem of intra-occupational psychosocial risk factors that affect the well-being of contact and call center workers. The general objective of this research is to describe the perception of the employees of two contact and call centers from Medellín about the intra-occupational psychosocial risk factors within the workplace in relation to their subjective psychological well-being. Regarding the methodology, this study has a qualitative and phenomenological approach of descriptive level. The sample consisted of 10 participants who work in call centers. Semi-structured interviews were conducted online, and the Atlas Ti software was used for the analysis of the data. One of the main findings is that in call centers, the most relevant psychosocial risk factors in the workplace are the high demands of the labor days, emotional burdens and mental load, and the lack of control and autonomy. These factors were perceived by the participants as both positive and negative in regards to their well-being, that is, they influence them positively like in the case of the working day, and negatively as for the emotional demands and the lack of control and autonomy. These effects are reflected in the

workers' level of satisfaction and stress, the emotional fatigue and their health conditions, both physically and mentally.

Key words: *Psychosocial risk factors, call center, contact center, subjective psychological well-being, positive affect, negative affect.*

Introducción

El presente estudio se realiza en el marco de la formación en el pregrado de psicología, con el propósito de desarrollar competencias en investigación, hace parte de la opción de grado y se realiza como requisito para obtener el título de psicólogas. Se llevó a cabo con 10 personas que son teleoperadores de dos contact y call centers de la ciudad de Medellín, con el objetivo de describir la percepción de los colaboradores de dos contact y call centers de Medellín sobre los factores de riesgo psicosocial intralaboral en relación con su bienestar psicológico subjetivo.

La expansión de los centros de llamadas en Colombia ha llevado a un aumento significativo de empleo en esta industria, con un crecimiento notorio desde 2013. Colombia ha ocupado el tercer lugar en América Latina y el Caribe en el mercado de contact centers, con una cuota del 13.1%. Sin embargo, se observan preocupaciones sobre las condiciones laborales en estos centros, donde la repetición, la supervisión constante, la falta de autonomía y el lidiar con

clientes impacientes pueden llevar a niveles de estrés y desgaste profesional en los trabajadores.

Siguiendo lo anterior, es crucial identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral a los que se enfrentan los asesores, que incluyen la calidad de la salud durante el trabajo, las demandas de las jornadas laborales, las posturas prolongadas, la monotonía en el rol, las demandas emocionales, el ritmo de trabajo impuesto y la remuneración. Por otro lado, y a pesar de tener algunas ventajas económicas, el trabajo en contact y call centers se caracteriza generalmente por ser de baja calidad.

1. Planteamiento del Problema

Con el pasar de los años el concepto de trabajo ha tenido una evolución a través de las diferentes épocas, por ejemplo, el trabajo fue considerado como actividad exclusiva de los esclavos en la tradición grecorromana, en la cual se tenía una concepción castigadora y degradante. Sin embargo, para la época moderna, la concepción sobre el trabajo se empieza a analizar bajo perspectivas diferentes como lo económico y lo psicológico, convirtiéndose en una de las dimensiones esenciales que pertenecen a todo ser humano y permitiéndole autonomía, interacción y transformación en aspectos personales y familiares (Romero, 2017).

Según el Código Sustantivo del Trabajo, el trabajo se refiere a cualquier actividad humana que se realice de manera voluntaria y que esté destinada a servir a otra persona, ya sea

de naturaleza física o intelectual, ya sea de forma permanente o temporal, siempre y cuando se realice en virtud de un acuerdo de trabajo. En otras palabras, se trata de cualquier acción que se realice bajo un contrato laboral (Código Sustantivo del Trabajo, 2011).

Con una perspectiva diferente, Neffa define el trabajo con dos características particulares: como una actividad voluntaria y, por otro lado, que se realiza bajo tensión; del mismo modo plantea que implica poner en práctica la fuerza de trabajo en los objetos de trabajo y que esta se puede ejecutar en una oficina o puesto de trabajo, en una empresa, en la casa o en espacio público teniendo en cuenta que siempre la persona estará sometida a ciertas condiciones de trabajo (Neffa, 2015).

Llama la atención este planteamiento en cuanto a que el trabajo es realizado bajo tensión, puesto que esto no necesariamente aplica en todos los casos, si bien es cierto que unos trabajos puedan ser más estresantes que otros, no todos implican una gran presión o tensión. Además, la descripción del trabajo como la fuerza de trabajo aplicada sobre los objetos con los cuales se realiza un trabajo es un poco reducida, debido a que la fuerza física no es el único factor en juego en un trabajo, como lo sería en algunas labores manuales u operativos, pero en otros puede primar la habilidad intelectual, creativa y de conocimiento.

Retomando la formulación de Neffa, independientemente del espacio donde se realice la actividad laboral, las condiciones y el ambiente de trabajo siempre están presentes y son determinantes dentro de la misma actividad y en la persona que la realiza, además de que el trabajador constantemente está sometido a exigencias físicas, psicológicas y mentales.

Estos aspectos mencionados anteriormente son de gran relevancia debido a que el bienestar psicosocial de la persona se verá directamente afectado, y esto a su vez se podrá reflejar en su motivación, rendimiento e incluso en los resultados de las tareas realizadas por el individuo dentro de la empresa. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) el promedio de horas que trabaja una persona por año para el 2021 en Colombia es de 2405 horas y en el año 2022 en países latinoamericanos como México y Costa Rica es de 2226 y 2149 horas respectivamente, siendo estos los países con mayor índice (OCDE, 2022). Debido a estos resultados, en los cuales se evidencia un alto número de horas dedicadas al trabajo, especialmente en Colombia, se debe considerar la importancia de evaluar las condiciones laborales y riesgos psicosociales en las actividades y espacios laborales.

Según el DANE, para febrero del año 2023 la tasa de desempleo en Colombia fue del 11,4%, y la tasa de ocupación del 56,5%, teniendo una reducción del 1,6% y un aumento del

0,6%, respectivamente, en comparación con febrero del 2022. Estos datos son positivos para la economía del país ya que representan un aumento de la población que estaba empleada a la fecha (DANE, 2023). Partiendo de esto, se tiene presente que las empresas del sector BPO ofrecen más de 710.000 empleos en Colombia en contact y call center; sin embargo, no existen estadísticas que permitan monitorear el desempeño de este sector, de acuerdo con un informe emitido por esta misma entidad, no hay cifras que determinen la cantidad total de empresas que existen en el país, por esta razón se hace necesario realizar las estadísticas respectivas para obtener dicha información (DANE, 2021).

Como es mencionado en la resolución 2764 de 2022, El Ministerio del Trabajo realizó durante los años 2007 y 2013 encuestas nacionales sobre las condiciones de salud y trabajo en empresas de diferentes sectores económicos y regiones del país. En estas encuestas, tanto trabajadores como empleadores identificaron factores de riesgo psicosocial presentes como un problema prioritario. Alrededor de dos de cada tres trabajadores reportaron haber experimentado factores psicosociales durante su última jornada laboral completa, y entre el 20% y el 33% expresaron niveles altos de estrés. Estos hallazgos resaltan la necesidad e importancia de fortalecer las medidas de prevención de los factores de riesgo psicosocial, lo que implica mejorar los procesos de identificación, evaluación e intervención de estos (Ministerio de Trabajo, 2022).

Ahora bien, de acuerdo con el Observatorio del Mercado de Trabajo y Seguridad Social (2012) las empresas contact y call centers son organizaciones cuya actividad principal es brindar y producir información a partir de llamadas entrantes o llamadas de salida a clientes, proveedores y/o usuarios consumidores de un determinado producto o servicio. Esta interacción y relación con clientes se lleva a cabo por medio de plataformas telefónicas asociadas a herramientas informáticas. Todo el sector de los contact y call centers es contextualizado y hace parte de la industria de externalización de procesos de negocios, teniendo como siglas en inglés BPO que significa Business Process Outsourcing.

Conforme a un documento temático de la Organización Internacional del trabajo (2015), la mayor cifra de empleabilidad de los centros de llamadas en torno al año 2013 es en los países desarrollados, principalmente Estados Unidos con un empleo estimado de 4.000.000, seguido de Reino Unido con una estimación de 1.000.000. En Colombia para este mismo año la cifra era de 80.000 empleados, sin embargo, para el año 2022 esta cifra ha aumentado a 710.000 empleos tanto de contact centers como de contact y call centers (Asociación Colombiana de BPO, s.f). Según datos más recientes, en el 2020 Colombia ocupa el tercer lugar en América Latina y el Caribe en cuanto a su participación en el mercado de contact center se refiere, con una cuota de mercado del 13,1%. Asimismo, los sectores con una demanda más alta de servicios incluyen las

telecomunicaciones, la atención médica, el sector financiero, los seguros y el ámbito público (Alcaldía de Medellín, 2021).

Además, en aquel documento se plantean la repetición y la supervisión como características frecuentes del trabajo en los centros de llamadas haciendo una importante anotación de los niveles de estrés y el desgaste profesional que pueden tener los colaboradores (Organización Internacional del Trabajo, 2015).

Siguiendo la misma línea y de acuerdo con el Observatorio del Mercado de Trabajo y Seguridad Social (2012), se ha prestado especial atención a las condiciones laborales asociadas a los contact y call centers. En este ámbito laboral, el trabajo es repetitivo, aburrido, no tiene autonomía, está sujeto a horarios determinados por programas informáticos y es constantemente supervisado por los jefes. Además, los agentes de atención telefónica deben lidiar con la impaciencia y el descontento de los clientes, a menudo sin tener los recursos necesarios para brindar un servicio de atención adecuado.

Debido a esto es importante identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los teleoperadores. Basados en la investigación sobre los factores de riesgo psicosocial que influyen en la deserción laboral de un contact y call center en Bogotá se pudo concluir que

los factores de riesgo psicosocial son la causa principal de la deserción laboral. Entre estos factores, se destacan la calidad de la salud durante el tiempo de trabajo, las demandas de las jornadas, las posturas prolongadas o forzadas que se deben mantener durante la jornada laboral, la monotonía del rol, el ritmo de trabajo impuesto y la remuneración (Rueda & Olivar, 2021).

A partir de lo anterior, se encuentran puntos en común con otras investigaciones que abordan el estudio de los factores de riesgo psicosocial en los contact y call center, como lo es el estudio realizado por Castro y Serna-Gómez (2016), profesores de la Universidad de Manizales, los cuales tenían el objetivo de realizar un análisis sobre la calidad del empleo en empresas contact-center en esta misma ciudad, sobre esto se profundiza en los antecedentes.

En síntesis, referente al aspecto de la calidad en el empleo, investigaciones como las de Del Bono (2005) citado en el Observatorio del Mercado de Trabajo y Seguridad Social (2012), plantean ventajas y desventajas sobre trabajar en un contact y call center, exponiendo dicho trabajo como una actividad laboral rutinario y estresante o, por otra parte, como un trabajo bien remunerado como lo es el caso de los contact y call centers bilingües, sin embargo, al evaluarlos de manera general se concluye que los contact y call centers no ofrecen un espacio laboral favorable, categorizándolos como un trabajo de baja calidad.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la percepción de los colaboradores de dos contact y call center de Medellín sobre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su influencia en algunos aspectos de su bienestar psicológico subjetivo?

2. Justificación

La industria del sector BPO, también conocidos como contact y call centers, ha tenido un gran crecimiento en los últimos años y ha pasado a convertirse en una de las principales fuentes de empleo para jóvenes en muchas ciudades del mundo. A pesar de que estos trabajos ofrecen oportunidades de empleo para los jóvenes, se debe tener en consideración que en este ámbito laboral están expuestos a diferentes factores de riesgo psicosocial que pueden generar una influencia negativa en su bienestar psicológico subjetivo.

Esta investigación se enfoca en identificar los factores de riesgo psicosocial más comunes en el entorno intralaboral de los contact y call center y se analizará cómo estos factores pueden afectar el bienestar psicosocial de los teleoperadores. Los hallazgos de este estudio pueden ayudar a aumentar la comprensión de los elementos de riesgo psicosocial en los centros de contacto y atención telefónica y a la adopción de estrategias de mejora con el objetivo de mitigar

el impacto perjudicial en el bienestar mental y físico de los empleados. Además, puede ayudar a los empleadores de los contact y call center a mejorar las condiciones de trabajo y a crear un ambiente laboral más saludable y seguro para sus colaboradores.

Cabe recalcar la falta de cifras detalladas en cuanto a los servicios del sector BPO, referente a cuál es la cantidad de empresas del sector, dónde están ubicadas y cuánta empleabilidad generan (DANE, 2021), así como sobre indicadores de riesgo psicosocial. Por esta razón, aparece la necesidad de realizar más estudios e investigaciones de este tipo de servicios, ya que la falta de esta información dificulta la medición del impacto tanto económico como social, así como también obstaculiza llevar una trazabilidad sobre las afectaciones que puede generar en el bienestar psicológico subjetivo de los individuos agentes de contact y call center.

Esta investigación contribuye de manera significativa en la formación de las autoras como futuras psicólogas ya que brinda conocimiento y aprendizaje sobre los factores de riesgo psicosocial en el ámbito organizacional y de cómo influyen estos en el bienestar psicológico subjetivo de las personas, además de adquirir habilidades en el ámbito investigativo. Por último, este estudio para la psicología representa un aporte importante ya que permite desarrollar estrategias para las organizaciones, con el fin de que no se presenten afectaciones en relación con

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>PLANTILLA TRABAJO DE GRADO FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES</p>	<p>Código: F-DO-0029</p> <hr/> <p>Versión: 01</p> <hr/> <p>Página 17 de 121</p>
---	---	---

los factores de riesgo psicosocial intralaborales, favoreciendo a su vez el bienestar psicológico de los trabajadores.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Describir la percepción de los colaboradores de dos contact y call centers de Medellín sobre los factores de riesgo psicosocial intralaboral en relación con su bienestar psicológico subjetivo.

3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la percepción de un grupo de colaboradores de dos contact y call centers sobre los factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- Caracterizar la percepción de los colaboradores sobre su bienestar psicológico subjetivo en el trabajo.
- Explorar la valoración que tienen los colaboradores de dos contact y call centers sobre la relación entre los factores de riesgo psicosocial y su bienestar psicológico subjetivo.

4. Marco Referencial

4.1. Marco de antecedentes

Para este proyecto nos basamos en investigaciones a nivel internacional y nacional, donde los objetivos estuvieron encaminados principalmente a los riesgos psicosociales que se pueden evidenciar de manera frecuente en organizaciones de contact y call centers, del mismo modo el factor de la salud mental también fue fundamental para la búsqueda de los antecedentes. Las fuentes de información fueron extraídas de bases de datos como Google académico, revistas electrónicas y repositorios académicos.

Antecedentes internacionales.

Para comenzar con los antecedentes se tiene en primer lugar el trabajo de investigación de Angelica María Cruz Choez, en el cual plantea como objetivo la evaluación de las condiciones psicosociales de un contact y call center en Guayaquil, una ciudad de Ecuador, considerando factores de riesgo como la jornada laboral, pausas de trabajo, características de horario, trabajo nocturno o por turnos. El alcance de la investigación es de tipo descriptiva, de campo y bibliográfica; y la metodología utilizada fue una entrevista realizada a un experto en el tema, y a 21 supervisores y operadores; del mismo modo se realiza una encuesta tipo likert. A

partir de los resultados de la encuesta se obtiene que las siguientes preguntas: ¿me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente? ¿siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros?, ¿al final de la jornada me siento muy agotado? Y, son las más frecuentes, con un valor de 58% de respuestas. A partir de esto se concluye que en el contact y call center los colaboradores llegan a sentirse quemados por el trabajo y existe una elevada probabilidad de experimentar enfermedades y/o problemas psicosociales (Cruz, 2016).

De igual importancia, Delgado, realizó una investigación con el propósito de evaluar cuáles eran los factores psicosociales más determinantes en colaboradores de un contact y call center de la ciudad de Quito. Esta investigación es de tipo descriptiva transversal, en la cual se aplicó el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales Versión 3.1, de la INSHT (FPsico 3.1) a 171 teleoperadores de contact y call center. Se observó a partir de los resultados obtenidos, que los factores de riesgo psicosocial con más incidencia en los colaboradores (riesgo muy elevado) fueron la participación y la supervisión con un 88%, seguidos del factor de la autonomía con un 44%. A partir de esto se concluyó evidenciar una deficiencia en la empresa en cuanto a los canales de comunicación (Delgado, 2018).

Siguiendo la línea investigativa en Ecuador, Guerrero (2015) realizó un estudio en una empresa de contact y call center que brinda los servicios de cobranza, con el objetivo de evidenciar cuales son los factores que generan estrés y que al mismo tiempo afectan la productividad de los colaboradores. Se evaluaron variables orientadas a la pirámide de Maslow como el tiempo de descanso, la cantidad de enfermedades, la actividad física que realizan, la alimentación, entre otras. La muestra del estudio fue de 181 colaboradores y la metodología utilizada fue una encuesta y una entrevista de aproximadamente 15 minutos. A partir de los resultados se obtuvo que el estrés generado en los colaboradores del contact y call center está relacionado y se intensifica debido al poco tiempo del que disponen para alimentarse, el tipo de alimentación que consumen, la falta de descanso y la poca actividad física.

En el mismo entorno nacional anterior, en un estudio realizado por Sáenz y Ugalde, se pretende mostrar cómo un trabajo puede alterar la salud mental del trabajador. En esta investigación se evaluó una línea de servicio de contact y call center de la cual hacen parte 26 operadores telefónicos bilingües a los que les corresponde atender los requerimientos de diversos clientes nacionales y dialectos, se evaluaron a través de encuestas y el método ISTAS-21, este último para identificar y medir la exposición a los diferentes riesgos psicosociales presentes en una organización, y en este caso concreto, en el contact y call center. Para esta investigación los

autores se basaron en la encuesta sobre exigencias psicológicas, teniendo como resultado que el nivel de exposición psicosocial en un contact y call center es intermedio. Por otro lado, de los 26 operadores, 11 presentan un nivel psicosocial de exposición más adverso para la salud, 7 están en un nivel intermedio y 8 se encuentran en un nivel más favorable. A partir de los resultados se concluye también que un aspecto preocupante de los asesores de contact y call center es que presentan una alta demanda emocional al trabajar en atención al cliente, viéndose en la obligación de reprimir sus emociones, se cohiben a dar respuestas crudas y sinceras a los usuarios, para no ser multados o, en su defecto, despedidos (Sáenz & Ugalde, 2019).

Para dar continuidad, un investigador en Argentina realizó un estudio cualitativo donde usó la herramienta de entrevista a profundidad aplicándola a 15 trabajadores, con el objetivo de describir el ambiente laboral que existe en los contact y call centers y generar un espacio de discusión y propuestas de mejora. En los resultados del estudio se recopilieron los conceptos más comunes y repetitivos que se obtuvieron en las entrevistas, los cuales al mismo tiempo eran los responsables del malestar (estrés laboral) en los colaboradores del contact y call center, estos son: el exceso de llamadas, el tiempo y la duración de las llamadas, donde se le exige al operador una llamada corta con resolución rápida; tiempos de descanso demasiado reducidos y

controlados, la vigilancia y el monitoreo de las llamadas (cámaras de seguridad, observación de los supervisores y tiempo de trabajo) y los speech estructurados (Tápies, 2014).

Cabe considerar también la siguiente investigación de tipo exploratoria, cualitativa y descriptiva, orientada a analizar los impactos que puedan tener los teleoperadores de un contact y call center de una empresa multinacional de Brasil en aspectos de salud mental o malestar psíquico. La metodología usada para la recolección de los datos fue actas de llamadas de los teleoperadores, documentos del sector de gestión de personas de la empresa relacionados con el estado funcional de los trabajadores y observación de la rutina de trabajo incluyendo el contact y call center, actividades de selección de personal y capacitación, y espacios donde los colaboradores pasan el tiempo de descanso. Para el registro de los datos se utilizó la herramienta del diario de campo durante 6 meses. A partir de esto se categorizaron aspectos que se observaron con mayor frecuencia durante la investigación, los cuales se tomaron como unidades de análisis. Como resultado del estudio, se obtuvo que los teleoperadores de esta empresa tienen consecuencias tanto físicas como psíquicas debido a la presión de trabajo tan significativa que tienen, considerando factores como el control exacerbado a los operadores, poca relación o contacto con los compañeros de trabajo en el horario laboral, jerarquía rígida y bajas posibilidades de crecimiento (Macedo & Oliveira, 2014).

De forma similar a la anterior, en una investigación llevada a cabo en dos contact y call center de la ciudad de México, Unda, et al., (2019) plantearon el propósito de evaluar los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral vinculados a síntomas psicósomáticos, de ansiedad en el cual emplearon un diseño observacional de estudio, así como también correlacional y transversal, y, aplicaron cuestionarios como el JCQ de Karasek para medir el estrés laboral, el cuestionario de supervisión controlante de Juárez, et al., que se aplica bajo escala likert, implementaron el test Seppo-Aro para evaluar la sintomatología del estrés, y, por último, utilizaron la escala de ansiedad y depresión de Goldberg. La muestra fue de 100 participantes trabajadores de dos contact y call center de telemarketing, y a partir de esto se obtuvo como resultado que el 16% presenta altas demandas psicológicas en su trabajo, un 36% de bajo control y autonomía, el 30% presentan niveles altos de estrés laboral y un 57%, porcentaje considerable, perciben una alta supervisión controlante. Siguiendo esto último, la supervisión controlante y estricta es un riesgo que se asocia con síntomas tanto depresivos como ansiosos, y el estrés laboral está asociado con síntomas psicósomáticos, ansiosos y depresivos. Se tiene como conclusión que el control o autonomía en el trabajo está asociado positivamente con el apoyo social, y negativamente con la supervisión controlante, síntomas de ansiedad, estrés y depresión.

Por otra parte, se encontró un proyecto de la autoría de Chicaiza (2020) que estuvo orientado a identificar como el estrés puede influenciar en el rendimiento de los operadores de un contact y call center en una ciudad de Ecuador. Para este estudio, siendo de diseño documental, de campo y de alcance descriptivo, se consideraron 50 agentes de un contact y call center, un gerente general y un supervisor, teniendo un enfoque mixto de investigación. Como instrumento el autor empleó el cuestionario F-Psico que comprende nueve factores de riesgo psicosocial, siendo aquellos: autonomía, tiempo de trabajo, participación/supervisión, carga de trabajo, interés por el trabajador/compensación, relaciones y apoyo social, desempeño de rol, demandas psicológicas y variedad/contenido. Posterior a la evaluación, Chicaiza evidencia que los agentes del contact y call center están expuestos a ciertas condiciones que generan altos niveles de estrés, y a su vez, esto puede influir directamente en su rendimiento laboral. A partir del estudio se destacan como condiciones perjudiciales la carga excesiva de trabajo, poco tiempo de vida social debido a la exigencia horaria de su trabajo, reducida participación en decisiones que se toman dentro de la empresa, y remuneración económica insuficiente.

Siguiendo la línea de investigación anterior, Silva, et al., (2018) en la ciudad de Mar del Plata en Argentina llevaron a cabo una investigación de carácter descriptiva transversal con el objetivo de evaluar en teleoperadores de un contact y call center de esta ciudad los niveles de

burnout y engagement. Los instrumentos Inventario de Burnout de Maslach y el Utrecht Work Engagement Scale se aplicaron a 76 teleoperadores, pertenecientes al área de ventas. Respecto a los resultados, solo se obtienen niveles alarmantes en la dimensión de agotamiento emocional, encontrando mayor puntaje en el sexo femenino. De acuerdo con los hallazgos de este estudio, se concluye que los empleados no experimentan burnout, pero sí exhiben un nivel bajo de engagement, que se define, según Schaufeli, et al., (2000) como un concepto motivacional positivo asociado al trabajo compuesto por las dimensiones de energía, compromiso y absorción.

En lo que respecta al impacto en la salud mental, Oh, et al., (2017) en Corea del Sur realizaron un estudio en el cual se evaluó el estado de salud mental de los empleados de un centro de llamadas con la intención de investigar los potenciales predictores de su estado de salud mental. Es un estudio de diseño transversal en el que fue utilizado el método de encuesta anónima y la muestra final fue de 306 empleados. Los autores tuvieron en cuenta variables sociodemográficas relacionadas con la salud y el trabajo, aplicaron la Escala Coreana de Estrés Ocupacional, utilizaron también la Escala de Trabajo Emocional y, por último, emplearon la versión de 21 ítems de la Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS). Entre los resultados obtenidos está que factores como el control insuficiente del trabajo, la falta de recompensa, las demandas del trabajo y el sistema ocupacional, todos estos incluidos en la medición de estrés

ocupacional, se posicionan como factores estresantes en el lugar de trabajo. En cuanto a la escala de trabajo emocional la puntuación más alta se ubica en la variable de actuación superficial. Y, por último, referente a la medición del DASS total, la variable que más tuvo puntuación media fue el estrés, seguido de la depresión y en último lugar la ansiedad. Dentro de los factores que perturban el estado de la salud mental están la salud percibida, la satisfacción laboral, las demandas laborales, la injusticia ocupacional y la disonancia emocional, estos resultados sugieren que los empleados de los centros de llamadas podrían tener un estado de salud mental más deficiente que otras ocupaciones, como, por ejemplo, las enfermeras clínicas.

Por otra parte, en un trabajo de investigación cualitativa donde el objetivo era determinar si las nuevas formas y oportunidades de trabajo en los contact y call center podrían considerarse como formas de trabajo precario, se entrevistaron trabajadores entre 18 y 30 años de un contact y call center en Guadalajara, México. Hernández y Morales, siendo los autores de este artículo, utilizaron el método de bola de nieve para la selección de sus entrevistados, y el método de saturación o repetición para el corte del trabajo de campo. Las entrevistas arrojan algunos resultados que apoyan la idea del trabajo precario, debido a que se evidencia y concluye que, primero, los contratos son a términos fijos cortos, a término indefinido, o en su defecto, contrato por obra o labor, dejando al trabajador a la deriva en el momento que culmina la campaña en la

cual esté participando. Segundo, los contratos se dan por tercerización, es decir, no firman contrato solo con una empresa, sino que pueden estar implicadas hasta tres compañías. Tercero, no hay existencia de un sindicato en el cual puedan luchar por el cumplimiento de sus derechos. Como cuarto, se tiene que algunos trabajadores presentaron quejas por el poco tiempo que se brinda para comer, expresando que a veces solo les dan de cinco a veinte minutos, y que solo pueden ir al baño una vez. Quinto y último, se señala que el control y supervisión del trabajo se ha vuelto más estricto, por medio del monitoreo de una computadora, lo que también puede generar estrés y angustia (Hernández & Morales, 2017).

Para terminar con los antecedentes internacionales, un estudio realizado en Ecuador tuvo como propósito identificar y evaluar en un contact center en el año 2016, el estrés y la correlación de este con factores de riesgo psicosocial de los colaboradores de la empresa ETAPA EP. La muestra de esta investigación fueron 65 teleoperadores a los cuales se les aplicó dos cuestionarios que medían el nivel de estrés (cuestionario desarrollado por la Pontificia Universidad Javeriana) y los factores de riesgo psicosocial existentes en las condiciones laborales (F-PSICO). Los resultados arrojaron que el mayor porcentaje con un 30.77% de la muestra presentan niveles muy altos de estrés, mientras que por el lado de los factores de riesgo psicosocial la dimensión de participación/supervisión obtuvo el porcentaje más alto con un 75%

en el perfil valorativo, seguido del tiempo de trabajo y de las demandas psicológicas con un puntaje de 22% y 20% respectivamente (Ruilova, 2017).

Antecedentes nacionales.

Para continuar con los antecedentes se tiene a Rueda y Olivar (2021), quienes realizaron una investigación bibliográfica y de campo en un contact y call center bilingüe de la ciudad de Bogotá, con la finalidad de reconocer los factores de riesgo psicosocial que influyen en la deserción laboral. De acuerdo con los autores fue una investigación de tipo descriptiva y deductiva y de carácter cualitativo. La población tomada fueron 120 colaboradores que habían renunciado a la empresa hace dos meses, y la muestra fue finalmente de 44 colaboradores, a estos se les aplicó el instrumento que evaluaba factores como: riesgos psicosociales, condiciones físicas de trabajo, de la salud, ambientes físicos de trabajo, equilibrio vida/trabajo, economía/remuneración económica y herramientas tecnológicas. Los resultados obtenidos de esta investigación evidencian los factores de riesgo psicosocial como principal razón de la deserción laboral en el contact y call center, teniendo como principales factores de incidencia la calidad de la salud durante el tiempo de trabajo, las demandas de las jornadas, las posturas

prolongadas o forzadas que se deben mantener durante la jornada laboral, la monotonía del rol, el ritmo de trabajo impuesto y la remuneración.

Seguidamente, Castro y Serna-Gómez (2016), profesores de la Universidad de Manizales, realizaron una investigación de caso con el propósito de hacer un análisis sobre la calidad del trabajo en compañías de contact-center y call center en la ciudad de Manizales, para conocer las percepciones de los teleoperadores sobre las condiciones de trabajo. Fue aplicado a 400 trabajadores y la metodología utilizada para el estudio fue una encuesta aplicada por el Observatorio del Mercado de Trabajo de Caldas entre el año 2011 y 2012 en noviembre y enero respectivamente. Las dimensiones que fueron evaluadas durante el estudio están relacionadas con la calidad del empleo teniendo en cuenta aspectos como el salario, tipos de vinculación, afiliación a la seguridad social y la jornada laboral. Por otro lado, también se evaluaron las percepciones subjetivas de los trabajadores en cuanto al nivel de autonomía y la conciliación de la vida laboral y personal. Los resultados obtenidos en este estudio evidencian un trabajo decente en aspectos salariales, de vinculación y de afiliación, debido a que los empleados se sienten a gusto y complacido con estos beneficios; además de que en dicha ciudad este tipo de empleo se ha convertido en una buena oportunidad laboral, más que otros sectores de trabajo donde estos aspectos en muchas ocasiones son desfavorables o incumplidos. Por otro lado, también se

pueden observar aspectos en los cuales los empleados no experimentan una satisfacción total, tales como la rutina, los tiempos de descanso, la monotonía, el ambiente de estrés y de mucha presión.

De forma similar, Castaño-Ravagli y Álvarez-Giraldo (2017), en una investigación titulada “El trabajo: concepciones de jóvenes que laboran en contact y call center en una ciudad intermedia colombiana” aplicaron entrevistas a personas jóvenes trabajadoras de varias empresas contact y call center en la ciudad de Manizales, con el propósito de entender la subjetividad y los imaginarios del concepto “trabajo” de dichos operadores contact y call center en esta ciudad. El estudio se desarrolló bajo el método hermenéutico, con el diseño y aplicación de entrevistas a 50 colaboradores de contact y call centers en la ciudad de Manizales ubicados entre 18 y 28 años. Como resultados se obtiene que, por un lado, hay principalmente dos razones por las que los jóvenes deciden trabajar en un contact y call center: crecer como personas y suplir sus necesidades económicas. Por otro lado, los autores evidenciaron que los jóvenes estaban muy satisfechos con su empleo, puesto que en las entrevistas se menciona que esta labor los hace sentir útiles y favorece la manera de hablar y expresarse, es decir, aporta en el desarrollo o mejoramiento de la identidad personal. También, como en el estudio anterior, se tiene en cuenta el contexto en el cual es desarrollada la investigación, ya que es población estrato 1 y 2 que no

tienen frecuentemente muchas oportunidades de empleo, lo cual favorece su percepción de trabajo en el contact y call center. Finalmente, se concluye que este tipo de empresas actúan como medio para el desarrollo personal, y para conocer las diferentes oportunidades que hay en la sociedad para subsistir.

Por otro lado, siendo también una investigación cualitativa, Guerrero, et al., (2020) realizaron un estudio en dos call y contact center de Bogotá, en el cual el objetivo se centra en la identificación de falencias y al mismo tiempo de fortalezas sobre el bienestar laboral en este tipo de actividades laborales. Los participantes de este estudio fueron 37 hombres y mujeres con el cargo de teleoperador, a los cuales se les realizó una entrevista semiestructurada con el objetivo de identificar factores motivacionales, de comunicación y relaciones interpersonales. Como resultados se obtuvo que el 83,8% de los participantes están satisfechos con el cargo y el 16,2% no se encuentran satisfechos, esto refiere a que la mayoría de la población con un porcentaje alto, se sienten bien con su trabajo, sin embargo, para el factor motivacional el porcentaje baja teniendo un 48,6% del personal motivado y un 43,2% que solo ocasionalmente se sienten motivados en el trabajo. Con respecto al desarrollo organizacional a nivel personal y laboral los resultados muestran que sólo un 8,1% manifiesta no tener ningún tipo de desarrollo dentro de la organización, el 91% restante considera que ha tenido un desarrollo ya sea a nivel personal,

laboral o ambas; y en cuanto al nivel de estrés, el 21,6% califican el trabajo como muy estresante, el 62,2% como un estrés moderado y solo un 16,2% como poco estresante.

La siguiente investigación propone examinar la capacidad anticipatoria de los indicadores del bienestar subjetivo (que incluyen la satisfacción tanto laboral como vital, el afecto positivo y el afecto negativo) y del bienestar psicológico, en cuanto al compromiso organizacional y la sensación de pertenencia. Además, se plantea un análisis específico del engagement en relación con el bienestar psicológico. El total de participantes fueron 354 trabajadores de una empresa de servicios de contact center de España de los cuales el 18,9% realizaban labores de mando o coordinación y el 81,1% tenían el puesto de teleoperador. En los resultados de este estudio se tiene que el concepto de compromiso afectivo hacia la organización tiene mayor relación con el bienestar de los empleados de base, es decir, de los teleoperadores, mientras que en el caso de los empleados con cargos de mando el constructo más relevante es el de sentido de pertenencia. Con estos resultados se plantea que para los empleados de base resulta necesario desarrollar políticas de gestión enfocadas en fomentar el compromiso para generar un mayor bienestar (Dávila & Jiménez, 2014).

4.2. Marco teórico

Riesgos psicosociales.

De manera general, los riesgos psicosociales son aquellas interacciones entre diferentes factores que generan consecuencias a nivel psíquico y mental de una persona (Neffa, 2015). Cuando estos factores se relacionan con el trabajo, se ha demostrado a partir de una gran variedad de autores, que esta actividad puede impactar negativamente en la salud cuando las condiciones de trabajo son muy estresantes o desfavorables (Organización Internacional del Trabajo, 1984).

A lo largo de los años y de las investigaciones referentes al tema, se han propuesto otras definiciones sobre los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) desde la perspectiva de diferentes especialistas, por ejemplo, de acuerdo con Neffa (2015) los epidemiólogos hacen referencia a la relación entre la empresa, el contenido del trabajo y aspectos de la salud, y cómo esto puede tener efecto en la salud de los trabajadores. Por otro lado, los psiquiatras se basan en los manuales diagnósticos para la definición de los RPST; la psicología cognitiva y comportamental toma elementos como el estrés y propone sugerencias para gestionarlo desde la posición como trabajador y la manera de prevenirlo desde la posición de la empresa.

Otra definición es planteada por la Organización Internacional del Trabajo (1984), esta organización plantea que la interacción entre las personas y su ambiente de trabajo se basa en dos elementos fundamentales: las circunstancias laborales que hacen referencia al medio ambiente físico donde se realiza la actividad, la tarea y las condiciones del empleo; y las habilidades y exigencias propias de la condición humana refiriéndose a las características psicológicas y biológicas de la persona, sus particularidades individuales y su contexto social también tiene un lugar relevante. La organización describe los elementos de riesgo psicosocial como los aspectos de las condiciones laborales en las que se involucra y afecta la salud de un individuo mediante mecanismos tanto psicológicos como fisiológicos, que también se conocen como estrés (Organización Internacional del Trabajo, s.f.). Asimismo, dentro de este ámbito se tienen en cuenta variables como las condiciones laborales u organizativas, la satisfacción laboral, las capacidades del trabajador en cuanto a lo laboral y su situación personal fuera del trabajo. De acuerdo con esta misma organización y basados en estudios de Salud y Seguridad en el Trabajo, se pueden identificar los siguientes grupos de riesgos psicosocial: la falta de apoyo social y de calidad de liderazgo, la influencia y desarrollo en el trabajo, la falta de control, el exceso de exigencias psicológicas del trabajo, escasas compensaciones del trabajo, y la doble jornada o doble presencia. Estos a su vez incluyen variables como los factores organizativos, las relaciones

en el trabajo, el mal diseño del entorno y la falta de claridad en las funciones (Organización Internacional del Trabajo, s.f.).

De forma similar, Neffa (2015) plantea los siguientes factores de riesgo basados en función de seis ejes:

- **La demanda psicológica y el esfuerzo requerido:** dentro de esto se incluye la intensidad, cantidad, ritmo, complejidad y duración del trabajo, que a su vez establecen la carga psíquica, global y mental del trabajo.
- **El estrés:** vista como la capacidad de adaptarse o resistir a los riesgos y demandas del trabajo, cuya incapacidad se traduce en la predisposición a desarrollar una enfermedad ya sea física o mental.
- **Las exigencias emocionales:** en ciertas situaciones, los empleados se encuentran obligados a ocultar o reprimir sus emociones para evitar el fracaso de su actividad. Visto así, esto se refiere a un conglomerado de inteligencia emocional que abarca los factores adaptativos y sociales.

- **La autonomía en el trabajo:** hace alusión a la probabilidad de ser partícipe en la toma de decisiones, así como de tener la posibilidad de progresar y conducir su vida profesional.
- **Las relaciones sociales en el trabajo:** consiste en la importancia de un buen clima organizacional y un buen relacionamiento tanto con compañeros, directivos y con la empresa como tal, también se refiere al reconocimiento por parte de los demás y que se sienta integrado.
- **Los conflictos éticos y/o de valores:** estos conflictos surgen cuando el empleado se ve obligado a trabajar faltando a la calidad y el respeto por las reglas de su quehacer, cuando debe realizar acciones con las que no está de acuerdo, en otras palabras, surgen cuando lo que realiza va en contravía de sus ideales y principios.
- **La inseguridad en la situación de trabajo y empleo:** surge cuando su trabajo es temporal (por obra o labor), cuando no está registrado ante la seguridad social, cuando hay un riesgo inminente de despido o reducción de salario o cuando no ve posibilidades de crecer profesionalmente dentro de la organización.

Considerando lo expuesto durante el análisis, es posible afirmar que los elementos de riesgo psicosocial más prevalentes en las organizaciones de contact y call center son: la falta de

autonomía, la supervisión controlante, la demanda psicológica, las exigencias emocionales, y por supuesto, el estrés que puede desencadenar en el síndrome de Burnout.

A su vez, también resulta necesario resaltar que existen ciertas variables que suavizan o favorecen el impacto de los factores de riesgo, estas son el género, la edad, nivel educativo y trayectoria laboral del trabajador (Neffa, 2015).

Es importante precisar que los riesgos psicosociales se pueden presentar en dos tipos de condiciones, es decir, a nivel intralaboral y extralaboral. Cuando se habla de condición intralaboral se hace referencia a aquellos aspectos y características propias del trabajo y a su vez de la organización y con los cuales la salud y el bienestar de la persona se ve directamente influenciado (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Las condiciones intralaborales, de acuerdo con el Ministerio de la Protección Social (2010) se explican a partir de un conjunto de dimensiones desarrolladas desde tres referentes teóricos los cuales son; el modelo demandas-control-apoyo social postulado por Karesek, el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist y el modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial desarrollado por Villalobos. A partir de estos tres modelos en primer lugar se desarrolló la batería de evaluación de riesgos psicosociales y, en segundo lugar, como se

mencionó anteriormente se definieron los dominios y dimensiones que permiten la valoración de estos riesgos psicosociales intralaborales.

FACTORES INTRALABORALES

DOMINIOS	DIMENSIONES
Demandas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol
Control	<ul style="list-style-type: none"> Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Tabla 1

Obtenido de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Por otro lado, los factores extralaborales son aquellos que engloban los elementos del entorno personal, familiar, social y económico del empleado, así como también abarcan las circunstancias del lugar de residencia, que pueden ejercer influencia sobre el bienestar del individuo. Dentro de estas condiciones se incluyen las relaciones familiares, las actividades a las

que se dedica fuera del trabajo, las características de la vivienda y de su entorno, la situación económica del grupo familiar, el desplazamiento de su vivienda al trabajo, y viceversa, la manera en cómo influye su entorno extralaboral en el trabajo y la comunicación y relaciones interpersonales (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Además, según Diago, et al., (2020), estos factores se refieren también a situaciones en las cuales las exigencias del trabajo entran en conflicto debido a aspectos relacionados con la vida personal del empleado, estas pueden involucrar aspectos familiares, del hogar, económicos y sociales.

Debido a que ningún trabajador está exento de tener dificultades en lo que respecta a los factores de riesgo psicosocial extralaborales, Diago, et al., (2020) plantean que es apropiado que cada organización brinde alternativas para el momento en que se le presente al colaborador una situación de riesgo, alternativas como brindar vacaciones adelantadas, brindar días de descanso no remunerados mientras el trabajador logra solucionar sus inconvenientes, puesto que esto, como se mencionó anteriormente, puede interferir directamente con sus funciones laborales.

Para los efectos del siguiente estudio, se tendrán presente los siguientes tres factores intralaborales de acuerdo con la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo

psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010): exigencias de responsabilidades del cargo, demandas de la jornada de trabajo y demandas emocionales pertenecientes a el dominio de demandas de trabajo; y control y autonomía sobre el trabajo siendo parte del dominio de control.

A continuación, se explicará grosso modo estos dos dominios y las dimensiones tenidas en cuenta en este estudio.

- Demandas de trabajo: se trata de las demandas laborales que afectan al individuo, las cuales se manifiestan de diferentes formas, como demandas cuantitativas, cognitivas o intelectuales, emocionales, de responsabilidad, relacionadas con el entorno físico laboral y la duración del tiempo de trabajo.
 - **Demandas de carga mental:** Las demandas de esfuerzo cognitivo se relacionan con las solicitudes de procesamiento intelectual inherentes a la labor, las cuales abarcan actividades mentales avanzadas como enfoque, retención y evaluación de datos para generar una reacción. La intensidad cognitiva se establece a partir de las particularidades de la información (volumen, dificultad y minuciosidad) y los intervalos disponibles para su análisis.
 - **Demandas de la jornada de trabajo:** comprenden las solicitudes en relación con el tiempo de trabajo que se plantean al individuo, abarcando tanto la extensión y

el horario de la jornada, como los intervalos destinados a pausas y momentos de reposo intermitentes.

- **Demandas emocionales:** Circunstancias emocionales y afectivas inherentes a la naturaleza de la labor que tienen la capacidad de entrometerse en los estados emocionales y afectivos del empleado. La confrontación con requerimientos emocionales impone al trabajador la necesidad de: a) comprender las circunstancias y emociones de terceros y b) ejercer autorregulación sobre sus propias emociones o sentimientos para evitar que influyan en la ejecución del trabajo

- **Control:** se refiere a la capacidad que el trabajo brinda a la persona para ejercer influencia y tomar decisiones en relación con los múltiples elementos que componen su ejecución. La disposición para la iniciativa y autonomía, la utilización y mejora de habilidades y conocimientos, la participación en la gestión del cambio, la definición clara de roles y la formación, son factores que confieren al individuo la oportunidad de tener un impacto significativo en su labor.

- **Control y autonomía sobre el trabajo:** Corresponde al nivel de autonomía que posee una persona respecto a elementos tales como la secuencia de tareas, la

	PLANTILLA TRABAJO DE GRADO FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	Código: F-DO-0029 Versión: 01 Página 42 de 121
---	---	--

cantidad realizada, la velocidad, el método de trabajo, las interrupciones durante la jornada y los momentos de reposo.

Call center.

En palabras de Piedrahita (2020), los call center en la economía hacen parte del sector terciario, tomando un lugar significativo en las empresas generadoras de empleo a nivel mundial. Los call center son empresas que favorecen la contratación de población joven cuyo propósito ahora no es tener una larga estancia en su puesto de trabajo, sino que, por el contrario, consideran que una buena trayectoria y experiencia tiene duración de uno, dos o máximo cuatro años. Por otro lado, la empresa tampoco tiene la visión de retener a sus empleados a pesar de todo el dinero invertido en formación y capacitación de cada uno de ellos, y que el retiro también genera un costo para la organización.

Los dos aspectos que generan retención de los empleados en los call center son el salario y el tipo de actividades que realice bajo su cargo. Respecto a lo segundo, cuando las actividades se reducen a la atención al cliente la motivación y satisfacción laboral no son tan altas, por el contrario, para quienes logran ascender y llegan incluso a supervisar procesos, su trayectoria laboral se proyecta a más tiempo (Piedrahita, 2020).

Call center y contact center.

Cabe aclarar la diferencia que hay entre un call center y un contact center, que, si bien se encuentran en el mismo sector, corresponden algunas actividades diferentes. Los Centros de Contacto, también referidos como contact centers ofrecen servicios de asistencia al cliente, pero se diferencian de los Call Centers al hacer uso de canales adicionales para establecer y mantener interacciones con los clientes. Mientras que los Call Centers se enfocan en la interacción telefónica, los Centros de Contacto utilizan otros medios de comunicación como correo electrónico, fax, chat, redes sociales y otros canales disponibles. Es decir, los Centros de Contacto son servicios de atención al cliente que utilizan diversos canales de comunicación en lugar de limitarse a la interacción telefónica como los call centers (Observatorio del Mercado de Trabajo y Seguridad Social, 2012).

Ambos tipos de compañías operan en el sector de la industria de Externalización de Procesos de Negocios o Business Process Outsourcing (BPO). El BPO se refiere al sector de tercerización de procesos empresariales, consiste en la asignación de uno o más procesos de negocios que hacen un uso intensivo de tecnologías de la información a un proveedor externo.

Este a su vez se encarga de poseer, administrar y gestionar los procesos seleccionados basándose en medidas definidas y cuantificables (Asociación Colombiana de BPO, s.f).

El sector BPO se divide en dos: El término "Front office" hace alusión a un conjunto de tareas realizadas en el contexto del servicio al cliente, como ventas, soporte técnico, recuperación de deudas, cobranza, retención, asistencia al cliente y evaluaciones de satisfacción, entre otras. Por otro lado, el término "Back office" se refiere a un grupo de actividades relacionadas con la gestión de recursos humanos, como la nómina y la selección de personal, así como también a la gestión de facturas, cuentas por cobrar, finanzas, compras, contabilidad, logística, análisis de negocios, análisis de información y CRM (Alcaldía de Medellín, 2021).

Bienestar psicológico subjetivo

El estudio del concepto de bienestar da cuenta de dos filosofías que, aunque son relativamente distintas, están superpuestas. Díaz, et al., (2011), expone que una de ellas es el hedonismo, el cual determina que el bienestar está basado en placer o felicidad, y por otro lado está el eudaimonismo, que consiste en desarrollar y alcanzar todo el potencial humano posible. Estas dos filosofías parten de perspectivas diferentes sobre la naturaleza humana y lo que define una sociedad ideal. Como resultado, plantean preguntas distintas sobre cómo los procesos

sociales y de desarrollo se vinculan con el bienestar, y sugieren enfoques diversos, ya sea implícita o explícitamente, para llevar a cabo una vida satisfactoria.

El bienestar subjetivo ha sido utilizado por Keyes y Ryff, citados por Díaz, et al., (2011), como el principal representante de la tradición hedónica, la cual está relacionada con el placer y la felicidad. Se concibe entonces como un amplia gama de experiencias y estados emocionales que engloban las respuestas afectivas de los individuos, su satisfacción en diferentes áreas de la vida y sus evaluaciones globales sobre lo satisfechos que están con su propia existencia. De esta manera, se entienden dos factores que componen la estructura del bienestar subjetivo: las respuestas emocionales, entendidas como aquellos estados afectivos positivos y estados afectivos negativos; y la satisfacción con la vida.

El afecto generalmente se interpreta como las sensaciones y emociones experimentadas y percibidas por las personas, lo positivo o negativo que se le atribuya se relaciona con el aspecto hedónico general (agradable o desagradable) de la experiencia (Barrantes-Brais & Ureña-Bonilla, 2015).

En resumen, el bienestar subjetivo consiste en que la persona realiza una valoración global desde una perspectiva cognitiva y afectiva de diferentes aspectos de su vida. Esto a su

vez se verá influenciado por factores internos como la inteligencia emocional y la personalidad; y factores externos como el apoyo familiar, el nivel de satisfacción en la relación de pareja y, por último, pero no menos importante las condiciones y la satisfacción respecto al tema laboral (Fonseca & Cruz, 2019).

Por otro lado, el bienestar psicológico, que está ligado con la tradición eudaimónica, centra su énfasis en la consecución de metas y objetivos, en el desarrollo de las capacidades y en el crecimiento y maduración personal. Carol Ryff, citado por Díaz, et al., (2011), plantea una guía de bienestar psicológico que incluye varias dimensiones tales como autonomía, autoaceptación, dominio del entorno, relaciones interpersonales positivas, crecimiento personal y propósito en la vida. En palabras de Bahamón, et al., (2019), el bienestar psicológico se refiere a la valoración que realiza el individuo de su vida en términos generales basada en su crecimiento personal y desarrollo.

Fierro (2000), citado por Vielma y Alonso (2010), relaciona el bienestar psicológico con la capacidad o la oportunidad activa de alcanzar un estado de 'estar bien' y 'ser bien', lo cual implica una disposición para atender a la salud mental propia de manera que la persona pueda conscientemente generar momentos positivos o vivencias felices en su vida. Asimismo, Salotti (2006) y Salanova, et al., (2005), citados por Vielma y Alonso (2010), consideran que el

bienestar psicológico se deriva a partir de cómo percibimos los éxitos obtenidos en nuestra vida y el nivel de satisfacción personal con nuestras acciones pasadas, presentes o próximas a realizar.

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente e integrando estas dos nociones de bienestar, se plantea de acuerdo con Vielma y Alonso (2010) que el bienestar psicológico subjetivo es una dimensión tanto básica como general de la personalidad de un individuo y que del mismo modo está influenciado por una variedad de factores que abarcan aspectos biopsicosociales, históricos y culturales. Dicho esto, se tienen 3 aspectos que definen el bienestar psicológico subjetivo. La primera hace referencia a la percepción positiva que tiene una persona de su vida, la segunda hace énfasis en la afectividad positiva y negativa y la comparación entre estas; y por último se tienen las que les dan mayor importancia a perspectivas filosóficas o religiosas, las cuales toman en cuenta la felicidad y la virtud como referentes del BPS. Como fue descrito previamente el BPS se ve influenciado por unos factores determinantes, entre ellos se encuentran los contextos socioculturales, rasgos de personalidad y los sistemas de creencias.

Para esta investigación el contexto sociocultural será de mayor importancia debido a que este abarca relaciones sociales, culturales y afectivas, en las cuales podemos encontrar el entorno del trabajo. Las creencias que tienen las personas de sentirse bien o sentir bienestar en cuanto a este tipo de relaciones giran en torno a dos tendencias: las del individualismo y la del

colectivismo. La primera se refiere al hecho de dar prioridad a las necesidades psicológicas individuales y a los objetivos personales, en detrimento del bienestar psicológico subjetivo compartido; y la segunda tendencia puede conllevar ciertos peligros en relación con la experiencia y mantenimiento del bienestar psicológico subjetivo, especialmente cuando las personas han dado prioridad a seguir reglas y demandas de su grupo de pertenencia, laborales, familiares o comunitarias en sus vidas (Vielma & Alonso, 2010).

Condiciones de trabajo

Como condiciones de trabajo se conocen a todos aquellos aspectos de tipo ambiental, tecnológicos, de organización y ordenación del trabajo que pueden significar un peligro para la salud del individuo (Instituto Sindical de Trabajo, s.f.).

Las condiciones de trabajo son un asunto de gran importancia debido a su impacto en la salud tanto mental como física de los empleados, así como en su seguridad. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), mejorar estas condiciones es uno de sus principales objetivos. Esto incluye aspectos como las horas laborales, los períodos de descanso, la remuneración, el ambiente físico en el lugar de trabajo y las demandas mentales y psicológicas

impuestas en el puesto ocupado por los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo, s.f.).

En lo que respecta a la calidad del empleo, generalmente esta es medida bajo las condiciones de trabajo, considerando que estas deben reducir la dependencia de un solo empleador, la jornada laboral es de tiempo completo y los términos del contrato son indefinidos, además, se requiere un nivel de ingreso que sea socialmente aceptable y que incluya también unos beneficios no salariales (Castro & Soto, 2013).

No obstante, se puede hablar tanto de condiciones objetivas del trabajo, como de condiciones subjetivas, estas últimas siendo las que están determinadas según cada trabajador. Las condiciones objetivas del trabajo, bajo la perspectiva de la OIT y según Castro y Soto (2013), son aquellas que se pueden medir e incluyen el tipo de contrato laboral, la remuneración, el horario laboral y el acceso a la seguridad social. Sin embargo, para definir la calidad del empleo, no basta solo con las condiciones mencionadas, ya que en esto interfieren las preferencias de cada trabajador.

Las condiciones subjetivas del trabajo tienen que ver con la percepción que tiene el trabajador sobre el nivel de autonomía, la posibilidad de tomar decisiones y manejar su propio

tiempo de trabajo. A esto se le suma la oportunidad de trabajar en un ambiente que fomente el diálogo social y la participación en los asuntos laborales, así como la creación de un ambiente laboral positivo. Por otro lado, está también la apreciación de los trabajadores referente a la generación, de parte de la empresa, de espacios de diversión durante o fuera de la jornada laboral, ya que esto se puede considerar como un incentivo a la ejecución de su labor (Castro & Soto, 2013).

4.3. Marco ético legal

Para llevar a cabo el estudio actual, se consideró la normativa establecida en la ley 1090 de 2006, siendo este el código deontológico y bioético del psicólogo, especialmente el artículo 1:

De los principios generales. De este artículo se tendrán en cuenta principios como el de responsabilidad relacionado a aceptar y aceptar las repercusiones de las acciones realizadas; bienestar del usuario, hace referencia al respeto por la integridad y la protección de las personas, del mismo modo el principio de la evaluación de técnicas plantea el correcto y debido uso de los resultados que se obtengan a partir de estas; por último resulta importante mencionar también la investigación con participantes humanos en la cual se enfatiza nuevamente en la finalidad de

promover el bienestar y la dignidad de los involucrados, es decir, tener en cuenta los riesgos a los que puedan estar expuestas las personas dentro de una investigación (Ley 1090, 2006).

Por otra parte, también se tiene en cuenta la resolución 2764 de 2022 expedida por el Ministerio de Trabajo, en la cual se aprueban una serie de herramientas para evaluar los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral. Además, se incluye una guía técnica general para prevenir, promover e intervenir en estos factores y sus consecuencias para la población trabajadora (Ministerio de Trabajo, 2022).

Asimismo, la Resolución 2646 de 2008 tiene como objetivo definir las responsabilidades y establecer medidas para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear continuamente la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, así como determinar la procedencia de las enfermedades causadas por el estrés. Ocupacional (Ministerio de la Protección Social, 2008).

5. Metodología

5.1. Tipo de estudio

Esta investigación es de enfoque cualitativo, este tipo de estudios se enfocan en entender los significados subjetivos de la experiencia humana, utilizando diversos métodos y técnicas

investigativas (Corona, 2018). En esta investigación lo que se pretende conocer es la percepción de los colaboradores de dos contact y call center de la ciudad de Medellín a partir de la entrevista semiestructurada, para posteriormente analizar el discurso de cada participante de acuerdo con la experiencia subjetiva en el ámbito laboral, y de esto, dar cuenta de un fenómeno social.

5.2. Nivel de estudio

De acuerdo con Dankhe, (1986) citado en Hernández et al., (1997), los estudios descriptivos tienen como objetivo identificar las características fundamentales de individuos, grupos, comunidades u otros fenómenos sometidos a análisis. Además, este tipo de investigaciones evalúan diferentes aspectos del fenómeno haciendo una descripción determinada del mismo y la forma en cómo este se manifiesta. De forma similar, el autor Carlos Sabino citado en Guevara, et al., (2020) propone que el propósito de la investigación cualitativa radica en la descripción de características principales de fenómenos para la comprensión de la estructura y del comportamiento de este. En este tipo de investigaciones resulta fundamental, de acuerdo con Valle, et al., (2022), el tema de la precisión en la descripción, por lo que no es recomendable el uso de términos ambiguos, ya que una de sus características principales es dar a conocer rasgos

observables y verificables que fueron expresados durante el proceso de recolección de datos, por ejemplo, en el caso de la entrevista.

5.3. Diseño de estudio

Para este análisis, se tomará en consideración el método fenomenológico. Según Bolio (2012), citado por Fuster (Fuster, 2019), el método fenomenológico permite explorar la forma en que una persona percibe la vida a través de sus experiencias, los significados que les atribuye y cómo los integra en su vida psicológica. En otras palabras, la fenomenología busca revelar la interacción entre la objetividad y la subjetividad, que se manifiesta en cada momento de la experiencia humana.

5.4. Población

Para el estudio aquí expuesto la recolección de los datos se realizó con personas entre 18 y 50 años que trabajan o hayan trabajado en una de dos empresas de la ciudad de Medellín que ofrecen los servicios de contact y call center. Algunos de estos servicios son brindar atención telefónica, atender solicitudes, quejas, reclamos y brindar soluciones a los usuarios que lo requieran, de acuerdo con los requerimientos y consignas tanto del cliente corporativo como de la empresa.

Participante	Género	Edad	Experiencia	Escolaridad	# de hijos	Estudia actualmente
P1	Femenino	46	2 años	Universitario	0	No
P2	Femenino	27	1 año	Tecnólogo	0	No
P3	Femenino	27	3 años	Técnico	0	Sí
P4	Femenino	25	4 años	Universitario	0	Sí
P5	Femenino	22	3 años	Técnico	0	No
P6	Femenino	23	2 meses	Técnico	1	No
P7	Femenino	22	2 meses	Técnico	0	No
P8	Masculino	21	3 años	Universitario	0	Sí
P9	Femenino	21	1 año y medio	Universitario	0	Sí
P10	Femenino	26	8 meses	Técnico	0	Sí

Tabla 2

5.4.1. Muestra

Se hizo uso de un muestreo no probabilístico, de tipo por conveniencia la cual, según Otzen y Monterola (2017), es una técnica que posibilita elegir los casos disponibles de personas que estén dispuestas a participar en la investigación, de manera que el elemento de muestreo se selecciona basados en la fácil disponibilidad (Tamayo, 2001).

5.5. Técnicas de recolección de información

La entrevista semiestructurada implica el uso de preguntas que están influenciadas por la teoría y son dirigidas por hipótesis. Estas preguntas se orientan según las investigaciones y

documentos relevantes sobre el tema o se fundamentan en los supuestos teóricos del investigador. Lo que se pretende al aplicar una entrevista de este tipo es obtener el conocimiento subjetivo que tiene el entrevistado sobre el tema de investigación, el cual puede responder y expresar de manera espontánea una pregunta abierta (Flick, 2007).

En palabras de Valles, (1999), se conoce como la entrevista estandarizada abierta, se distingue por el uso de un conjunto de preguntas que están organizadas y redactadas de la misma manera para todos los entrevistados. No obstante, las respuestas son de naturaleza libre o abierta.

Se construyó una guía de entrevista con base en las categorías previas establecidas a partir de la consulta de bibliografía y estudios anteriores (anexo 1).

5.6. Procedimiento

Para el proceso de la realización de las entrevistas se tuvo comunicación con los participantes principalmente por vía WhatsApp, plataforma que permitió mantener un contacto directo y realizar la invitación para la entrevista.

Por este mismo medio se les envió el consentimiento informado (anexo 2) minutos antes de comenzar cada una de las entrevistas. El consentimiento fue realizado en un documento de

Google Forms, por lo tanto, a cada participante se le envió el link por medio del cual lo diligenciaron.

Las entrevistas se llevaron a cabo por la plataforma de Google Meet y se transcribieron a partir de la grabación la cual se hizo con el previo consentimiento de los participantes.

5.7. Análisis de la información

El análisis de información se realizó en el software Atlas Ti versión 9, se realizó codificación y categorización. La codificación consiste en definir la temática de los datos que se están analizando. Este proceso implica la identificación y registro de uno o más fragmentos de texto, agrupándolos en categorías que representen la misma idea teórica o descriptiva. Generalmente, se delimitan varios fragmentos que se asocian con un término específico, conocido como código. De esta manera, todo el contenido que trata sobre la misma temática o ilustra la misma idea se codifica bajo el mismo nombre. La codificación tiene como objetivo principal la categorización del texto, creando de esta manera un contexto para las ideas temáticas presentes. Hay dos maneras de codificar: codificación guiada por conceptos y codificación guiada por los datos. La primera hace referencia a codificar con unos códigos existentes extraídos de investigaciones consultadas previamente, estudios o documentos anteriores

relacionados con el tema en cuestión. La segunda, consiste en codificar sin tener ningún código planteado, sino que estos se desarrollan basados en el texto analizado, sin imponer interpretaciones fundamentadas en teorías preexistentes (Gibbs, 2012).

En consecuencia, la categorización está representada por los códigos que llevan consigo un significado relacionado con los contextos particulares del texto. La categorización es, entonces, el proceso de asignar los códigos a una categoría específica. Las categorías pueden recibir el nombre de categorías apriorísticas, que son aquellas determinadas previamente a la recolección de datos, basados en las investigaciones consultadas; y las categorías emergentes, que se refiere a aquellas que sobrevienen a lo largo del proceso de recogida de información (Vives & Hamui, 2021).

6. Resultados

Demandas de carga mental.

Los participantes consideran que el trabajar en un call center implica un nivel de exigencia alto, generando un cansancio mental significativo, más que físico, debido a que permanentemente están en función de la atención al cliente. Durante la interacción con los usuarios deben tener el conocimiento de cómo gestionar las solicitudes que estos realicen,

teniendo en cuenta que tienen determinados estándares de calidad y de tiempo de llamada, así como también un buen manejo del cliente, que puede ser conflictivo o no. Sin embargo, es un asunto que a largo plazo puede generar aspectos positivos, debido al fortalecimiento de los procesos cognitivos y el aprendizaje adquirido de los diferentes temas.

“Al principio, como es un proceso nuevo, todo el mundo por el cambio, claro, te da susto, te da nervios, te da ganas de salir corriendo, te da ganas de renunciar, te da, eso es normal, pero ya en la medida que tú vas caminando, te das cuenta de que no entran tantos chicharrones, por así decirlo, te das cuenta que has aprendido, te das cuenta que escuchas mucho, lo que habla una compañera, le pregunta al otro y tú vas aprendiendo. Entonces ya, pues es un aprendizaje que tú lo vas asimilando y ya, ya es diferente, al principio es un poquito tensionante, pero no es algo que no se pueda manejar, o por lo menos yo me hago mi, ah, me preparo psicológicamente” (P1).

Procesos psicológicos superiores.

Para los participantes del estudio, laborar en un call center es un trabajo que demanda un alto nivel de atención y concentración, debido a que son muchos los datos e información de procesos que deben tener en cuenta en cada llamada y con cada cliente, y el no cumplimiento de

este requisito puede acarrear consecuencias para ellos tanto a nivel monetario, como a nivel sancionatorio, pues si realizan mal un proceso puede trascender a una queja del usuario generando un llamado de atención o hasta una posible suspensión.

“Mucho. Mucho porque a uno le dicen, o sea, debes estar muy concentrado el cliente, no te pude repetir, más de dos veces el número de cédula, pues, a no ser que se esté entrecortando y que, digamos en el monitoreo perciba que es que las llamadas están entrecortando” (P4).

“Sí es como que uno tiene estar demasiado concentrado, porque hay veces, digamos, o sea, uno se pone como que, hay veces compañeros que a uno le hablan y le preguntan algo porque estamos, o sea, uno con otro al ladito, entonces le pregunto a uno y uno como que, juemadre, yo qué estaba diciéndole a este señor, o el señor qué fue lo que me dijo, o sea, uno medio se desconcentra en cualquier cosa, no, o sea, se le olvida lo que estaba haciendo, entonces como que el nivel de concentración es 100 al 100” (P6).

Adicional a esto, se evidencia que el hecho de tener que manejar información confidencial y delicada de los clientes acarrea también un sentimiento de preocupación al momento de realizar los procesos, pues tienen la tarea de garantizar que no se filtre información

de los usuarios y por medio de una llamada, en ocasiones es difícil determinar quién puede o no cometer un fraude, generando una sensación de angustia como se puede ver en la siguiente cita.

“sí, igualmente pues al entrarle la llamada a uno primero que todo se fija pues como a mirar que los datos sí estén correctos, que el cliente sí le esté diciendo a uno pues como lo que está registrado en el sistema, en caso de que de pronto no sea, pues, que no coincida con lo que está en el sistema, ahí tocaría entrar pues como a hacerle actualización de datos, validarle identidad, entonces eso sí es pues como también una carga que uno como que tiene porque uno también es como pensando: donde yo haga algo pues como delicado, le dé alguna información delicada y no sea la persona que sí dice ser, entonces es como pues muy malquito. Pero uno trata pues como de seguir pues como con las reglas como son” (P7).

Influencia en el bienestar.

Referente a cómo influye la alta demanda de concentración en el bienestar psicológico de los participantes se encuentra que los teleoperadores piensan negativamente al respecto, puesto que, como deben tener en cuenta muchos aspectos a cumplir en un mismo encuentro con un cliente, es fácil que se omita u olvide algún proceso y que, por esto, reciba una sanción, y al

recibirla, pueda ser una razón de desmotivación para el trabajador. Además, el asesor se preocupa también porque una sanción puede implicar una disminución de su salario por el no cumplimiento de la “variable”, que corresponde a los indicadores que asigna el call center como calidad, tiempo de llamada, adherencia (tiempo de conexión), entre otros, lo que se traduce en una inestabilidad de su sustento económico. Se tiene la siguiente cita:

“Sí, claro, porque de uno estar, pues, así todo el tiempo concentrado en absolutamente todo, en que uno diga bien las cosas, en que uno o sea, porque no es solamente yo brindarle bien los datos al cliente, sino que también le tengo que decir que un beneficio, que le tengo que decir eso, que si él me dice esto, entonces, yo le tengo que decir esto, entonces, sí, eso realmente lo agota a uno” (P10)

E2: “¿Y cómo crees que esta exigencia o esta concentración tan alta pueda influir en tu bienestar laboral?” (P6) “Realmente, es maluco por lo mismo que, o sea, uno se desconcentra y uno sale perjudicado”.

Por otro lado, se evidencia que la exigencia de concentración influye negativamente en la satisfacción laboral e incluso en otros aspectos de la vida cotidiana, como el ámbito académico, puesto que muchos asesores de call center se encuentran estudiando, así como también en el ámbito familiar, pues debido a las llamadas con clientes que puedan ser conflictivos o procesos

complejos, puede verse afectado directamente el estado de ánimo del teleoperador. Esto se puede evidenciar en la siguiente cita.

“La verdad, eso influye con muchas cosas, porque, por ejemplo, cuando uno sale del trabajo, con ese tipo de energía, llegar a la universidad, eso afecta mucho el rendimiento en el estudio o también en la casa, porque uno llega, pues, como con esa energía y a contar a las personas de la casa, y hay veces, no, no puede con el... con la energía que se... porque hay llamadas que de verdad lo desestabilizan mucho a uno” (P8).

Agotamiento mental.

Los asesores perciben que, a pesar de que su trabajo no requiere un esfuerzo físico ya que permanecen sentados toda la jornada, implica un nivel alto de cansancio mental. Lo anterior puede ser por la cantidad de procesos e información que deben manejar al mismo tiempo, así como por el manejo de los clientes difíciles que les exige tener una inteligencia y regulación emocional fortalecida, y los participantes reconocen que este aspecto de la regulación emocional es el de mayor exigencia para poder llevar a cabo una buena atención al cliente.

“Por ejemplo, uno, después de una mala llamada, a uno se le daña el día. A uno se le daña el día porque queda como enojado, como cargado, yo no sé, como pesado” (P9).

“Ellos también deberían de pensar como en, cómo le digo yo, cómo se siente uno en esos momentos, el espacio que le están dando a uno para uno descansar, porque sí la verdad es como mucho cansancio mental” (P7).

Además, otro aspecto es el hecho de que, si están desconcentrados, existe la posibilidad de hacer mal los procesos, y si esto pasa, corren el riesgo de, aparte de una queja o llamado de atención como se mencionó anteriormente, pueden perder la variable, mencionada y descrita anteriormente, que conlleva a una disminución en su salario.

“para nosotros calidad es el estrés más grande del trabajo, que son los que nos califican las las llamadas, porque uno dice, ay, no le dije esto, ay, se me olvidó aquello, ay, no, yo le dije esto y no era eso, entonces es uno asustado, porque uno es, si me cogen esta llamada, chao, incluso, si uno dice mal un apellido, ya la llamada queda en cero y ya recuperarse de un cero, es supremamente difícil” (P10).

Aprendizaje y experiencia

A pesar de lo expuesto anteriormente, los participantes reconocen también que la alta exigencia de concentración y atención, además del manejo de la información de los procesos, lleva a un aprendizaje y fortalecimiento de estos aspectos que pueden ayudarlos en los otros ámbitos de su vida como el académico, familiar o personal, permitiéndoles tener una mejor

concentración y disciplina con las tareas que realizan, además del desarrollo de una regulación emocional que puede ayudarles a gestionar de una mejor manera sus problemas personales.

“No, en cuanto a la concentración, sí me ayuda un poquito. Entonces, ya tener como ese control de de, pues, ese nivel de concentración, si me ayudaba, pues, positivo en en la vida cotidiana, me acuerdo más cosas” (P2).

“Yo digo que en cuanto a eso, pues eso es un un ejercicio mental, o sea, como un entrenamiento cerebral, diría yo, pero sí, o sea, eso es bueno para todo, porque así, si yo estoy enfocada en en mi trabajo, puedo tener la posibilidad la de enfocarme, no sé, en mi estudio o en otras áreas de de de mi vida, no sé, en en los hobbies, bueno” (P4).

Además de tener conocimiento sobre cosas que no todas las personas conocen que son propias del proceso y las funciones que realizan, y esto va a depender de la línea de call center para la cual trabajan, que, si bien algunos procedimientos son confidenciales, algunos pueden servirles para orientar a su familia o conocidos si en algún momento tienen una solicitud sobre ese tema en específico, así como también adquirir agilidad en el manejo de la tecnología, ya que todo es a través de esta.

“No, en esa parte a mí me parece chévere porque hay cosas que uno no conoce pues como así, no conocía pues como a fondo de qué beneficios o de cosas, que uno puede

preguntar o algo, son cosas como que lo nutren a uno, por esa parte me parece como chévere” (P6).

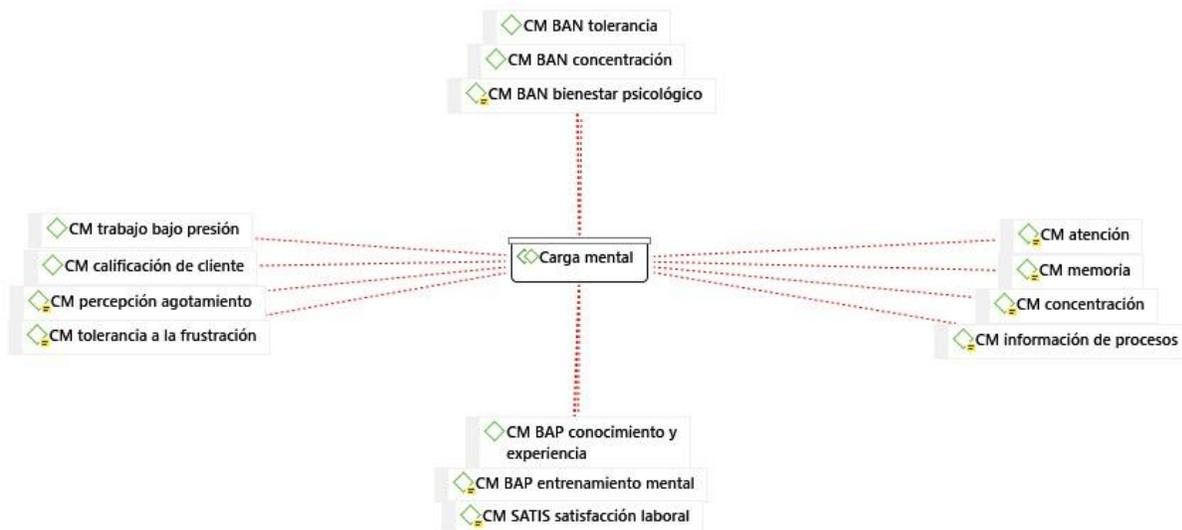


Figura 1

Demandas emocionales.

La atención al cliente ya sea presencial o telefónica, implica tener siempre un buen manejo y gestión de las emociones, pues en este campo se encuentran diversas personalidades y temperamentos con los cuales hay que trabajar. Los participantes manifiestan que la demanda emocional al trabajar en un call center es significativamente alta, pues aparte de que constantemente pueden ingresar clientes molestos y con quejas específicas, los teleoperadores tienen estipulados guiones que deben mencionar en la llamada, sin importar cómo esta se torne,

y al hacer algo incorrecto respecto a estos guiones pueden también ser sancionados o penalizados.

“Me siento frustrada, frustrada porque uno quiere realmente defenderse, y nos pasa mucho a todos, que todos somos como, incluso, en muchas ocasiones sí lo hemos dicho, tanto mis compañeros como yo, una vez, por ejemplo, un un un cliente me dijo que tenía mucho afán, pero yo aun así, y el cliente ya estaba enojado, aun así, yo le tenía que ofrecer la encuesta que uno ofrece al final, entonces, él me dijo, ay, pero es que usted es que no entiende, que yo tengo afán y yo aún así, pues, le dije, como cometiendo, pues, como arriesgándome, a que me cogieran esa llamada, yo le dije yo, ay, qué pena, yo sé que usted está ocupado, pero eso es un guión que yo, pues ese un dato que yo debo de preguntarle, entonces, uno a veces sí lo suelta, pero también es un riesgo, porque si me la cogen, me van a penalizar por eso” (PI0).

Por otro lado, se evidencia que el manejo de emociones es un aspecto que los teleoperadores consideran como la mayor exigencia al trabajar en un call center, pues el trabajar con diferentes personas de diferentes ciudades o incluso países implica un reto que hace necesario desarrollar una buena gestión de las emociones.

“Entonces, es como que me pueden estar insultando, pues, y yo yo tengo que seguir ahí, o sea, yo no lo puedo colgar. Entonces, como que como que, creo que es la la regulación emocional que le exige demasiado a uno, y que cuando uno entra, eso no existe, uno no tiene regulación emocional en ningún momento, pero la adquiere, creo que la adquiere en el camino. Entonces, eso es como lo más exigente para mí” (P9).

Expresión emocional.

Tanto la empresa contact center como el cliente que la contrata establecen los parámetros para brindar una adecuada atención a sus clientes, teniendo en cuenta el producto o servicio que prestan, y de acuerdo con esto último los parámetros y guiones podrían variar, sin embargo, una característica común que tienen la mayoría, por no decir todas, de las líneas call center es el hecho de que los asesores deben tener un adecuado manejo de sus emociones, en el sentido que, durante la interacción, no se les permite demostrar el estado emocional en el que se encuentren, pues ya sea que estén alegres, tristes o enojados, siempre deben controlar y manejar su sentir y expresarse hacia el cliente con un estado emocional neutro, en el cual no se alce la voz y se muestre siempre una disposición para la atención sin importar cómo se comporte el usuario.

“Sí. Yo creo que es mucho donde, a uno siempre le dicen, ay, maneje la llamada. Maneje la llamada es: no se le no se le suba mucho la rabia, no se le suba mucho el enojo, sino

que trate de ocultar que está reputa de la situación, porque porque le toca a uno responder, pues, como como de la manera más asertiva posible, Entonces, es es todo el tiempo uno ocultando, ocultando, ocultando, incluso ni siquiera, o sea, no solo el enojo, también, por ejemplo, si a uno le da risa, uno tiene que ocultar eso, porque, entonces, el usuario le va a decir cómo “se está riendo de mí”. Entonces, es como que ni siquiera es el enojo, es todo, o sea, todas las emociones las tienes que ocultar y tienes que ser muy neutro” (P9).

Respecto a lo anterior, los teleoperadores refieren su inconformidad y molestia al tener que soportar las palabras y tratos groseros de los clientes sin poderles responder de la misma manera, sino que, por el contrario, deban actuar como si nada pasara, de manera que sienten que se invalidan sus emociones y estas no son tenidas en cuenta, lo cual, como se hablaba en el apartado anterior, aumenta más el cansancio mental que padecen día tras día en una jornada de 8 horas, o incluso más. Además, manifiestan que es molesto también que la empresa no brinda una garantía de su bienestar emocional, sino que el tema para ellos se hace transparente.

“Al principio es muy estresante como yo estar en el, pues, cuando uno mutea la llamada, estar como en el como en el mute casi que gritando, y ya después contestarle al cliente, como ay, sí, señor, tranquilo, no hay problema. O sea, yo por... es muy como muy

estresante tener ese contraste de estar enojado, y ya después desbloquear el micrófono, hablarle al señor como si no estuviera pasando nada” (P8).

“No fatal, o sea, uno no poderle decir hijueputa al otro. No fatal, pues, o sea, sí, una persona que no conozco me está diciendo hijueputa, yo porque no le puedo devolver el madrazo” (P4).

Influencia en el estado de ánimo.

Se observa que estas situaciones que enfrentan constantemente los teleoperadores de call center logran afectarlos y desestabilizarlos, generando sentimientos de frustración e impotencia al tener que aguantar el trato desagradable de los usuarios. Sin embargo, se observa también que esta influencia en el estado de ánimo va de la mano con la experiencia y el tiempo que lleve trabajando el colaborador en el call center, pues, como se observa en la siguiente cita, llega un punto en el que se normaliza el hecho de ser insultados o recibir los malos tratos todo el día y todos los días.

“Sí, yo creo que uno se siente más que todo es como impotente, porque pues no hay nada que puedas hacer, ese es el trabajo. Entonces, es como una impotencia de..., no puedo decir nada, no puedo hacer nada, no puedo decir sobre nada. Entonces, es como como así, como impotencia, hasta que ya uno lo normaliza, aprende a manejar las llamadas, y

ya hasta el insulto, pues, más grande, uno es ya parchado, porque ya es como que no me afecta que, que me está insultando” (P9).

Por otro lado, se evidencia que esta situación de tener clientes molestos frecuentemente y de que la empresa no garantice el bienestar emocional de los asesores, genera desmotivación en estos, provocando que ellos mismos se cuestionen el por qué continúan trabajando allí, viéndose en la necesidad de hacer un balance en su vida en cuanto a la necesidad del trabajo y su bienestar y tranquilidad.

“Yo creo que eso desanima mucho porque, de alguna otra manera, pues uno está prestando un servicio, que no sea pues lo que la gente espera, es otra cosa. Pero mientras uno no sea grosero, pues la gente no tendría por qué ser grosera en un mundo ideal. Pero sí desanima, porque es como que, pues, yo te estoy tratando de brindar lo que puedo, estoy tratando de hacer lo mejor que puedo, Entonces, ya, pues, y uno se gana el el insulto ahí. Entonces, es, es desanimante y mucho lo que decía Tomás ahorita de que, o sea, llega la gente y uno tiene un grupito, pero a la semana hay medio grupo. Entonces, el hecho de que la gente se vaya, es como, parece, yo por qué me quedo, como ¿Por qué estoy aquí?” (P9).

Satisfacción laboral.

Como se mencionaba anteriormente, la satisfacción de trabajar en una empresa contact y call center va a depender del tiempo que se lleve trabajando allí, debido a que con el pasar de los días se va normalizando el recibir malos tratos e insultos de parte de los clientes, y se toma como costumbre el no poder responder de la manera en que gustaría. Gracias a esto, se va fortaleciendo la inteligencia emocional pues se aprende a gestionar la emoción de rabia cuando se tienen clientes conflictivos, así como se adquiere experiencia para tratar con personas difíciles. Además de esto, la experiencia permite también desarrollar la agilidad para el manejo de información y procesos establecidos por la empresa, al mismo tiempo que se trabaja con la demanda emocional, y el nivel en que lo anterior se encuentre influye directamente en la satisfacción con su quehacer.

“No, yo digo lo mismo ahorita, realmente la la satisfacción depende de cuánto lleven trabajando en un call center. Eso influye demasiado, porque si usted apenas está empezando la satisfacción que va a tener no es mucha, la verdad. Uno al principio no se siente, no se siente cómodo. Porque no es solamente cómo lidiar con la gente, sino que es que, a usted el cliente no le va a decir como “ay, venga, yo necesito esto y usted lo va a hacer en ese aplicativo, va a revisar este, este, esto”, no, sino que es como que “yo tengo tal cosa y usted, como asesor tiene que solucionar, tiene que solucionar, como usted

pueda (...) Entonces, es como al principio uno se siente muy frustrado, como que como que impotente de hacer las cosas. Pero ya cuando usted lo maneja y ya sí sabe cómo hacer las cosas, es un poquito más tranquilo, ya de pronto el nivel de frustración no es como tanto” (P9).

Empatía.

A pesar de los aspectos negativos mencionados anteriormente, se puede observar también que de las situaciones difíciles que viven con los clientes, los teleoperadores logran tener un aprendizaje positivo en lo que respecta a la empatía, pues son conscientes de que muchas personas están molestas con justa razón y que la molestia no es directamente con ellos, sino con la empresa que representan, por lo que dicen no ser capaz de tratar al cliente de una manera grosera sabiendo que ellos tienen el derecho de estar como están. Además, esto permite hacer consciencia de la manera en la que se trata a las demás personas cuando son ellos quienes los tratan mal.

“Hay unos que sí se enojan muy feo y dice que no, que usted no sirve pa nada, que yo más bien me voy a pasar para otro línea 2¹, y entonces ah, pues yo la verdad no les digo

¹ Se asignan números para proteger la identidad de la empresa y de los participantes.

pues, así como nada, no soy capaz de hacer sentir mal también al cliente, ellos posiblemente teniendo la razón” (P7).

“Bueno, la verdad pues yo me siento que uno allá aprende mucho, porque eso sí es la verdad, uno, y, como yo le digo muchas veces, uno desde que empieza a trabajar en atención al cliente uno no vuelve a ser la misma persona, porque uno se concientiza tanto en saber cómo se siente la otra persona que lo está atendiendo a uno si uno lo trata mal, entonces uno cambia pues como mucho esa mentalidad” (P7).

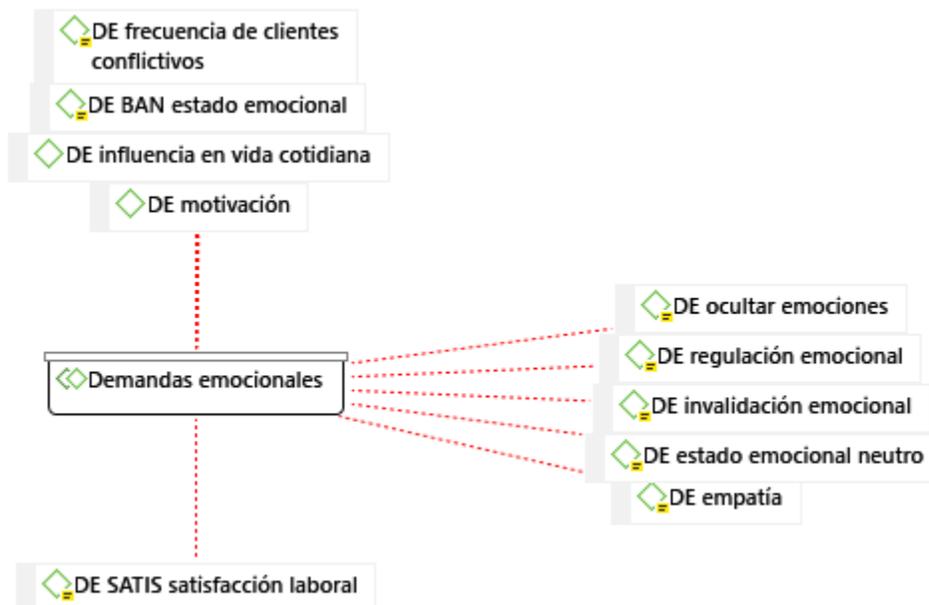


Figura 2

Control y autonomía.

Los participantes del estudio consideran que, con relación a las funciones y al cargo para el cual son contratados inicialmente, no son determinantes en su trayectoria en el call center, puesto que si en algún momento cambian las directrices de la línea para la cual trabajan, a los asesores les corresponde acoplarse a la nueva dinámica de esta, ya sea algo que quieran hacer o no. Los teleoperadores no tienen ningún poder de decisión y elección de las funciones a realizar o de la línea para la cual trabajar, dado que también está la posibilidad de que de un momento a otro lo cambien de línea sin previo aviso.

“No, pues, la capacidad de elegir es nula, inexistente. Eso no, ni siquiera es una posibilidad en un call center. Es como que tú tienes que hacer esto, y si mañana nos da la gana de ponerte a hacer otra cosa, pues, lo vas a hacer, y ya. Pues, porque todo es como que en tu contrato dice, que es dependiendo la disponibilidad de la línea. Entonces, es como que, yo en este momento no vendo, pero, si la línea empieza a vender en algún lado y a mí me toca vender, o sea, me toca así no quiera o no me guste. A mí, o sea, entonces es como que, si la línea cambia de horario, es pues, me toca, no es como que como que lo pongan a elegir a uno que qué quiere” (P9).

Además, refieren que constantemente deben seguir los protocolos establecidos por la empresa, entendiendo esto como los guiones que deben decir en cada llamada, así como los

procesos a realizar de acuerdo con la solicitud del cliente. De lo que sí tienen control es de cómo adecuar su método de trabajo, de acuerdo con los lineamientos de manera que se garantice su cumplimiento.

“No, hay protocolos, hay protocolos ¿verdad? Porque en las llamadas, pues, miran una calidad, una efectividad. ¿verdad? Y te dicen, qué es lo que se requiere, y tú tratas de ajustarte, pues, a lo que se requiere, ¿verdad? En cuanto al tiempo, la efectividad, y hay que hacer bien tu trabajo, o sea, no tengo ningún poder de decisión, ya hay como un protocolo, por así decirlo” (P1).

“Bueno, ¿decidir? Dependiendo, es como tú adaptes tu guion, como tú te sientas cómodo siempre y cuando mantengas todas las reglas que necesitan en la empresa, contestar a tiempo, saludar, mantener pues como un contacto amable con el usuario, pero como tú lo quieras llevar, digamos, lo manejas y te sientas cómoda” (P3).

Autonomía.

En lo que respecta a las funciones que tienen los teleoperadores en un call center se evidencia que ellos no tienen autonomía alguna para cambiar las funciones o decidir cuáles hacer y cuáles no, sino que el asesor trabaja en función de lo estipulado por la empresa, dicho de otra manera, no tienen ni voz ni voto en este sentido como se afirma en la siguiente cita. Además, la

empresa busca garantizar el cumplimiento de estos parámetros por medio de la valoración de llamadas y la supervisión de la hora de conexión y desconexión, así como también de la duración de las llamadas.

“Lo que pasa es que no hay muchos, no es como que yo pueda decir, es que hoy quiero hacer esto, hoy me quiero conectar en tal lado, o es que, o sea, no, es lo que hay, y es lo que hay todos los días, y ya como todos los días uno es medido, pues a uno lo miden por todo, por si se conecta tarde, si no se conecta, la duración de las llamadas, que como trato a los usuarios. Entonces, no es que uno obtenga como una elección de decir, es que quiero hacer eso, no, es que es lo que hay” (P8).

En el ritmo de trabajo pueden influir muchas variables para clasificarlo como bueno o no, por ejemplo, está el hecho de tener la capacidad de decidir sobre la cantidad de información manejada y recibida, así como el poder de control sobre las pausas y descansos, que de este se profundiza en el apartado de Jornada de Trabajo. Con relación a lo anterior, se obtiene que los asesores de call center no tienen ningún poder de decisión sobre el ritmo de trabajo, puesto que no pueden decidir sobre la cantidad de llamadas que reciben y la información que manejan en estas, sino que todo va a depender de cuántos usuarios llamen, y la solicitud que estos tengan.

“Ah, no, o sea, yo ahí no tengo nada que ver, o sea, eso depende mucho también, es es de la llamada que me ingrese, porque si me entra un señor, una señora bien enojados, y que voy a poner queja en la superintendencia (...) Entonces, son llamadas que a veces lo dejan a uno ahí hasta veinte, treinta minutos. ¿Cierto? Y si la línea está muy encolada, entonces, claro, si una persona tiene una llamada de treinta minutos, pues la cantidad que van ingresando durante ese tiempo, es impresionante. Entonces, esa cola no tiene cuándo bajar” (P4).

Percepción de control.

Los teleoperadores perciben que constantemente están en estricto control de lo que hacen y lo que no hacen, ya sea porque hay un líder que está pendiente todo el tiempo, o simplemente porque saben que todas las llamadas pueden ser monitorizadas, y esto les genera estrés y presión al momento de cualquier interacción con un cliente. Además, mencionan que se tienen protocolos estrictos por el manejo de información confidencial por lo que no les es permitido usar el celular mientras están en conexión, sino que solo pueden usarlo al salir al descanso. Otro elemento es el hecho de que no les permiten ni siquiera pararse del puesto cuando están en el tiempo de conexión, pues si los ven de pie o donde otro compañero, les llaman la atención y esto ocasiona inconformidad y molestia.

“Yo creo que me siento, pues, como observada todo el tiempo, porque..., y pensando siempre, si lo que estoy diciendo, me lo van a penalizar en algún momento, porque es como que, yo sé que escuchas las llamadas, (...) Entonces, es como que, como que es demasiada presión, sentir que todo el tiempo hay alguien ahí como como vigilándote. Porque, aunque no esté ahí escuchándome en ese momento, yo sé que me puede escuchar. Entonces, es como como esa presión de ¿será qué será que si lo estoy haciendo bien? ¿Será que les gusta si contesto así? ¿Será que no les gusta si contesto así? ¿Será que les molesta si me demoro tanto? Entonces, es como muy incómodo, porque si uno tuviera de pronto más más tiempo, como sin esa presión, pues, de pronto trabajara más tranquilo” (P9).

De igual forma, el hecho de tener establecidas unas funciones los limita también a la posibilidad de ir más allá para ayudarle al cliente, porque si lo hacen podrían tener repercusiones significativas. Por ejemplo, si hay alguna información que, por ayudar, se le quiera brindar al cliente, pero si la empresa indica que esa información no es posible brindarla, quedan con las manos atadas sin poder tomar la decisión de hacerlo, a menos de que se asuman las consecuencias, esta cita es un ejemplo de eso.

“Hay ocasiones donde sí afecta, porque a veces a veces llaman personas que uno les quiera ayudar más allá de lo que uno puede, y y, pues, para poderlas ayudar uno tiene que alargar mucho la llamada, y ya empieza como a acosar, como que, eso no se puede hacer, qué qué está pasando. Entonces, en eso sí uno se siente mal, porque no les puede ayudar. A mí me afecta mucho cuando llaman personas de la tercera edad. Porque usted a ellos los quiere..., cuando son buena gente. Ustedes les quiere ayudar en todo, o sea uno quiere colaborarles, mejor dicho, si uno pudiera ir, llevaba el producto hasta la casa y se los conectaba. Pero, pues, debido a eso, no, se puede” (P2).

Adaptación efectiva.

El hecho de que las funciones estén establecidas y de que todo sea muy rutinario, con el pasar de los días y meses se vuelve un aspecto positivo porque permite adquirir mayor agilidad para realizar los procesos y sacar adelante las llamadas en el menor tiempo posible, y esto a su vez genera que los teleoperadores trabajen con tranquilidad porque se vuelven expertos en el tema de la línea para la cual trabajan, además de que les garantiza ganarse la variable mes a mes, que influye directamente en su salario.

E1: “¿y cómo te sientes con esas situaciones de no poder decidir de qué forma realizar las actividades, sino que tú ya tienes una estructura y unos pasos a seguir; ¿cómo te hace

sentir eso? ¿en que influye en cuanto a tu satisfacción con el trabajo y otros aspectos de tu vida?

“No, a mí la verdad me ha ido bien, como les digo yo ya tengo todo hecho y no es sino copiar y pegar, entonces todo es más ágil, en cambio si uno no tiene las cosas ordenadas de que es lo que debe hacer, entonces ahí uno empieza como a desesperarse no tener bien la información” (P5).

Por otra parte, no todos los participantes consideran seguir el protocolo de atención como algo negativo, sino que consideran que les brinda herramientas para brindar un buen servicio al cliente, puesto que, ya sea que lo presten de manera virtual o telefónica, les permite adquirir habilidades de comunicación asertiva, empatía, buena resolución de conflictos, además de una adaptabilidad.

“Seguir los protocolos, ¿qué son los protocolos? El protocolo es atender bien al cliente, que tenga un buen día, buenas tardes, lo llames por su nombre, no le hagas repetir mucho, no le hagas esperar, antes, por el contrario, mejor dicho, uno tiene que, de cargar clientes, y a mí eso me parece que, por ejemplo, que es satisfactorio para un cliente, no es algo de pronto, descabellado, para mí (...)” (P1).

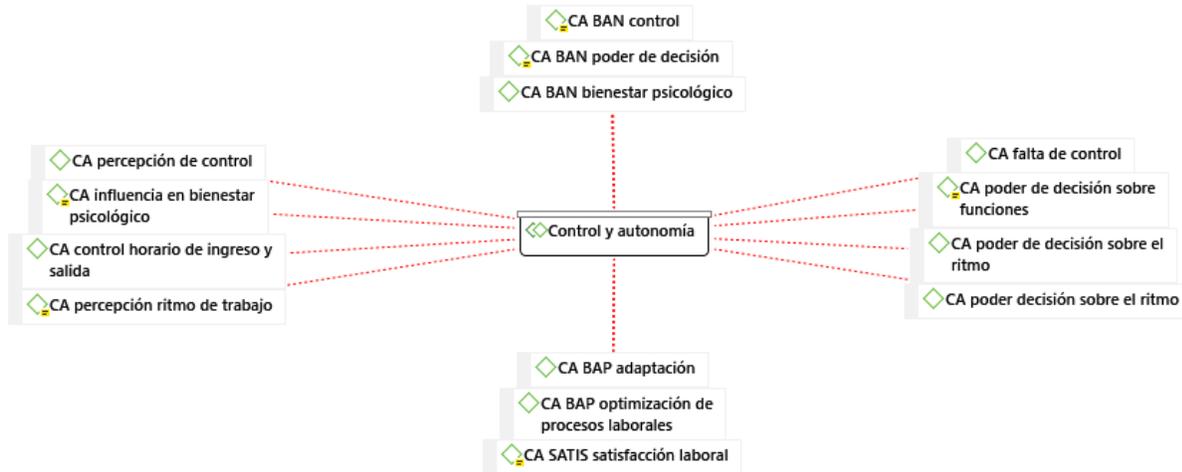


Figura 3

Jornada de trabajo.

La jornada laboral de los contact/call center es de 48 horas a la semana. Los participantes manifiestan que sus jornadas pueden ser variadas, en ocasiones pueden tener jornadas cortas como pueden tener jornadas demasiado extensas. Del mismo modo expresan que esta rotación de horarios depende de la necesidad de la empresa, es decir, ellos deben tener la disponibilidad para cubrir esos horarios de acuerdo con lo que la empresa requiera y dentro del tipo de horario (turno rotativo o nocturno) de cada trabajador.

“La línea de línea 1² solamente funciona de ocho de la mañana a seis de la tarde.

Entonces, en ese rango de horas a uno lo programan. Entonces, por ejemplo, el lunes

² Se asignan números para proteger la identidad de la empresa y de los participantes.

tengo turno de ocho y quince a seis. El miércoles tengo turno creo que de diez a cuatro.

Entonces, mira, que, pues, como que, en ese intervalo de hora, lo van programando uno.

Y, puede hacer a veces muchas horas, otro día poquitas, entonces, ahí como que compensa uno el descansito” (P4).

“...entendí que lo que había firmado en el contrato era esa disponibilidad y que yo no podía pues como agendar cosas así en ese tiempo sin saber pues como que, si me iban hacer un cambio, entendí que debo tener esa disponibilidad para laborar” (P7).

Por otro lado, algunos participantes consideran la jornada de trabajo en el call/contact center como una jornada de trabajo normal, esto debido a que cumplen 8 horas fijas dentro de sus turnos ya que estudian y la empresa respeta tanto los horarios laborales como los de estudio.

“Pues generalmente para mí es normal, son las 8 horas normales por lo que yo estudio, entonces yo siempre voy a tener un turno fijo. Generalmente tiendo a pedir siempre trasnocho, pero porque me gusta, pero el horario para mí es completamente normal, ocho horas” (P3).

Criterios de jornada laboral.

Aunque ya se ha evidenciado parcialmente la extensión de la jornada laboral es imperativo considerar que en dicha jornada se engloban elementos significativos, tales como los períodos de alimentación y descanso que la entidad empleadora concede a sus empleados, además de la flexibilidad horaria otorgada.

Los horarios para el desayuno y el almuerzo constituyen períodos que generalmente oscilan entre 15 y 30 minutos. Los participantes consideran estos lapsos muy cortos. Esta percepción se debe, en primer lugar, a que las instalaciones en las que desempeñan sus labores requieren que se trasladen a otros niveles del edificio para acceder a las áreas de comida, como el microondas y la cafetería. Además, se enfrentan a un flujo considerable de personas que salen a almorzar al mismo tiempo. En segundo lugar, explican que, durante el desplazamiento y la espera en fila, pierden casi la mitad del tiempo asignado. Manifiestan que se ven obligados a alimentarse en tan solo 15 o 10 minutos, cuando, en condiciones óptimas, esto debería disfrutarse durante al menos media hora. En consecuencia, se ven forzados a optar por comidas de fácil consumo, como sándwiches o alimentos que se puedan ingerir en frío, con el objetivo de agilizar el proceso y ganar tiempo. Finalmente indican que debido al tiempo limitado que tienen a veces llegan minutos tarde al turno y eso se ve reflejado en los indicadores de adherencia, perjudicándolos.

“...cuando yo estaba en sede uno a la final uno ni comía, o sea, uno ni desayunaba ni almorzaba bien, porque cuando uno sale a la hora del almuerzo, pues, póngale en el rango de doce a una y media, pues no soy la única que está saliendo, sino que salen mis otros compañeros de la misma línea, salen los de las otras líneas también con el mismo tiempo. Entonces, la zona de microondas está llena. Muchas veces, pues, uno dice, no, pues, yo que voy calentar me voy a tomar el jugo y ya. Porque realmente uno mira y no hay tiempo de nada” (P4)

“...allá dan tres descansos, pero para mí sería mejor si dieran, digamos, un descanso donde fuera nada más almuerzo, por decirlo así, que dar 15 minutos, media hora y otros 15 minutos, ¿por qué? porque uno todo lo hace a las carreras, entonces como que mientras usted saca el desayuno del bolso, mientras va y guarda otra vez el bolso, entonces hay veces que uno se pasa o un minuto o dos minutos y eso le daña a uno la adherencia” (P6)

Sin embargo, las personas que trabajan desde casa se sienten a gusto con el tiempo que se les da para la hora de alimentación, ya que manifiestan que al estar en ese lugar las cosas se facilitan mucho más.

E1: Ok. O sea que, en general, ¿te sientes bien con esos tiempos que les dan para descansar, para alimentarse o para ir al baño?

“Sí, porque te dan una hora, y si tú estás en tu casa, usted nada más calienta y hace, y me sobran, y los quince minutos que me dan de descanso lo que hago, bueno, voy a dar una vueltecita porque tampoco, y tomo agua, y ya, como pa parar los pies” (P1).

En cuanto a los tiempos para ir al baño, afirman que no tienen la libertad de ir cuando tengan la necesidad ni tampoco tienen un momento específico destinado para este, sino que deben sacarlo mientras están en sus funciones, tiempo que los perjudica en los indicadores de adherencia, o hacerlo en el mismo tiempo que tienen para alimentarse.

“Nosotros no tenemos tiempo de ir al baño. Sí, uno, uno se vuela. Pues, o sea, como que uno se desconecta, momentico y va y ya vuelve, pero, pues, de que me diga, permiso para ir al baño, no hay” (P9).

“literalmente te puedes desconectar, que no es la idea, pero en los descansos debes de desayunar, ir al baño, tomar agua, pues hacer todo lo que necesites en el descanso, sino, en el otro descanso” (P3)

En relación con la flexibilidad de horario encontramos aspectos positivos en donde los participantes señalan que para los temas académicos y cambios de turnos encuentran beneficios, es decir, la empresa les brinda la posibilidad de acomodar sus horarios para que los trabajadores puedan seguir con sus estudios y así mismo les permiten, entre los mismos colaboradores, cambiar turnos en beneficio de uno o de otro.

“...todo el mundo tiene su horario todo el mundo se acomoda, porque tú puedes cambiar el horario con otra compañera, y por lo general, el 90% de las veces que yo solicito un cambio con una compañera que necesito, lo recibo, entonces, es para mí siempre beneficioso...” (P1).

Implicaciones negativas y satisfacción.

Se identificó que los participantes perciben el tipo de horario, referente a los turnos que se manejan dentro de los call/contact centers, como “agotador”, manifiestan que estar toda la jornada de trabajo sentados frente a un computador, escuchando a las personas y tratando de solucionarles sus quejas puede repercutir tanto a nivel físico como psicológico. Manifiestan presentar en algunos casos síntomas somáticos como el dolor de cabeza debido a la conexión constante que deben tener en el computador.

“...es que estar sentado en un turno casi tres horas seguidas, que es lo que uno estar sentado antes de un descanso a veces. Estar sentado y nada más escuchando y escuchando y escuchando, yo diría que es una llamada tras otra tras otra, Entonces, uno como que se estresa” (P8).

“...a mi algo que me da mucho es que me mareo, o sea, yo estoy trabajando, yo me mareo. Pues yo no sé si es que, porque mi cerebro ya no puede estar conectado tanto tiempo, pero me mareo o me da mucho dolor de cabeza...” (P9).

En relación con este mismo tema, hemos observado que algunos centros de llamadas han extendido su horario de operación los sábados. Anteriormente, este día laboral se limitaba a 5 horas, por ejemplo, de 8 a. m. a 1 p. m. Sin embargo, en los últimos cuatro meses, han ampliado esta jornada a 10 horas, es decir, de 8 a. m. a 6 p. m., convirtiéndola en una jornada típica de la semana. Los empleados consideran este horario como "agotador" debido a que concluyen su jornada de trabajo el sábado sintiéndose muy cansados y contando únicamente con el domingo para sus actividades de ocio y diligencias que no pudieron abordar durante la semana. Señalan que el domingo debe dar abasto para todo, lo cual no resulta suficiente para satisfacer sus necesidades y, al mismo tiempo, descansar adecuadamente.

“digamos que lo único que en el horario no nos ha gustado a nadie, es que los sábados nos están colocando a ampliar, anteriormente era o de 8 a 1 o de 1 a 6, pero entonces, lo que hicieron o incluso yo ya por ahí cuatro meses es que nos lo empezaron a modificar de 8 a 6 de la tarde. Entonces, pues, digamos que uno ya un sábado, ya uno es cansado, (...) es más bien como agotador ese día, uno ya al final esta como chupo de guardería, (...) además el sábado uno siente que también quiere ese descanso, porque uno sale un sábado de todo el día, llega el domingo y uno el domingo le tiene que rendir para ver de todo, (...) todo el día el domingo no rinde para todo lo que uno a veces tiene que hacer” (P10).

Asimismo, en lo que concierne a los horarios de alimentación, lo describen como un "atropello a la integridad física". Esto se debe a la falta de una alimentación adecuada y al insuficiente tiempo para la digestión de las comidas, lo que los obliga a consumir sus alimentos a toda prisa con el fin de cumplir con los turnos asignados.

“...además, psicológicamente, pues ahí uno no está teniendo una buena alimentación uno no está teniendo un buen procesamiento, o sea, pues no estas teniendo nada.

Entonces, realmente, quince minutos para uno comer pues no vo creo que eso es como un atropello a la integridad física, porque realmente eso no da tiempo de nada” (P4).

Por otro lado, manifiestan sentir estrés porque constantemente están supervisados por un superior, por ende, si llegan tarde al turno o se pasan uno o dos minutos del tiempo que ellos tienen para comer les trae consecuencias tales como un llamado de atención o los ponen a firmar un “compromiso”.

“Se supone que, que uno, pues, para comer, debe tener no sé, al menos como una disposición, como, o sea, es un momento para uno de alimentación y si uno está bajo ese estrés de que ay, no, no me puedo pasar de los quince minutos, porque mi jefe me va a regañar, porque a muchas personas hasta los hacen firmar este compromiso...” (P4).

Adicionalmente cuando se les pregunta a los participantes por la satisfacción laboral expresan no sentirse muy satisfechos principalmente por los tiempos tan limitados que ofrece la empresa para actividades tan primordiales como lo es la alimentación y mencionan también no poder atender asuntos personales, diligencias o llamadas importantes, debido a que no les da tiempo en los periodos de descanso y si lo hacen durante sus turnos de trabajo significa “dañar la adherencia”.

“Si, realmente es uno de los factores, pues, por los que no me gusta como trabajar allí, como el tiempo tan limitado como para todo, incluso, a veces, mi mamá es como, me escribe, me llama (...)o le escribo o como. Entonces, eso si es maluco, porque no le da tiempo a uno como de mucho, si yo tengo, digamos, que hacer alguna diligencia, pues, digamos, como en el celular o que estar pendiente algo, me toca sacar del tiempo de mi trabajo, desconectarme para ir a estar pendiente porque los descansos realmente no dan” (P10).

Implicaciones positivas.

Dentro de las percepciones positivas que tiene los participantes de trabajar en los call/contact centers, se encuentran los días en que laboran. Expresan sentirse a gusto, indican que poder descansar los fines de semana es un plus, sin embargo, hay participantes que trabajan domingos y festivos, esto dependerá de los turnos que manejan y si los trabajadores también estudian o no. Los participantes que trabajan los días dominicales se sienten satisfechos debido a que son días mejores pagos y menos “pesados”.

“...yo vivo pues como en unión libre también, entonces yo pensaba, por ejemplo, ahora todos los trabajos que salen son que trabaja domingo, que descanse un día semana,

entonces yo pensaba: yo me consigo un trabajo de esos a mí no me va a quedar tiempo de nada, él descansa los fines de semana, yo descanso un día en semana ni siquiera nos vemos porque él va a estar trabajando (...) entonces más que todo por eso cogí esta oferta” (P7).

“A mí me gusta trabajar de domingo a festivo, pues, siento que trabajo mejor los domingos y los festivos porque la línea es más sola generalmente, y a uno le va bien, en cambio los días de semana o los sábados siempre es...” (P3).

Con relación al tipo de horario, manifiestan sentirse bien debido a que la mayoría no tienen horarios fijos, sino rotativos, es decir, cada semana los pueden estar cambiando de turno y esto les permite a ellos acomodarse a diferentes eventos, deberes, y diligencias personales que deban hacer. Por otro lado, les permite compartir más tiempo en familia, ya que en otros trabajos podrían estar saliendo 8pm o 9pm del trabajo y descansar solamente un día en la semana.

“Como te dije anteriormente, me parecen mejores por lo que tengo más tiempo con mi hijo” (P6).

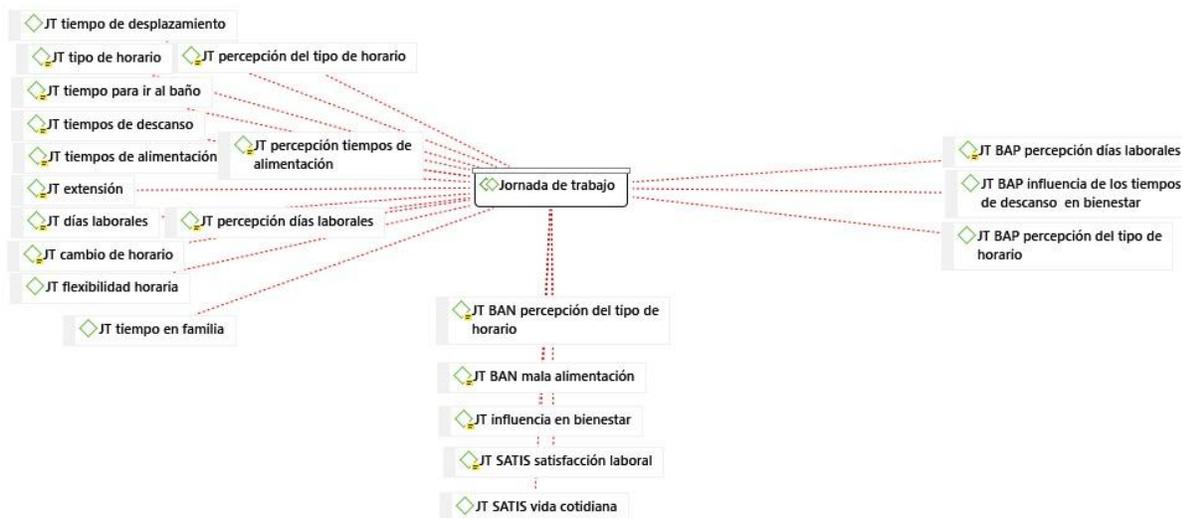


Figura 4

Crecimiento personal.

Los participantes del estudio consideran que trabajar en un call o contact center les permite crecer en diferentes aspectos de su vida. Lo perciben en gran parte como una oportunidad para desenvolverse en el mundo laboral y al mismo tiempo continuar con sus procesos académicos. Por otra parte, este trabajo les genera emociones relacionadas con la satisfacción y agradecimiento, esto debido a la oportunidad de aprendizaje que se genera dentro del trabajo que a su vez los capacita para tener otras oportunidades laborales.

“...me llena un poquito de satisfacción, en el área en que estoy, pues, estás aprendiendo a generar autorización y procedimientos, esto obviamente te puede ayudar para un

futuro, de pronto, trabajar dentro de una clínica, oportunidad que nunca había tenido antes ni siquiera en las prácticas, entonces, yo estoy bastante agradecida, y en cuanto, tú sabes que te acomodan para estudiar, entonces, mis proyecciones son estudiar, como te dije, y abrirme a otras oportunidades, pero sí, sí me ha gustado...” (P1).

Afecto, emoción y aprendizaje.

Para los participantes la experiencia de trabajar en un call/contact center les ha permitido tener un desarrollo a nivel emocional debido a las diferentes situaciones en las que se exponen principalmente con los clientes, en las cuales se han visto en la necesidad de darle un manejo adecuado a aquellas emociones que surgen durante la realización de sus funciones. Así mismo les ha permitido desarrollar otro tipo de hábitos que al mismo tiempo los beneficia a nivel laboral, personal y académico como lo es la disciplina y la capacidad de adaptación.

“Yo creo que, personalmente, ayuda como a como a no tomarse las cosas personal, valga la redundancia. Y de pronto a tener como una capacidad de adaptación un poquito más grande a diferentes situaciones. Porque si lo moldea a uno mucho en cosas como que no están sobre mi control, pues, pues, no me voy a echar a morir por ese tipo de

cosas, sino que lo mantiene a uno, pues, como más bien con el ánimo como reguladito, como que uno se autorregula siempre” (P9).

“Pues, diría que como lo único que me aportaría es como a ser, pues, muy disciplinada...” (P10).

Proyección ámbito profesional.

En relación con el tema de los proyectos profesionales de los participantes se evidencia que estos no perciben el trabajo del call/contact center como una oportunidad que les aporte de manera significativa a sus metas profesionales o a la carrera que están estudiando o que ya estudiaron, sino que lo definen como el “escampadero” o el “mientras estudio”.

“Pues, yo siento que, en mi caso, el call center no, pues, el asesor comercial no tenía nada que ver, pues, como con lo que estoy estudiando o con lo que quiero yo, porque es una ingeniería mecatrónica, no tiene nada que ver con tratar con la gente. Entonces, siento que era un trabajo, pues siento que es un trabajo mientras estudio” (P8).

No obstante, lo consideran como una forma de posibilidad para darle continuidad a estos proyectos, en el sentido en que pueden seguir estudiando y al mismo tiempo tienen la

oportunidad de laborar generando así un ingreso y al mismo tiempo les permite cumplir otro tipo de metas personales.

“...la experiencia me ha aportado digamos, no voy a decir que mal, me ha ido bien porque me ha permitido estudiar, me ha permitido tener un ingreso, una estabilidad, entonces por ese lado siento que no ha sido tan mala experiencia (...) pero mi idea no es quedarme cinco años en el mismo lugar” (P3).

Recompensas e incentivos

Los participantes manifiestan tener un gran apoyo y respaldo por parte de la empresa para motivarlos a seguir trabajando en los call/contact centers. Esto se evidencia a través de los beneficios que brinda la empresa a sus trabajadores como lo son los fondos de ahorro, programas de recompensas, reconocimientos académicos, subsidios estudiantiles, flexibilidad horaria para continuar con los estudios y además a algunos se les permite el trabajo desde la casa.

“La empresa también tiene fondos de ahorro, ellos tienen como que una tiquetera de puntos que por los indicadores eso va como que sumando puntos cada mes, y ellos tienen como que muchos convenios. Entonces, esos puntos uno los puede redimir, no sé, un restaurante, pues, como que ellos le dan a un bono, y ya, te puedes redimir eso en un, no

sé, en un combo del corral, o en helado Popsy y cosas así. Si uno es trabajador de empresa I³, tiene descuentos en, como que en ciertas marcas. Entonces, no, o sea, en cuanto a eso está bien, siempre está como tratando de motivarlo a uno en incentivarlo, pues, con lo del estudio me parece maravilloso” (P4).

Todos estos beneficios los participantes los perciben como un tipo de motivación y ayuda para ellos mantenerse económicamente, continuar sus proyectos académicos y cumplir metas u objetivos como viajes, adquirir algún vehículo o comprar su vivienda propia.

“allá la empresa tiene varios... como le digo, con el fondo, hay también para hacer préstamos para uno viajar, para uno hacer varias cosas, yo incluso hice un préstamo allá en el fondo para organizar el baño de mi casa y o sea le da muchas oportunidades a uno para uno seguir como adelante, por ejemplo con lo de las cesantías uno puede sacarlo de la vivienda, para estudio y los horarios pues son..., incluso yo quiero hacer un curso de cosmetología entonces uno también puede hacer el préstamo y también lo puede ir pagando” (P5).

³ Se asignan números para proteger la identidad de la empresa y de los participantes.

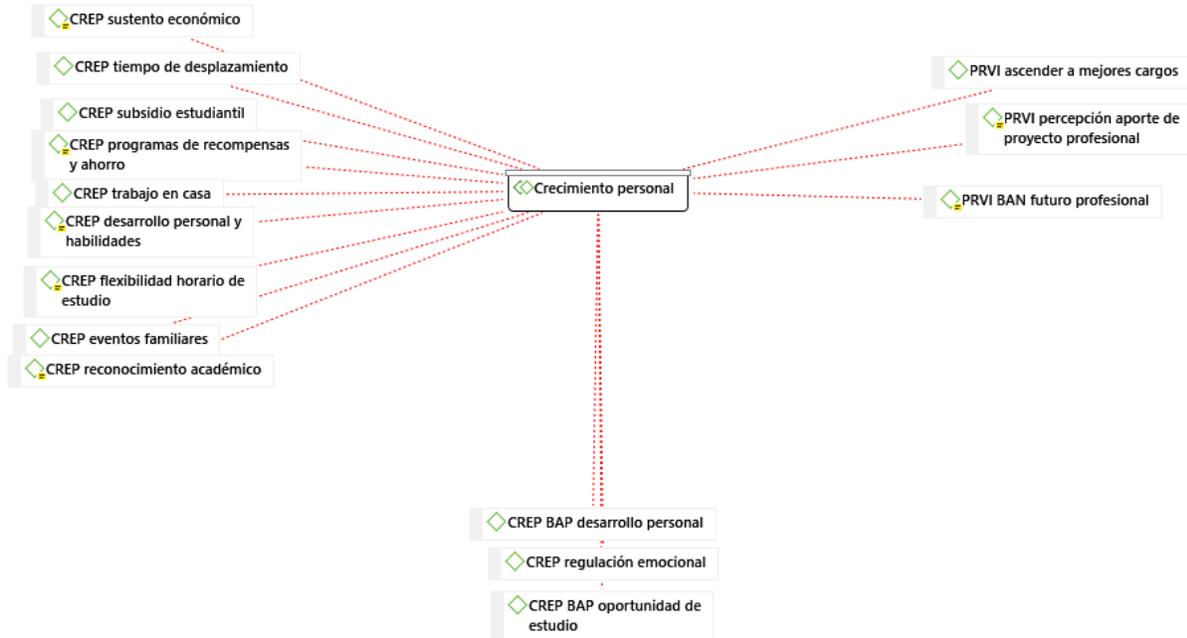


Figura 5

7. Discusión

Demandas de carga mental.

A partir del discurso de los participantes del estudio se obtiene que en su mayoría consideran que trabajar en una empresa contact y call center genera un nivel significativo de cansancio y agotamiento mental, esto debido a que en una interacción con un cliente deben tener en cuenta muchos procesos a realizar porque, aparte de brindarle solución a la solicitud, está el hecho de que debe cumplir con los protocolos de atención, confidencialidad y tratamiento de datos, así como realizar los procedimientos de manera correcta, los cuales son previamente

establecidos tanto por la empresa call center como por el cliente corporativo, y en caso de no cumplirlos a cabalidad, pueden ser penalizados o sancionados, y a causa de esto, perderían porcentaje de la variable por indicadores, lo que les genera también desmotivación. En otras palabras, los asesores se ven en la necesidad de una total atención enfocada a las llamadas durante toda su jornada de trabajo, lo cual aumenta el agotamiento mental.

Al respecto, en Argentina se realizó una investigación con 15 trabajadores de call center para describir el ambiente laboral que existe en estas empresas. Los autores llegaron a la conclusión de que la mayor causa de estrés laboral y malestar en los teleoperadores se debe a la cantidad de responsabilidades que tienen, tales como la cantidad excesiva de llamadas y el tener que dar una resolución rápida para todas estas, la concentración que deben tener para no cometer errores, la vigilancia y el monitoreo de llamadas constante que les exige un nivel mayor de atención y la manera de hablar tan estructurada y bajo guiones (Tápies, 2014).

Respecto al bienestar y como afirma (García, 2018), a mayor carga o tensión mental, menor será el bienestar percibido por el trabajador, teniendo en cuenta que la carga mental es un conjunto de demandas emocionales y demandas cognitivas. Adicional a esto, el bienestar también tiene que ver con la satisfacción que tenga el individuo con los diferentes aspectos de su

vida, y el tener una alta demanda de carga mental en el trabajo influye significativamente y de manera negativa en la satisfacción con su trabajo. Sin embargo, también puede influir positivamente en el sentido que los teleoperadores adquieren mayor capacidad de concentración que pueden aplicar en otros ámbitos, como, por ejemplo, el académico.

Demandas emocionales.

En lo que respecta a este factor de riesgo psicosocial intralaboral se tiene que los asesores frecuentemente están expuestos a situaciones difíciles con los clientes debido a que estos pueden llegar a ser groseros y conflictivos. De acuerdo con esto, los colaboradores se ven en la necesidad, o incluso obligación, de aprender a gestionar y manejar sus emociones, pues la empresa y el cliente corporativo establecen que, para poder brindar una excelente atención al cliente, es necesario que el teleoperador mantenga una expresión emocional neutra hacia el usuario, independientemente de cómo sea tratado por éste, y de la emoción que esté sintiendo. Lo anterior implica para el teleoperador el imperativo de ocultar y no expresar sus emociones o malestar frente al cliente, aun cuando se presenten situaciones de agresión o maltrato, poniendo así la responsabilidad del manejo de este tipo de situaciones en la capacidad del teleoperador para mantenerse neutro o inexpresivo, sin implementar mecanismos de protección y defensa del

teleoperador que está siendo atacado. Tampoco cuentan con espacios para la gestión y regulación emocional que les permitan volver a la calma después de un evento de agresión donde las demandas emocionales son altas. Se evidencia así, una actitud de indiferencia por parte de la empresa respecto al estado emocional de sus empleados, puesto que no brindan una ruta de atención o un protocolo donde se garantice la protección frente al maltrato y la agresión, ni procesos que permitan la regulación y gestión emocional.

Lo anterior se ve reflejado en un estudio realizado por Sáenz y Ugalde (2019), en el cual se basaron en la encuesta sobre exigencias psicológicas y obtuvieron que, a nivel general, el nivel de exposición psicosocial en una empresa contact y call center es intermedio respecto a esto, y que los teleoperadores presentan una alta demanda emocional, pues se ven en la obligación de reprimir sus emociones y se deben cohibir de dar respuestas sinceras y crudas a los usuarios para no ser sancionados o, en caso más grave, despedidos.

En lo referente al bienestar psicológico subjetivo, esta alta demanda emocional puede influir tanto de manera positiva como negativa en los teleoperadores. Por un lado, la percepción del afecto negativo (BP) se puede explicar por el hecho de que la empresa no garantiza el bienestar emocional de los asesores, sino que estos deben tolerar el maltrato de parte de los

usuarios y tener una cohibición de expresar sinceramente sus emociones, no obstante, esto a su vez lleva al colaborador a un crecimiento personal (BS) debido al desarrollo de una autorregulación emocional, que a su vez puede significar adquirir una inteligencia emocional. Cabe mencionar, que el vivir esta situación de atención al cliente no determina la presencia de efectos negativos, pues va a depender también de las características individuales del asesor, tales como la personalidad y las estrategias de afrontamiento (Vásquez, 2019).

Control y autonomía.

Debido a la cantidad de datos e información de procesos que constantemente manejan los teleoperadores, las empresas contact y call center emplean herramientas como la valoración de llamadas, validación de tiempo de conexión y desconexión, conteo del tiempo de llamadas, entre otros, para asegurarse de llevar un estricto control y garantizar en mayor medida que los protocolos establecidos sean cumplidos a cabalidad. No obstante, se observa que esto genera estrés y tensión en los colaboradores ya que frecuentemente están siendo supervisados, ya sea de manera virtual o presencial. Además, al tener unos protocolos determinados, los teleoperadores no tienen ningún poder de decisión sobre el cargo o las funciones que realizan.

De forma similar, en un estudio realizado en Ecuador que tenía el objetivo de evaluar cuáles eran los factores psicosociales más determinantes en colaboradores de un contact y call center de la ciudad de Quito, se obtuvo que los factores de riesgo psicosocial con más impacto en los teleoperadores fueron la participación y la supervisión con un 88%, seguidos del factor de la autonomía con un 44%, clasificándolos entonces con un riesgo muy elevado. Esto se debe a lo mencionado anteriormente: el nivel de control de parte de sus líderes sobre la realización de sus funciones, y la poca posibilidad de decisión sobre los procedimientos y la organización del trabajo (Delgado, 2018).

Con relación al bienestar, se puede decir que este factor de riesgo psicosocial influye en gran medida en el bienestar subjetivo, que trata sobre la valoración cognitiva y afectiva que realiza una persona de los diferentes aspectos de su vida (Barrantes-Brais & Ureña-Bonilla, 2015). El bienestar subjetivo se relaciona con el placer y la felicidad, y aquellas respuestas emocionales que se presentan a partir de diferentes experiencias (Díaz, et al., (2011), lo cual, retomando los resultados, los teleoperadores perciben un estado afectivo negativo por el persistente control, supervisión y falta de autonomía que tienen en el call center, a tal punto que experimentan sentimiento de frustración por tener que cumplir con tanto protocolo y tener que parecer “robots” en la atención al cliente, con cantidad de guiones a seguir, y, otro elemento

importante, es el hecho de la sanción o penalización cuando no se cumple a cabalidad este protocolo.

Jornada de trabajo

Los hallazgos más importantes revelan que los trabajadores de los contact/call centers experimentan jornadas laborales variadas y extensas, con breves intervalos para alimentarse y falta de tiempo para atender necesidades personales. La extensión de la jornada y las posturas prolongadas generan estrés y afectan la satisfacción laboral, aunque algunos valoran la flexibilidad de horario y los días de descanso.

El trabajo en un contact/call center implica tener unos horarios de descanso y de alimentación limitados. De acuerdo con los participantes del estudio el tiempo destinado para estas actividades es de 15 minutos o máx. 30 minutos, tiempo que consideran insuficiente para una adecuada alimentación. Esto se evidencia en una investigación previa realizada por Guerrero (2015), que señala que los trabajadores disponen de muy poco tiempo para comer, lo que provoca desequilibrios en su alimentación debido a la naturaleza de los alimentos consumidos altos en grasa y carentes de proteína y vitaminas. Además, como consecuencia de esta situación, muchos de ellos experimentan síntomas de estrés, señalando que este factor y el de la actividad

física son los principales causantes de estos síntomas. Por otra parte, en un estudio cualitativo realizado en México se pudo observar resultados similares donde los participantes de dicha investigación manifestaron quejas por el tiempo reducido que se les otorga para comer, de acuerdo con uno de los participantes en ocasiones les han dado solo entre 5 a 20 minutos, además de los permisos limitados para ir al baño (Hernández & Morales, 2017).

Por otro lado, durante la investigación surgieron otros factores como las jornadas extensas y la implicación que esto tiene en la salud de los teleoperadores. Los participantes refieren sentirse agotados durante la jornada y tener síntomas somáticos, esto debido a la forma de trabajo, sentados todo el día frente a un computador. Esto se hace evidente en el estudio de Rueda y Olivar (2021) donde se encontró que las demandas de las jornadas y las posturas prolongadas tienen una gran incidencia en el trabajador, para el caso de dicha investigación fue en el tema de la deserción laboral ya que se percibe un gran efecto en la salud física y mental de los trabajadores.

Con relación al tipo de horario se encuentran elementos positivos donde los colaboradores refieren sentirse a gusto, esto debido a que pueden dedicar más tiempo en familia y a realizar diligencias personales. En la investigación de Castro y Serna-Gómez (2016) son

congruentes estos resultados debido a que los participantes se encuentran satisfechos con su horario ya que les permite conciliar entre la jornada laboral y la vida familiar.

Finalmente, estos factores se relacionan estrechamente con el bienestar subjetivo, que consiste en la evaluación general que una persona hace de varios aspectos de su vida. En este concepto se engloban las respuestas emocionales (afectos positivos y afectos negativos) y la satisfacción con la vida (Fonseca & Cruz, 2019).

En cuanto a la jornada laboral en los centros de contact/call centers, se observa que los participantes experimentan predominantemente emociones negativas (afecto negativo), especialmente cuando se trata sobre el tiempo destinado para las comidas y las pausas para ir al baño, así como las posturas prolongadas y la constante necesidad de mantenerse conectados durante los turnos. Esto se debe a la percepción de que estos aspectos afectan negativamente su salud.

Por otro lado, se registran emociones positivas y satisfacción laboral en lo que respecta a los turnos de trabajo, ya que estos les permiten lograr un equilibrio entre su vida laboral y su vida familiar.

Crecimiento personal

El estudio revela que el sector de contact centers y call centers ofrece a sus trabajadores una importante correlación de equilibrio económico y crecimiento personal. Los participantes del estudio perciben estas empresas como un medio para satisfacer sus necesidades financieras, al mismo tiempo que experimentan un enriquecimiento en su desarrollo personal.

El sector de empresa es percibido por los participantes del estudio como un campo laboral que les brinda la oportunidad de mantener un equilibrio en cuanto a su sustento económico, además de proporcionarles valiosos aprendizajes que pueden aplicar tanto en su entorno laboral como en su vida personal. Esta percepción se ve respaldada por un estudio realizado por Castaño-Ravagli y Álvarez-Giraldo (2017), en el que los resultados indicaron que la población participante opta por este tipo de empleo para satisfacer sus necesidades económicas.

En lo que respecta al desarrollo, tanto a nivel laboral como personal, los participantes sienten que están siendo capacitados para destacarse en el ámbito laboral y aspirar a nuevas oportunidades. Además, este tipo de trabajo les proporciona habilidades de disciplina y adaptación en el ámbito personal, y adicional a esto les permite el cumplimiento de metas personales. Esto se alinea con la investigación realizada por Guerrero et. al., (2020), donde el 91% de la muestra afirmó haber experimentado un desarrollo tanto laboral como en su vida

personal dentro de la empresa. Esto se traduce en un enriquecimiento personal, gracias a la posibilidad de acceso a programas de estudio y la oportunidad de adquirir préstamos para alcanzar metas personales, como la compra de una vivienda.

Del mismo modo, es importante resaltar la relación de este tema del crecimiento personal dentro de lo laboral con el bienestar psicológico subjetivo, principalmente con el primer concepto (psicológico), mencionado por Díaz, et al., (2011), debido a su enfoque en la consecución de metas, desarrollo de capacidades y crecimiento personal. En el estudio, esto se pudo evidenciar de manera positiva debido a la satisfacción que manifiestan sentir los participantes frente a los logros y metas que han podido alcanzar a partir de su trabajo en el call o contact center, pudiendo finalizar sus estudios, comprar su vivienda o vehículo propios, y al percibir su desarrollo en diferentes habilidades como la disciplina y el manejo de expresión emocional.

8. Conclusiones

De acuerdo con los resultados y basados en los objetivos propuestos, se obtiene que los factores de riesgo psicosocial intralaboral de mayor relevancia en las empresas contact y call center son aquellos relacionados con la jornada de trabajo, las demandas emocionales y de carga

mental, y el control y la autonomía que tienen los teleoperadores en este campo laboral. Comenzando por las demandas de la jornada de trabajo, los hallazgos más relevantes están relacionados con el tiempo asignado para la alimentación, pausas activas y los descansos para ir al baño. Se evidencia que es un espacio limitado donde los trabajadores no tienen el tiempo suficiente para una alimentación adecuada, del mismo modo los trabajadores deben sacar de ese mismo espacio de alimentación para poder ir al baño, debido a que no tienen la libertad de ir cuando tengan la necesidad, esto plantea que los trabajadores experimentan un estado afectivo negativo o desagradable en cuanto a su bienestar físico y mental. Por otra parte, se observa que esta modalidad de empleo se presenta como una opción atractiva debido a los turnos que se manejan. Estos horarios permiten que las personas se puedan acomodar fácilmente y distribuir de mejor manera su tiempo para diferentes actividades ya sean laborales, personales y/o académicas. A diferencia del aspecto de la alimentación, los turnos tienen una connotación diferente relacionada con el afecto positivo donde los trabajadores se encuentran satisfechos con los horarios laborales.

Para continuar, en lo que respecta a las demandas emocionales se observa que es el factor que más influye en la satisfacción y bienestar de los teleoperadores. Por un lado, trabajar en atención al cliente es complejo debido al manejo diferencial que se debe tener con cada persona,

así como también la capacidad que se debe tener para controlar y regular la expresión emocional ante los usuarios. Los asesores mencionan que constantemente reciben llamadas de clientes molestos y groseros, y no cuentan con ninguna herramienta ni estrategia de protección y gestión de esto, porque la empresa no brinda ese espacio, sino que su único enfoque es que el cliente tenga una buena atención, sin importar cómo este se comporte. Con relación al bienestar, esto influye de manera negativa significativamente porque genera sentimientos de frustración e impotencia el tener que demostrar ante el cliente algo que no está sintiendo, de alguna manera se sienten invalidados en sus emociones.

Avanzando en el tema, las demandas de carga mental también cumplen un papel importante, pues la exigencia de concentración y atención que tienen los teleoperadores es bastante alta. Permanentemente deben estar concentrados en la comunicación con los usuarios para no cometer errores en el procedimiento o solicitud del mismo, así como para no cometer actos que puedan incomodar al cliente, es decir, disminuir la calidad de la experiencia, por ejemplo, hacerle repetir la información. Se tiene también en cuenta que manejan mucha cantidad de información y de procesos en una misma llamada, sumado al tratamiento de datos personales de los usuarios y la información confidencial. Como consecuencia de lo anterior, se evidencia percepción negativa en la satisfacción de los trabajadores respecto a la alta carga mental que

perciben, pues les genera estrés el tener que estar concentrados al 100% durante toda la jornada, ya que si no cumplen con esto pueden ser penalizados o sancionados.

A continuación, se observa que los teleoperadores perciben tener poca autonomía en la toma de decisiones referente a sus funciones y la manera de realizarlas, pues la empresa ya tiene previamente establecidos los guiones y parámetros a seguir en cada llamada y solicitud. Además, consideran que constantemente están siendo vigilados y supervisados en sus llamadas, o incluso de manera presencial con los líderes, quienes hasta les llaman la atención por pararse del puesto durante el tiempo de conexión. Relacionando lo anterior con el bienestar subjetivo, los asesores desarrollan un estado afectivo negativo por el perdurable control y supervisión que tienen en su día a día, así como por el estrés que conlleva el tener que parecer “robots” para cumplir con los estándares de atención de la empresa.

Abordando el factor de crecimiento personal se destaca el aspecto de lo académico, los participantes del estudio refieren sentirse satisfechos con la oportunidad que les brindan estas empresas para continuar con sus estudios al mismo tiempo que laboran en el call center, supliendo de esta forma sus necesidades económicas. Por otra parte, se observa que a partir de sus funciones que realizan a diario logran adquirir habilidades como la concentración, la

disciplina y el control emocional. Respecto a estos dos aspectos se valora positivamente el bienestar psicológico de los trabajadores debido a la percepción positiva sobre el desarrollo personal y académico que tienen dentro de la empresa.

8.1. Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos durante el desarrollo de esta investigación se presentan las siguientes recomendaciones con el objetivo de abordar de manera más amplia los riesgos psicosociales que se presentan en los contact/call center. En primer lugar, sería interesante, para próximos estudios, investigar desde una perspectiva cuantitativa que permita explorar otros factores de riesgo y así tener un margen más amplio y detallado sobre estos factores de riesgo psicosocial intralaboral, por ejemplo, aplicando un instrumento de batería referente al tema, además, de esta manera se podría evaluar una muestra más amplia. En segundo lugar, se podría también evaluar la correlación que hay entre el bienestar y los factores de riesgo psicosocial, para de esta forma evidenciar de qué manera estos factores pueden estar influyendo en el bienestar de los teleoperadores. En tercer lugar, es importante recalcar que el tema del estrés y del control de la expresión emocional son frecuentes en este ámbito laboral, por esta razón resulta conveniente implementar una herramienta o un espacio donde los trabajadores puedan descargarse de aquellas situaciones difíciles con los clientes donde la expresión de sus

emociones es inhibida. Esta iniciativa permitiría a los trabajadores disponer de un período de tranquilidad que les permita recuperar su equilibrio emocional y, por consiguiente, retornar a sus funciones laborales con mayor eficiencia y efectividad. Adicional a esto, es importante que se determine una ruta de atención o un plan de acción para cuando los asesores se vean expuestos a una falta de respeto o agresión verbal por parte del cliente, es decir, que se les brinde la posibilidad de proceder a finalizar la llamada y hacer el reporte para mitigar la posibilidad de que el maltrato continúe.

Por otro lado, se sugiere también desarrollar un programa de pausas activas durante la jornada laboral, en el cual se garantice que el personal pueda tomarse 5 o 10 minutos para realizar la pausa y no que sean solo espectadores de las actividades, mientras deben seguir en la atención al cliente. De esta manera, podría aumentar el sentido de pertenencia y la motivación en su labor, y disminuir la carga mental y la exigencia de la jornada de trabajo.

Referencias

- Alcaldía de Medellín. (2021). *Actividades de centros de llamadas y BPO*. (R. D. Gutiérrez Arango, Ed.) Obtenido de Medellín digital: <https://ode.medellindigital.gov.co/wp-content/uploads/2022/02/21.-Actividades-de-Centro-de-Llamadas-Call-Center-y-BPO.pdf>
- Asociación Colombiana de BPO. (s.f). *¿Que es el sector BPO?* Obtenido de Asociación Colombiana de BPO: <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>

Auna. (2022). *¿Cuál es la diferencia entre salud y bienestar?* Obtenido de <https://auna.pe/cua-es-la-diferencia-entre-salud-y-bienestar/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20OMS%2C%20el%20bienestar,Es%20un%20concepto%20hol%C3%ADstico%2C%20integral>.

Bahamón, M., Alarcón-Vásquez, Y., Cudris, L., Trejos-Herrera, A., & Campo, L. (2019). Bienestar psicológico en adolescentes colombianos. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(5), 519-523. Obtenido de <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/4522/Bienestarpsicol%C3%B3gicoenadolescentescolombianos.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Barrantes-Brais, K., & Ureña-Bonilla, P. (2015). Bienestar psicológico y bienestar subjetivo en estudiantes universitarios costarricenses. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 17(1), 101-123. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/802/80242935006.pdf>

Castaño-Ravagli, M., & Álvarez-Giraldo, C. M. (2017). El trabajo: concepciones de jóvenes que laboran en Call Centers en una ciudad intermedia colombiana. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(2), 1223-1236. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77352074031>

Castro, E. S., & Serna-Gómez, H. M. (2016). *Calidad del Empleo en Organizaciones de servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/297696047_Calidad_del_Empleo_en_Organizaciones_de_Servicios_de_Contact-Center_en_Manizales_Colombia

Castro, E., & Soto, I. (2013). *Calidad del empleo y condiciones de trabajo en los call center de la ciudad de Manizales*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Código Sustantivo del Trabajo. (2011). *Artículo 5o. Definición de trabajo*. Bogotá: Organización Mundial del Trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Corona, J. L. (2018). Investigación cualitativa: fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. *Vivat Academia*(144), 69-76. Obtenido de Vivat Academia.

Cruz, A. M. (2016). *Identificación y evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores en un Call Center*. Tesis de maestría en sistemas integrados de gestión, Universidad de Guayaquil, Facultad de ingeniería industrial, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20915/1/Tesis-Ang%20a9licaMar%20adaCruzCh%20b3ez.pdf>

- Chicaiza, H. E. (2020). *La influencia del estrés en el rendimiento de los agentes de un Call Center de la ciudad de Guayaquil*. Proyecto de titulación de maestría en gerencia de seguridad y salud en el trabajo, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la Producción. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/52400/1/T-88939%20Henry%20Chicaiza%20O%20c3%b1a.pdf>
- DANE. (2021). *Censo Económico de Colombia*. Documento temático. Sector servicios. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/censo-economico/info-metodologica/CE-documento-metodologico-sector-servicios.pdf>
- DANE. (31 de Marzo de 2023). *Principales indicadores del mercado laboral Febrero de 2023*. Boletín técnico, Bogotá. Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_feb_23.pdf
- Dávila, C., & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32(2), 271-302. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s0254-92472014000200004&script=sci_arttext
- Delgado, J. J. (2018). *Estudio del riesgo psicosocial en una empresa de call center y propuesta de control*. Tesis de maestría en seguridad y salud ocupacional, Universidad Internacional SEK, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2905/4/Estudio%20del%20Riesgo%20Psicosocial%20en%20una%20Emprea%20de%20Call%20Center%20y%20Propuesta%20de%20Control.pdf>
- Diago, V., Redondo, S., Umaña, J., Vera, A., & Turbay, R. (2020). Análisis de los factores de riesgo psicosocial extralaboral en personal administrativo y docente universitario. *Revista espacios*, 41(20). Obtenido de <http://w.revistaespacios.com/a20v41n20/a20v41n20p16.pdf>
- Díaz, D., Blanco, A., & Durán, M. (2011). La estructura del bienestar: el encuentro empírico de tres tradiciones. *Revista de Psicología Social*, 357-372.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata, S. L. Obtenido de <http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/103/2013/03/INVESTIGACIONCUALITATIVAFLICK.pdf>
- Fonseca, J. M., & Cruz, C. E. (2019). Relación del Bienestar Subjetivo de los trabajadores con su Compromiso hacia la organización. *Revista CES Psicología*, 12(2), 126-140. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4235/423561560009/html/>

- Fuster, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229.
- García, D. (2018). *Relación de la carga mental de trabajo con satisfacción laboral y bienestar subjetivo*. Trabajo Fin de Máster, Universidad de la Laguna. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/17314/RELACION%20DE%20LA%20CARGA%20MENTAL%20DE%20TRABAJO%20CON%20SATISFACCION%20LABORAL%20Y%20BIENESTAR%20SUBJETIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. (T. Del Amo, & C. Blanco, Trads.) España: Morata.
- Guerrero, Á. (2015). *La influencia del estrés en la productividad del Call Center de Pague Ya-Grupo Pichincha*. Programa de Maestría en Desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4838/1/T1849-MDTH-Guerrero-La%20influencia1.doc.pdf>
- Guerrero, A. P., Suárez, J. D., García, E. C., & Umaña, D. J. (2020). *Bienestar y calidad de vida laboral en los call center*. Investigación aplicada de un grupo de investigación de psicología, educación y cultura., Bogotá. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2041/Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3), 163-173. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Hernández, E. D., & Morales, J. J. (2017). ¿Oportunidades de empleo o nuevas formas de trabajo precario? Los call centers de la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Espiral (Guadalajara)*, 24(69). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-05652017000200155&lng=es&tlng=es
- Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (s.f.). *Condiciones de trabajo y salud*. Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y->

- Oh, H., Park, H., & Boo, S. (2017). Mental health status and its predictors among call center employees: A cross-sectional study. *Nursing & health sciences, 19*(2). doi:<https://doi.org/10.1111/nhs.12334>
- Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: SEGURIDAD, HIGIENE Y MEDICINA DEL TRABAJO.
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas*. Documento temático. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_409417.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Condiciones de trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang-es/index.htm#:~:text=Las%20condiciones%20de%20trabajo%20cubren,en%20el%20lugar%20de%20trabajo>
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*.
- Otzen, T., & Monterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology, 35*(1), 227-232.
- Piedrahita, N. (2020). El trabajo en los call centers: La corporeidad de la experiencia laboral. *Revista Rupturas, 10*(1).
- Romero, M. P. (30 de Marzo de 2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el Caribe, 34*, 120-138. doi:<https://doi.org/10.14482/psdc.33.2.72783>
- Rueda, D. M., & Olivar, Y. (2021). *Factores de riesgos laborales que inciden en la deserción laboral profundizado en un call center bilingüe de Bogotá*. Tesis de grado para especialización, Universidad Santo Tomás, División de Ingeniería y Arquitectura, Bucaramanga.
- Ruilova, C. V. (2017). *Identificación y evaluación del estrés y su correlación con los factores de riesgo psicosocial del personal que labora en el Contact Center de la empresa ETAPA EP en el año 2016*. Tesis de Maestría en Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7535/1/13418.pdf>

Sáenz, M., & Ugalde, J. W. (2019). Riesgo psicosocial en los operadores en un Call Center. *Universidad y Sociedad*, 11(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400193

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J., & Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/7c590f01490190db0ed02a5070e20f01>

Silva Peralta, Y., Caminos, M., Pereyra, M., & Pérez, M. (2018). Niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*(51), 47-60. Obtenido de https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/86586/CONICET_Digital_Nro.3a50c516-471f-4130-a5b4-b4b18fe4a691_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. *Semestre económico*, 4(7).

Tápies, B. (2014). *Llamada perdida detrás del 0800: normas, control y estrés laboral en los call center*. Obtenido de Biblioteca digital de la Universidad Católica de Argentina: <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/174/1/doc.pdf>

Unda, S., Nava, A., & Contreras, S. (2019). Factores de riesgo psicosocial y estrés. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM*, 9(18), 19-28. Obtenido de https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/revistas/rev_elec_psico/REP_18.pdf#page=19

Valle, A., Manrique, L., & Revilla, D. (2022). *La Investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Educación PUCP, Lima. Obtenido de <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>

Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. (Primera ed.). Madrid: Síntesis Sociología.

Vásquez, N. (24 de Julio de 2019). *Comprendiendo las demandas emocionales como factor de riesgo psicosocial laboral*. Obtenido de RH Positivo: <https://rhpositivo.net/comprendiendo-las-demandas-emocionales-como-factor-de-riesgo-psicosocial-laboral/>

Vielma, J., & Alonso, L. (2010). El estudio del bienestar psicológico subjetivo. Una breve revisión teórica. *Educere, La Revista Venezolana de Educación*, 14(49), 265-275. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35617102003.pdf>

Vives, T., & Hamui, L. (2021). La codificación y categorización en la teoría fundamentada, un método para el análisis de los datos cualitativos. *Metodología de investigación en educación médica*, 10(40), 97-104. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/invedumed/iem-2021/iem2140k.pdf>

Anexos

Anexo 1: Guía de entrevista.

1. ¿Qué tan extensa consideras que es tu jornada de trabajo?
2. ¿Trabajas en horario nocturno o con turnos rotativos?
 - a. Si la respuesta es sí, ¿cómo te sientes trabajando en estos horarios?
3. ¿Trabajas en días dominicales o festivos?
 - a. Si la respuesta es sí, ¿cómo te sientes trabajando en estos horarios?
4. ¿Cómo crees que esta exigencia de horarios (nocturno, rotativo, dominicales, festivo) influyen en tu bienestar?
5. ¿Qué opinas sobre el tiempo que te brindan para descansar durante la jornada de trabajo, por ejemplo, las pausas activas?
6. ¿Cómo consideras el tiempo que te dan para alimentarte?
7. ¿Qué piensas del tiempo que dispones para hacer tus necesidades básicas, por ejemplo, ir al baño?
8. ¿Cómo influyen en tu bienestar estos tiempos para descansar, alimentarte e ir al baño?
 - ¿Qué tan agradable o desagradable es para ti esta situación laboral?
 - ¿Cómo te hace sentir esta situación laboral?
 - ¿Cómo influye esta situación laboral en tu satisfacción con el trabajo y otros aspectos de tu vida?
9. ¿Qué posibilidad tienes de decidir sobre las actividades que vas a realizar o la forma de realizarlas?
10. ¿Cómo percibes el ritmo de trabajo en tu jornada laboral?
11. ¿Tienes algún poder de decisión sobre ese ritmo? Es decir, hacerlo más rápido o más lento.
 - ¿Qué tan agradable o desagradable es para ti esta situación laboral?
 - ¿Cómo te hace sentir esta situación laboral?
 - ¿Cómo influye esta situación laboral en tu satisfacción con el trabajo y otros aspectos de tu vida?
12. ¿Cómo percibes el nivel de exigencia de concentración que requiere tu trabajo?
13. ¿Cómo crees que esta exigencia de concentración influye en tu bienestar laboral?
14. ¿En tu trabajo te exigen prestar atención a pequeños detalles, por ejemplo, datos específicos, números, trazabilidad de casos?
 - a. Si la respuesta es sí, ¿cómo has experimentado esta situación?
 - b. ¿Cómo influye esto en tu bienestar?
 - ¿Qué tan agradable o desagradable es para ti esta situación laboral?
 - ¿Cómo te hace sentir esta situación laboral?

¿Cómo influye esta situación laboral en tu satisfacción con el trabajo y otros aspectos de tu vida?

DEMANDAS EMOCIONALES

15. ¿Con qué frecuencia te enfrentas a situaciones con los clientes que te pueden alterar emocionalmente?
16. Emocionalmente, ¿cómo te afectan estas situaciones difíciles que se presentan con los clientes?
17. ¿En las interacciones con los clientes, con qué frecuencia ocultas tus emociones?
 - a. ¿Cómo te sientes con esta situación?
18. ¿Qué tan agradable o desagradable es para ti esta situación laboral?
19. ¿Cómo te hace sentir esta situación laboral?
20. ¿Cómo influye esta situación laboral en tu satisfacción con el trabajo y otros aspectos de tu vida?
21. ¿Qué tan alineado está tu trabajo con tus metas y proyectos personales?
22. ¿Qué tipo de apoyo sientes que recibes por parte de la empresa para lograr tus metas y proyectos?
Por ejemplo, flexibilidad de horarios, posibilidad de ahorro, becas o auxilios.
23. ¿De qué manera sientes que tu experiencia en el call center contribuye a tu desarrollo y metas personales y profesionales?

Anexo 2: Consentimiento informado.

Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación para obtener la titulación en el pregrado de psicología. Este estudio tiene como objetivo describir la percepción de los colaboradores de dos contact y call centers de Medellín sobre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su relación en algunos aspectos de su bienestar psicológico subjetivo. La información obtenida a través de este estudio se utilizará únicamente para fines académicos y se manejará su confidencialidad de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables. No se espera que haya riesgos significativos asociados con la participación en este estudio, y la persona puede desistir en cualquier momento de este.

Nombre completo _____

Edad _____

Número de hijos _____

Estrato socioeconómico

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5
- f) 6

Nivel de escolaridad:

- a) Bachiller
- b) Técnico
- c) Tecnólogo
- d) Universitario

¿Estudias actualmente?

- a) Sí
- b) No

Tiempo que lleva trabajando _____

Al participar en este estudio, doy mi consentimiento para que mi información se recolecte y utilice exclusivamente para fines académicos. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Además, entiendo que toda la información que proporcione se manejará de forma confidencial y no se divulgará mi información personal a terceros a menos que se requiera por ley.

Sí ____ No ____