



El impacto emocional en la vida personal y laboral de los jóvenes que trabajan en la industria del Call Center en la ciudad de Bogotá

Elaborado por: Andrea Carolina Holguin Bueno

Universidad Ean

Escuela de Formación en Investigación

Seminario de Investigación de Pregrado

Docente: Gloria María Sierra Villamil

Bogotá D.C 2024-1

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Resumen | 4 |
| Abstract | 5 |
| El Impacto Emocional en la Vida Personal y Laboral de los Jóvenes que Trabajan en la Industria del Call Center en la Ciudad de Bogotá | 6 |
| Problema de Investigación | 6 |
| Objetivo General | 6 |
| Objetivos Específicos | 7 |
| Justificación | 7 |
| Marco Teórico | 9 |
| <i>Estrés laboral y emocional en los Call Center</i> | 37 |
| <i>Síndrome de Burnout y agotamiento emocional</i> | 40 |
| <i>Disonancia emocional y exigencias laborales</i> | 42 |
| <i>Resiliencia y bienestar emocional</i> | 43 |
| Diseño metodológico | 46 |
| Enfoque, alcance y diseño de la investigación | 46 |
| Variables | 46 |
| Población y muestra | 48 |
| Selección de métodos e instrumentos para recolección de información | 49 |
| Recolección de datos | 49 |
| Procesamiento y análisis de resultados | 49 |

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Conclusiones..... | 57 |
| Lista de Referencias..... | 60 |
| Anexos..... | 63 |

Resumen

La presente investigación se enfoca principalmente en analizar los efectos del estrés y la insatisfacción laboral en los empleados de Call Center, especialmente en aquellos que son jóvenes y estudiantes. La metodología utilizada fue una encuesta transversal y descriptiva, con un enfoque cualitativo, que se aplicó a una muestra de 52 personas entre 18 y 30 años que trabajan en Call Center en la ciudad de Bogotá. Los resultados indican que los empleados de Call Center enfrentan condiciones de trabajo estresantes, lo que puede llevar a síndromes de burnout y agotamiento emocional. La disonancia emocional, asociada con la carga de trabajo y las agresiones por parte de los clientes, también es un factor importante. Sin embargo, la inteligencia emocional y la resiliencia se relacionan con menores niveles de agotamiento y mayor eficiencia profesional. Los resultados también sugieren que los factores que más influyen en el impacto emocional son las condiciones de trabajo estresantes, el síndrome de burnout y desgaste emocional, la disonancia emocional, la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, y la resiliencia. En conclusión, la investigación destaca la importancia de considerar los efectos del estrés y la insatisfacción laboral en los empleados de Call Center, especialmente en aquellos que son jóvenes y estudiantes. Los resultados sugieren que la gestión de las emociones y la resiliencia son clave para el bienestar emocional y la eficiencia laboral en este tipo de trabajo.

Palabras clave: Call Center, estrés laboral, impacto emocional, síndrome de Burnout, disonancia emocional, inteligencia emocional, resiliencia, insatisfacción laboral, condiciones de trabajo estresantes, agotamiento emocional.

Abstract

The present study focuses on analyzing the effects of stress and job dissatisfaction on call center employees, especially those who are young and students. The methodology used was a cross-sectional and descriptive survey with a qualitative approach, applied to a sample of fifty-two people aged 18 to 30 who work in call centers in Bogotá. The results indicate that call center employees face stressful working conditions, which can lead to burnout syndromes and emotional exhaustion. Emotional dissonance, associated with workload and aggression from clients, is also a crucial factor. However, emotional intelligence and resilience are related to lower levels of exhaustion and greater professional efficiency. The results also suggest that the factors with the greatest influence on emotional impact are stressful working conditions, burnout and emotional exhaustion, emotional dissonance, emotional intelligence, job satisfaction, and resilience. In conclusion, the research highlights the importance of considering the effects of stress and job dissatisfaction on call center employees, especially those who are young and students. The results suggest that emotion management and resilience are key to emotional well-being and work efficiency in this type of job.

Keywords: Call Center, job stress, emotional impact, Burnout syndrome, emotional dissonance, emotional intelligence, resilience, job dissatisfaction, stressful working conditions emotional exhaustion.

El Impacto Emocional en la Vida Personal y Laboral de los Jóvenes que Trabajan en la Industria del Call Center en la Ciudad de Bogotá

Problema de Investigación

Al transcurrir de los últimos años, se ha venido observando un incremento importante en Colombia y especialmente en la ciudad de Bogotá, de la cantidad de jóvenes que al no encontrar opciones laborales flexibles y con una asignación salarial que les permita costear sus gastos básicos, deciden ingresar a la industria de call center; sin embargo, existe la preocupación por que al ejercer este rol, se esté impactando de manera negativa en la vida personal y laboral de los jóvenes que se dedican a esto, trayendo consecuencias en aspectos como la salud mental y emocional, relaciones interpersonales, objetivos y aspiraciones, afectando de esta manera su desempeño tanto en el área laboral como en otros ámbitos de la vida personal.

Consideramos importante visibilizar esta problemática puesto que podría aportar directamente a la población afectada, al mismo tiempo, serviría de base para que los líderes de esta industria de la mano con el gobierno nacional puedan implementar soluciones viables a este desafío. Es por esta razón y teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, que con la presente investigación se pretende dar respuesta a la siguiente pregunta: *¿Cómo afecta emocionalmente y de qué manera se ve impactada la vida personal y laboral de los jóvenes entre 18 y 30 años de edad que trabajan en la industria del call center en la ciudad de Bogotá?*

Objetivo General

Describir cuál es el impacto emocional y de qué manera se ve afectada la vida personal y laboral de los jóvenes entre 18 y 30 años de edad, que trabajan en la industria del call center en la ciudad de Bogotá.

Objetivos Específicos

- Identificar cuáles son los aspectos que conducen a los jóvenes a tomar la decisión de trabajar en un call center.
- Investigar la relación entre el aspecto emocional y el agotamiento o satisfacción laboral de los jóvenes que trabajan en la industria de call center.
- Analizar cuál es el impacto positivo o negativo tanto en el ámbito personal como laboral, de trabajar en la industria de call center.

Justificación

El problema de investigación planteado surge inicialmente a partir de la experiencia del autor desempeñando el rol de agente de call center, así como también de la vivencia de numerosos jóvenes que por diversas circunstancias, han optado por elegir la industria de call center como opción laboral. Este tema genera interés en el autor en tanto se ha podido evidenciar el malestar general de los jóvenes que trabajan en esta industria, generando comentarios negativos relacionados con oportunidades laborales, asignación salarial para estudiantes y recién egresados, monotonía, estrés laboral, entre otros aspectos que se esperan ser abordados en el desarrollo de este trabajo de investigación.

En los últimos años, la industria de Call Center ha tomado gran fuerza en Colombia debido a que constituye una de las principales fuentes de trabajo para jóvenes sin experiencia laboral, especialmente desde el año 2020 y a raíz de la pandemia ocasionada por el Covid-19, pues según el DANE, “para septiembre de 2020 las actividades relacionadas con centros de llamadas presentaron un aumento del 31,4% en sus ingresos totales, un aumento del 22,3% en el personal ocupado, y un incremento del 5,5% en los salarios” (Contexto UPB, 2023); sin embargo, quienes desempeñan el rol de agentes de call center se ven enfrentados a diferentes

experiencias poco agradables en el entorno laboral trayendo consecuencias negativas en diversas áreas de su vida y afectando considerablemente su salud mental.

Ahora bien, la pertinencia en la investigación de la problemática planteada, también se deriva de las denuncias presentadas en los últimos años a algunas de las empresas de la industria del Call Center y BPO en el país, como lo es el caso de Teleperformance, empresa que fue denunciada ante el Ministerio de Trabajo más de 200 veces sólo en el primer trimestre del año 2023, tanto por empleados como exempleados que reportan abusos laborales en la compañía.

Al respecto también se pronunció la Ministra del Trabajo Gloria Inés Ramírez Ríos indicando que:

La reforma laboral que hace trámite en el Congreso de la República lleva al centro la estabilidad laboral. Razón por la que en esta cartera se acabó el silencio a las violaciones de los derechos de los y las trabajadoras. Desde el Ministerio del Trabajo hemos establecido un diálogo constructivo y ejemplar con Teleperformance, que servirá de ejemplo para las otras empresas que quieran mejorar las relaciones laborales con sus trabajadores. (Ministerio del Trabajo, 2023)

La investigación del problema planteado, además de permitir comprender la manera en la que se ven afectados los jóvenes que trabajan en esta industria, tiene incidencia directa con el liderazgo organizacional, puesto que tiene un impacto significativo en los líderes de las empresas del sector así como en el Gobierno Nacional y el Ministerio del Trabajo, toda vez que puedan buscar soluciones que posibiliten la implementación de políticas que mejoren las condiciones

laborales de los jóvenes empleados, generando garantías para sus derechos y al mismo tiempo mejorando sus niveles de satisfacción con el desempeño del rol.

Marco Teórico

En la tabla 1, se presentan las principales fuentes teóricas que ayudarán a construir el marco teórico que permitirá construir un panorama existente respecto al problema de investigación planteado.

Tabla 1

Fuentes teóricas para la construcción del marco teórico

| Tema y Subtema | Teoría/Modelo/Concepto | Concepto/Descripción/Idea Central | Autor y Año | Fuente APA |
|---|---|--|--|---|
| 1. Trabajo en call centers. | Los call center como escenario de trabajo. | La noción de trabajo construida por estudiantes de la Universidad Javeriana a partir de sus experiencias laborales en call centers de la ciudad de Bogotá. | Ramírez Sánchez, María Carolina Cortés Tascón, Sofía Sachica Bautista, Juan Felipe. (2022) | Ramírez, M. C., Cortés, S. & Sachica, J. F. (2022). La noción de trabajo y la vida en los call centers. Recuperado de: http://hdl.handle.net/10554/63283 |
| 1.1 Condiciones laborales. | | | | |
| 1.2 Ambiente laboral. | | | | |
| 1.3 Motivación. | | | | |
| 2. Aproximaciones al trabajo como agente call center. | Dimensión íntima y personal de los entrevistados con experiencias en call center. | "Thank you for calling": experiencias de los jóvenes trabajadores de call centers bilingües en | Romero Gutiérrez, P. (2021) | Romero Gutiérrez, P. (2021). "Thank you for calling": experiencias de los jóvenes trabajadores de call centers bilingües en la ciudad de Bogotá. Universidad de los Andes. Recuperado de: http://hdl.handle.net/1992/55270 |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| 2.1 Precarización laboral. | | la ciudad de Bogotá | | |
| 2.2 Relación vida - trabajo. | | | | |
| 3. Prevalencia del estrés laboral como desenlace denante de otras enferme dades en trabajad ores de un Contac Center. | Valoración y control del riesgo psicosocial asociado a los trabajadore s de Contac Center. | Factores como las demandas psicológicas, repetitividad , cumplimient o continuo y estricto de metas e inestabilidad en la contratación, son claves para desencadena r estrés en los Contac Center. | Barragán Vargas, Erika. (2015) | Barragán, E. (2015). PREVALENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CONTACT CENTER DE BOGOTÁ EN EL 2015. Recuperado de: http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/11798 |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 4. La salud mental en el bienestar laboral de los trabajadores en los call center. | Salud mental, versus beneficio económico y estabilidad laboral. | Desafíos presentados en los Call Center y su relación con el bienestar laboral. | Duarte Salamanca, Mary Alejandra Sanchez Carrillo, Laura Fernanda Vargas Naranjo, Laura Rocio. (2023) | Duarte Salamanca, M, Sanchez Carrillo, L y Vargas Naranjo, L. (2023). La salud mental en el Bienestar laboral de los trabajadores en los call center. Fundación Universitaria del Área Andina. Recuperado de: https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/5898 |
|--|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| <p>5. Riesgos psicosociales en trabajadores de Call Center.</p> | <p>Diagnóstico de clima laboral, factores de riesgo psicosocial, acoso psicológico y comportamiento ético.</p> | <p>Descripción de los riesgos psicosociales en los trabajadores de los CALL CENTER: estrés laboral, presión por cumplimiento de objetivos, afectación de la salud física y mental.</p> | <p>Munera Mendoza, Juliet Stefany; Zapata Bedoya, Sandra Milena; Giraldo, Yaneth Bibiana. (2022)</p> | <p>Munera Mendoza, J. S., Zapata Bedoya, S. M. y Giraldo, Y. B. (2020). Riesgos psicosociales en trabajadores de call center. (Revisión bibliográfica). [Trabajo de grado. Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional UNIMINUTO. Recuperado de: https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/16756</p> |
|---|--|--|--|---|

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| <p>6. Evaluación del Síndrome de Burnout ante confinamiento por Covid-19 en Agentes de un Call-Center bilingüe en la ciudad de Bogotá</p> | <p>Caracterización de la ocurrencia del síndrome de Burnout en los empleados de un call center bilingüe en Bogotá.</p> | <p>Aumento en la carga laboral de los agentes que laboran en Call-Centers.</p> | <p>Osorio Marín, Viviana; Campo Velarde, Mestil Daniela; Pérez Pérez, Fabiola Inés. (2021)</p> | <p>Osorio, V., Campo, M. & Pérez, F. (2021). Evaluación del Síndrome de Burnout ante confinamiento por Covid-19 en Agentes de un Call-Center bilingüe en la ciudad de Bogotá. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá – Colombia. Recuperado de: https://hdl.handle.net/10656/13518</p> |
|---|--|--|--|---|

| | | | | |
|--------------------------|--|--|---|---|
| 7. Estrés laboral. | El estrés, area cognitiva, area emotiva, area conductual, estrés laboral, entorno laboral. | Evaluación del estrés laboral de los trabajadores de un Call Center. | Manrique Rodríguez, Jenny Lorena Lara, Andrea Gisel Rodríguez z Méndez, Giovanni Andrés. (2023) | Manrique, J., Lara, A., Rodríguez, G.(2023). Evaluación del Estrés Laboral de los Trabajadores de Call Center Ventas y Servicios S.A. (Trabajo de grado - Especialización). Universidad ECCI. Recuperado de: https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/ 3460 |
|--------------------------|--|--|---|---|

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| <p>8. Disonancia emocional, estrés laboral y motivación intrínseca de mujeres casadas que trabajan en centros de llamadas.</p> | <p>Los roles de la sobrecarga laboral y el conflicto entre el trabajo y la familia.</p> | <p>Las relaciones percibidas entre la hostilidad del cliente, el agotamiento emocional, la disonancia emocional y la intención de rotación utilizando el modelo estrés-tensión-resultado en la industria de los call center en Filipinas.</p> | <p>Jeon, Moo-Kyeong, HyunJoon g Yoon, and Yuha Yang. (2022)</p> | <p>Jeon, M.-K.; Yoon, H.; Yang, Y. (2022). Emotional Dissonance, Job Stress, and Intrinsic Motivation of Married Women Working in Call Centers: The Roles of Work Overload and Work-Family Conflict. <i>Administrative Sciences</i>. https://doi.org/10.3390/admsci12010027</p> |
|--|---|---|---|--|

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| <p>9. Teoría emocional y sus efectos en los empleados de servicios.</p> | <p>Trabajar con emociones: perspectivas culturales de los empleados para las expectativas de gestión de servicios.</p> | <p>Teoría emocional: efectos de la orientación cultural en la regulación de las emociones y los procesos de visualización de los empleados de servicios.</p> | <p>Babatunde, A., Mordi, C., Ajonbadi, H.A. and Oruh, E.S. (2021)</p> | <p>Babatunde, A., Mordi, C., Ajonbadi, H.A. and Oruh, E.S. (2021), "Working with emotions: cultural employee perspectives to service management expectations", <i>Employee Relations</i>, Vol. 43 No. 6, pp. 1310-1326. https://doi.org/10.1108/ER-11-2020-0489</p> |
|---|--|--|---|---|

| | | | | |
|--|---|--|-----------------------------|--|
| <p>10. Inteligencia emocional de los agentes de call center.</p> | <p>Efectos de la interacción entre la inteligencia emocional de los agentes del call center y su sentido de significación (como mecanismo moderador) en la predicción de su agotamiento y eficacia profesional.</p> | <p>Vínculo entre la inteligencia emocional de los agentes del centro de llamadas, los niveles de agotamiento y el sentido de eficacia profesional.</p> | <p>Nisha, Harry. (2021)</p> | <p>Nisha, H. (2021). Call centre agents' emotional intelligence as predictors of their exhaustion and professional efficacy: The moderating effect of meaningfulness. Department of Industrial and Organisational Psychology, University of South Africa. https://doi.org/10.4102/sajip.v47i0.1819</p> |
|--|---|--|-----------------------------|--|

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| 11. Satisfacción laboral e intenciones de rotación entre agentes de centros de llamadas | Inteligencia emocional y su relación la satisfacción laboral. | El papel de la inteligencia emocional en la predicción de la satisfacción laboral y la rotación de los agentes de los centros de llamadas en la India. | Feyerabend, R., Herd, A. M., & Choi, N. (2018) | Feyerabend, R., Herd, A. M., & Choi, N. (2018). Job satisfaction and turnover intentions among Indian call center agents: Exploring the role of emotional intelligence. <i>The Psychologist-Manager Journal</i> , 21(2), 106–129. https://doi.org/10.1037/mgr0000071 |
|---|---|--|--|--|

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| <p>12. Disonancia emocional en el modelo de exigencias y recursos del puesto de trabajo. (Centros de llamadas)</p> | <p>Afrontamiento del trabajo emocional como para promover el bienestar en los centros de llamadas</p> | <p>Disonancia emocional y su relación con la carga de trabajo y agresión verbal del cliente, los recursos del puesto de trabajo y el malestar afectivo.</p> | <p>Molino Monica , Emanuel Federica , Zito Margherita , Ghislieri Chiara , Colombo Lara , Cortese Claudio G. (2016)</p> | <p>Molino, M., Emanuel, F., Zito, M., Ghislieri, C., Colombo, L., Cortese, C. (2016). Inbound Call Centers and Emotional Dissonance in the Job Demands [Centros de llamadas entrantes y disonancia emocional en el modelo de exigencias y recursos laborales] – Resources Model. Frontiers in Psychology. https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2016.01133</p> |
|--|---|---|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|-----------------------------|--|
| <p>13. Capacidades de comportamiento o relaciones con la resiliencia en los centros de llamadas.</p> | <p>Afrontamiento y el bienestar de los agentes de centros de llamadas en un entorno laboral caracterizado por un alto nivel de estrés.</p> | <p>Investigar la relación global entre los atributos disposicionales de los individuos relacionados con el bienestar y sus capacidades conductuales relacionadas con la resiliencia.</p> | <p>Nisha, Harry. (2015)</p> | <p>Nisha, H. (2015). Constructing a psychological coping profile in the call centre environment: Wellness-related dispositions in relation to resiliency-related behavioural capacities. [Construcción de un perfil de afrontamiento psicológico en el entorno de los centros de llamadas: Disposiciones relacionadas con el bienestar en relación con las capacidades conductuales relacionadas con la resiliencia]. Department of Industrial and Organisational Psychology, University of South Africa. https://doi.org/10.4102/sajip.v41i1.1265</p> |
|--|--|--|-----------------------------|--|

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| <p>14. El orgullo organizacional y el agotamiento emocional como factores que afectan las intenciones de rotación en los centros de atención telefónica.</p> | <p>Relación del orgullo organizacional y el agotamiento emocional en las intenciones de rotación.</p> | <p>Examinar cómo determinados recursos laborales fomentan el orgullo organizativo y cómo éste afecta a la rotación voluntaria de los empleados en los centros de atención telefónica.</p> | <p>Kraemer, T., Gouthier, M.H.J. (2014)</p> | <p>Kraemer, T. and H.J. Gouthier, M. (2014), "How organizational pride and emotional exhaustion explain turnover intentions in call centers: A multi-group analysis with gender and organizational tenure", <i>Journal of Service Management</i>, Vol. 25 No. 1, pp. 125-148. https://doi.org/10.1108/JOSM-07-2013-0173</p> |
|--|---|---|---|--|

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| <p>15. Síntomas de depresión en empleados de call center y cómo detectar los mediante un software.</p> | <p>Software para detectar síntomas de depresión mediante reconocimiento de expresiones faciales en empleados de call center</p> | <p>Salud mental de los asesores de call center, se ve afectada debido a que son tratados de una manera descortés, agresiva, o grosera por parte de los usuarios que se comunican a las líneas de atención.</p> | <p>Mejía Daza, Óscar Alberto Penagos Cortés, Carlos Andrés. (2022)</p> | <p>Mejía Daza, Ó. A. & Penagos Cortés, C. A. (2022). Prototipo de software para detectar síntomas de depresión mediante reconocimiento de expresiones faciales en empleados de call center para la empresa Millenium BPO SA. (tesis de pregrado). Universidad Distrital Francisco José de Caldas, . Recuperado de: http://hdl.handle.net/11349/31538.</p> |
|--|---|--|--|---|

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| <p>16. Factores de riesgo psicosocial para call center.</p> | <p>Factores de riesgo psicosocial.</p> | <p>Realizar diagnóstico de factores de riesgo psicosociales presentes en los funcionarios del Call center de Banco Davivienda, ya que es un área importante para la organización, siendo de gran interés identificar si están expuestos a riesgos que puedan afectar su salud física, mental y su rendimiento laboral.</p> | <p>Ripe Cifuentes, Ana Maricel Sanabria Gómez, Linda Carolina Sánchez Guarnizo, Alexandra Marcela. (2016)</p> | <p>Ripe Cifuentes, A. M., Sanabria Gómez, L. C. & Sánchez Guarnizo, A. M. (2015). Diagnóstico de Factores de Riesgo Psicosocial para el Call Center de Banco Davivienda. Recuperado de: http://hdl.handle.net/11349/7594.</p> |
|---|--|--|---|--|

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| <p>17. Influencia de las prácticas de liderazgo en el nivel de rotación de los trabajadores del área de call center en organizaciones de servicio,</p> | <p>Rotación de personal: impacto en productividad y reputación empresarial .</p> | <p>Determinar cómo influyen las prácticas realizadas por los líderes, con respecto al número de rotación voluntaria de los trabajadores en el Call Center de la empresa de ASF.</p> | <p>Valencia Vargas, Irma Paola. (2020)</p> | <p>Valencia Vargas, I. (2020). Influencia de las prácticas de liderazgo en el nivel de rotación de los trabajadores del área de call center en organizaciones de servicio, a partir del caso del área de call center de la ASF. https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.4705</p> |
|--|--|---|--|--|

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <p>18. Síndrome de Burnout en estudiantes que laboran en un call center.</p> | <p>Estudiar y trabajar - Estrés - Call Center</p> | <p>Analizar la influencia de los síntomas del Burnout en los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) campus Tijuana, principalmente aquellos que laboran en empresas de call center.</p> | <p>Cutti Riveros, Lourdes Zárate Cornejo, Robert Efraín Ahumada Tello, Eduardo. (2019)</p> | <p>Cutti Riveros, L, Zárate Cornejo, R y Ahumada Tello, E. (2019). Síndrome de Burnout en estudiantes de las áreas de negocios que laboran en los call center de la Ciudad de Tijuana. (Núm. 31 , Año 2018 : Enero-Junio).Facultad de Administración de Empresas. https://doi.org/10.18601/01233734.n31.06</p> |
|--|---|--|--|--|

| | | | | |
|---|--|--|-----------------------------------|--|
| <p>19. Causas de deserción laboral en una empresa de call center bilingüe .</p> | <p>Causas más relevantes que motivan la renuncia en los call center.</p> | <p>Análisis de alternativas de solución a las causas de la deserción laboral en una empresa de call center bilingüe en Bogotá.</p> | <p>Rueda Hernández, D. (2021)</p> | <p>Rueda Hernández, D. (2021). Análisis de alternativas de solución a las causas de la deserción laboral en una empresa de call center bilingüe en Bogotá. Universidad Externado de Colombia. https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.12435</p> |
|---|--|--|-----------------------------------|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 20. Calidad de vida laboral en el sector BPO. | Consecuencias de la alta rotación de personal y baja calidad de vida laboral en la industria del BPO y sus consecuencias en los trabajadores y las organizaciones. | Propuesta para mejorar la calidad laboral en la industria del BPO y disminuir la rotación de personal. | Aguillón Jiménez, Juan Sebastián. (2023) | Aguillón Jiménez, J. (2023). Propuesta para mejorar la calidad de vida laboral y reducir la rotación del personal en una empresa del sector BPO. Universidad Externado de Colombia. https://doi.org/10.57998/bdigital/handle.001.804 |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| <p>21. Calidad de vida laboral para los asesores de la línea de negocio de servicio al cliente de un Contact Center/BPO de la ciudad de Bogotá: Estrategia de retención.</p> | <p>Dimensiones de calidad de vida laboral: propuesta de intervención orientada a trabajar programas de formación y plan carrera</p> | <p>Diseñar una estrategia frente a la calidad de vida laboral que contribuya a la retención de los asesores de la línea de negocio de servicio al cliente de un contact center/BPO de la ciudad de Bogotá.</p> | <p>Vega Molina, Sonia Estefanía. (2018)</p> | <p>Vega Molina, S. (2018). Estrategia de retención en cuanto a calidad de vida laboral para los asesores de la línea de negocio de servicio al cliente de un Contact Center/BPO de la ciudad de Bogotá. Bogotá : Universidad Externado de Colombia, 2018.. https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.644</p> |
|--|---|--|---|---|

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| <p>22. Factores de riesgo asociados a salud mental, en empresas de servicios BPO y contact center.</p> | <p>Riesgo psicosocial en la operación call center. - Trastornos mentales.</p> | <p>Determinar la importancia que tiene el abordaje multidisciplinar en salud mental de los trabajadores en la industria BPO/Contact center para mitigar factores de riesgo asociados.</p> | <p>Rivera Prada, María Alejandra . (2019)</p> | <p>Rivera Prada, M. (2019). Análisis de los factores de riesgo asociados a salud mental, en empresas de servicios BPO y contact center, caso Teleperformance. Universidad Externado de Colombia. https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.4759</p> |
| <p>23. Bienestar y calidad de vida laboral en los Call Center</p> | <p>Falencias y fortalezas que tienen los Call Center en cuanto al bienestar laboral de los trabajadores.</p> | <p>Analizar de manera general la calidad y bienestar de vida laboral de un trabajador de call center y aplicación de soluciones por parte del área de recursos humanos.</p> | <p>García Medina, Eileen Catalina Suárez Molina, Jenny Daniela Umaña Bohórquez, Diana Judith Guerrero Guzmán, Angie Paola. (2020)</p> | <p>García, E., Suárez, J., Umaña, D., Guerrero, A. (2020). Bienestar y Calidad de Vida Laboral en los Call Center. Institución Universitaria Politecnico Grancolombiano. http://hdl.handle.net/10823/2041</p> |

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| <p>24. Fuentes de estrés laboral en uno de los call center de un banco.</p> | <p>Manejo del estrés de manera individual - Programas organizacionales: entorno físico, puesto de trabajo, carga laboral, jornadas de trabajo, participación en la toma de decisiones.</p> | <p>Analizar los factores generadores de estrés en un call center de un banco en Colombia y las consecuencias negativas en la salud de los trabajadores.</p> | <p>Morales Sabogal, Sebastián Felipe. (2010)</p> | <p>Morales, S. F. (2010). Fuentes de estrés laboral en uno de los call center de un banco. Recuperado de: http://hdl.handle.net/10554/10668.</p> |
|---|--|---|--|--|

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| <p>25. Efectos psicofisiológicos de las normas de exhibición emocional en los centros de llamadas.</p> | <p>Normas de exhibición emocional: aumento de la tensión de los empleados de los centros de llamadas.</p> | <p>Investigarel impacto causal de las normas de exhibición emocional en los indicadores fisiológicos del estrés y el rendimiento de los trabajadores.</p> | <p>Rohrman, Sonja Bechtoldt, MyriamN . Hopp, Henrik Hodapp, Volker Zapf, Dieter. (2011)</p> | <p>Rohrman, S., Bechtoldt, M., Hopp, H., Hodapp, V., & Zapf, D. (2011). Psychophysiological effects of emotional display rules and the moderating role of trait anger in a simulated call center. <i>Anxiety, Stress & Coping</i>, 24(4), 421–438. https://doi-org.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/10.1080/10615806.2010.530262</p> |
|--|---|---|---|--|

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| <p>26. Consecuencias de la interferencia de la familia en el trabajo.</p> | <p>Teoría de la conservación de recursos para estudiar las consecuencias de la interferencia familiar en el trabajo (IFT) en un entorno de servicios.</p> | <p>El papel del agotamiento emocional, el sabotaje del servicio y la afectividad negativa.</p> | <p>Wanwen Dai Xiaoyan Chen Arnulf, Jan Ketil Meijuan Dai. (2014)</p> | <p>Wanwen Dai, Xiaoyan Chen, Arnulf, J. K., & Meijuan Dai. (2014). Consequences of Family Interference with Work: The Roles of Emotional Exhaustion, Service Sabotage, and Negative Affectivity. <i>Social Behavior & Personality: An International Journal</i>, 42(10), 1613–1627. https://doi-org.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/10.2224/sbp.2014.42.10.1613</p> |
|---|---|--|--|---|

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| <p>27. Mindfulness y agotamiento emocional en agentes de call center</p> | <p>Roles moderadores de trabajo y características personales y su relación con el agotamiento emocional.</p> | <p>El papel del trabajo de los agentes del call center (exigencias laborales y puesto de supervisión) y las características personales (edad y estado civil) como factores moderadores que podrían influir en el efecto de la atención plena sobre el agotamiento emocional.</p> | <p>Charoensukmongkol, Peerayuth Puyod, Jenette Villegas. (2022)</p> | <p>Charoensukmongkol, P., & Puyod, J. V. (2022). Mindfulness and emotional exhaustion in call center agents in the Philippines: moderating roles of work and personal characteristics. <i>Journal of General Psychology</i>, 149(1), 72–96. https://doi-org.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/10.1080/00221309.2020.1800582</p> |
|--|--|--|---|---|

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| 28. Estrategias para el manejo de estrés laboral en empleados de call center | Estrés laboral en trabajadores y colaboradores de call center. | Promoción de la salud y prevención de la enfermedad sobre el manejo de la crisis del estrés laboral. | Rojas-Díaz, Deissy Katherine Rueda-Junco, Daniela Alexandra Sulbara-Buitrago, Óscar Daniel. (2022) | Rojas-Díaz, D, Rueda-Junco, D y Sulbara-Buitrago, Ó. (2022). Estrategias para el manejo de estrés laboral en empleados de call center. Universidad Católica de Colombia. Disponible en: https://hdl.handle.net/10983/27508 |
|---|--|--|--|---|

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <p>29. Análisis de los efectos causados por estres laboral en los trabajadores de call center.</p> | <p>Estrategias motivacionales para disminuir los problemas producidos por carga laboral en los call center.</p> | <p>Análisis de los niveles de sobrecarga laboral que permita identificar como afecta el estrés laboral en los trabajadores de Call Center para el servicio de atención al cliente en entidades prestadoras de salud EPS.</p> | <p>Atencia Zabaleta, Mayra Alejandra Luna Garcia, Irina Anyeli. (2023)</p> | <p>Atencia Zabaleta, M y Luna Garcia, I. (2023). Análisis de los efectos causados por estres laboral en los trabajadores de call center para el servicio de atención al cliente en entidades prestadora de salud EPS. Universidad Santo Tomás. http://hdl.handle.net/11634/53003</p> |
|--|---|--|--|--|

| | | | | |
|---|-----------------------|--|--|---|
| 30. Liderazgo orientado a la gente en call centers | Teorías de liderazgo. | Relaciones entre el tipo de liderazgo del supervisor de call centers y el nivel de ausentismo de sus subordinados. | Federico R. León, Oswaldo Morales, Juan D. Ramos, Álvaro Goyenechea, Paul A. Rojas, José Meza, Andrés Burga-León. (2017) | León, Federico & Morales, Oswaldo & Ramos, Juan & Goyenechea, Álvaro & Rojas, Paul & Meza, José & Burga, Andres. (2017). Liderazgo orientado a la gente en call centers. Journal of Economics, Finance and Administrative Science. 22. 154-167. 10.1108/JEFAS-03-2017-0058. |
|---|-----------------------|--|--|---|

El presente marco conceptual se desarrolla con el propósito de aclarar los diferentes conceptos y casos de análisis que apoyan el problema de investigación planteado, así como establecer las bases que puedan guiar y enriquecer los conocimientos sobre el mismo. Después de identificar las fuentes teóricas que fundamentan la investigación, se desarrolla el marco teórico dividido en varios subtemas que ayudarán a comprender el problema desde una visión más amplia. Por eso, este marco teórico abarca varios aspectos relacionados con el bienestar emocional, el estrés, el burnout, la inteligencia emocional, los factores organizacionales y las prácticas de liderazgo en los Call Centers. En principio, es importante tener en cuenta que los Call Center son una opción de trabajo que atrae a más personas cada día, debido a la escasez de oportunidades laborales que hay en el mercado, sobre todo para personas recién graduadas y sin experiencia. Por esta razón, también se observa el fuerte crecimiento de esta industria en el país, pues según las cifras oficiales del DANE, al finalizar el 2021 el sector de los call centers creó cerca de 705.000 empleos en Colombia. Esta cifra representa un incremento del 3,2 % respecto al 2020 y del 22,3 % respecto al año 2019. Así mismo, es importante resaltar que de esta cifra aproximadamente el 80 % de estas vacantes son ocupadas por personas entre los 18 y los 28 años de edad, destacando fuertemente la relación que tienen los jóvenes en el país con esta industria. Al resumir las fuentes consultadas, se puede entender mejor el impacto emocional en los jóvenes trabajadores de la industria de Call Centers en Bogotá.

Estrés laboral y emocional en los Call Center

Según la Organización Mundial de la Salud OMS citada por Barragán, E. (2015), el estrés laboral se define como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p.3) por otra parte, “el estrés laboral se considera una

afección profesional relacionada con el grupo IV de enfermedades profesionales denominado trastornos mentales y del comportamiento, según el Ministerio del Trabajo. Esta dolencia puede ser una amenaza para el bienestar mental de los trabajadores y puede derivar en enfermedades del sistema cardiovascular y percances laborales el estrés laboral.” (Manrique & Lara, 2023, p. 4) en este sentido, se entiende que el estrés laboral puede surgir y asimismo empeorar cuando no se cumplen los objetivos esperados, cuando las cargas laborales son excesivas, cuando las exigencias del cargo son contradictorias o difíciles de cumplir, cuando no hay apoyo por parte de jefes y la misma empresa, o simplemente cuando no se cuenta con un ambiente laboral óptimo para desempeñar las funciones a cargo; estas causas a su vez son motivo de afectaciones mentales y emocionales en los trabajadores, tal como lo define Posada citado por Manrique & Lara quienes indican que “el estrés laboral puede tener su origen en una organización deficiente (tanto en la planificación de los puestos y sistemas de trabajo como en su gestión) y en un diseño de trabajo inadecuado, donde se carece de control sobre los procesos laborales. En general, se entiende que el estrés laboral se refiere a un conjunto de respuestas emocionales, conductuales y psicológicas que surgen como consecuencia de las demandas del entorno laboral y que el individuo no puede afrontar adecuadamente” (2023, p.43). Así mismo, en el ambiente de los centros de llamadas, la naturaleza repetitiva de las interacciones de servicio genera estrés y también motiva a los agentes a buscar recursos psicosociales que les brinden apoyo psicológico y social para afrontarlo de manera más fácil (Nisha, 2015 p.2).

Para dar sustento a lo anteriormente mencionado, se cita a Manrique & Lara, 2023, quienes realizaron una medición del nivel de estrés de los trabajadores de una de las campañas más importantes llevadas a cabo en el Call Center de la empresa Ventas y Servicios S.A donde se evidencia que aproximadamente el 56% de los empleados entrevistados presenta un nivel

intermedio de estrés laboral lo que indica que “los hallazgos encontrados indican a nivel organizacional, el estrés laboral es un factor de riesgo psicosocial que tiene un impacto significativo para la empresa” (p.61). De igual manera, realizan un análisis de los factores de estrés laboral, encontrando que el más significativo tiene que ver con la estructura organizacional de la empresa, de este modo los autores concluyen que “ hay un problema importante en la cohesión de los equipos de trabajo ya que no hay un buen trabajo en equipo y mantiene aislados los objetivos comunes de la empresa por los personales, al parecer la poca comunicación entre los individuos es un problema grave para lograr la cohesión grupal para trabajar en pro de un objetivo común que beneficie la productividad de la empresa y el clima organizacional nos muestra otro factor estresante ya que va muy relacionado con el trabajo conjunto, las relaciones interpersonales que se presenta en el interior de la organización.” (p.62)

El trabajo como agente Call Center tal como lo manifiestan Garcia, Suarez & Guerrero (2020), es un trabajo repetitivo, intenso y estresante, pues existe presión constante ya que “el empleado debe trabajar simultáneamente con clientes y equipos informáticos, las conversaciones con los clientes son controladas, monitoreadas y cronometradas, se calcula con exactitud su tiempo de descanso, cuánto tardan en contestar las llamadas así como el tiempo de conexión y desconexión” (p.8), todo esto constituyen a su vez fuente de estrés y agotamiento emocional.

Por otra parte, Munera, Zapata & Giraldo, 2020 realizan una investigación descriptiva en donde abordan diferentes artículos que tratan sobre el estrés laboral y otros factores psicosociales que afectan específicamente a los empleados de los Call Center, de tal manera indican que:

Los empleados de los Call Center o centros de llamadas son personas jóvenes y adultos que no superan los 40 años también se debe mencionar que estos son estudiantes de carreras universitarias, tecnológicas o técnicas; los Call Center se vuelven la primera

opción para laboral mientras culminan sus estudios ya que son empleos que permiten el horario para estudiar y ganar un sueldo básico y fijo para sobrevivir y pagar sus estudios, teniendo en cuenta que los centros de llamadas manejan franjas de horarios durante todo el día y hasta la noche; siendo esta una repercusión más hacia el estrés ya que se ven sometidos a la presión laboral y estudiantil. El estudiante, al trabajar y estudiar, puede llegar a encontrarse en condiciones de agotamiento físico y emocional desarrollando actitudes negativas y desinterés hacia el trabajo y el estudio, siendo afectado por el síndrome de quemarse en el trabajo o Burnout. (pp 45-46)

El síndrome de Burnout que se menciona en las líneas anteriores se abordará más afondo en el siguiente subtema a tratar en el presente desarrollo teórico. También es importante considerar que el estrés como factor de riesgo psicosocial en los Call Center, trae consigo consecuencias para las empresas como los ausentismos, especialmente por incapacidades médicas presentadas a raíz de diversos síntomas de los empleados que según investigaciones tienen alguna relación directa con el estrés laboral, “de acuerdo a una investigación realizada por la Universidad del Rosario en un contact center en la ciudad de Bogotá, se pudieron evidenciar temas de cambios emocionales, agresividad, taquicardia, dolores de pecho y ansiedad, asociados al estrés, como también episodios de depresión, o fatiga (Barragán, 2015 citado por Rivera, 2019, p.48).

Síndrome de Burnout y agotamiento emocional

El burnout y el agotamiento emocional tienen gran impacto sobre la carga de trabajo y el bienestar de los empleados en general, por esta razón, es importante investigar su aparición en los agentes de Call Center y la manera en la que se ven afectados a causa de estos. “ Entre los riesgos psicosociales emergentes de la actividad laboral (Call Center) se encuentra el síndrome

de quemarse por el trabajo (Burnout), definido como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en los profesionales de las organizaciones de servicio que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización, y cuyos síntomas más característicos son: pérdida de ilusión por el trabajo, agotamiento físico y emocional, actitudes negativas hacia los clientes de la organización, y, en determinados casos, sentimientos de culpa. (Gil Monte, 2005 como se citó en Munera, Zapata & Giraldo, 2020, p.24). Este desgaste generado dentro del entorno laboral genera afectación a su vez en otros ámbitos de la vida pues arrastra consigo sentimientos de impaciencia, irritabilidad e incluso aislamiento, los cuales impactan de manera negativa en las relaciones interpersonales, “a nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo” (Munera, Zapata & Giraldo, 2020, p.26). Este aspecto es especialmente importante en el entorno laboral, porque afecta directamente al rendimiento, según lo señala R. Forbes (2011, citado en Munera, Zapata & Giraldo, 2020) “en el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores” (p.27). El síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral que se da especialmente en empleados del sector de servicios que trabajan con personas, y se manifiesta por tener desgaste psíquico, culpa y baja ilusión. Este síndrome tiene consecuencias negativas tanto para las personas como para la organización, ya que produce alteraciones conductuales, psicológicas y fisiológicas (Gil Monte, 2005 como se citó en Munera, Zapata & Giraldo, 2020, p.46).

Disonancia emocional y exigencias laborales

Para comprender de una mejor manera el impacto emocional de la vida laboral y personal de los jóvenes que trabajan en la industria del Call Center en la ciudad de Bogotá, se hace indispensable abordar la literatura que estudia y analiza la disonancia emocional en el contexto de las exigencias y recursos del puesto de trabajo en los Call Centers, explorando su relación con la carga de trabajo, la agresión verbal del cliente y el malestar afectivo. Según Molino (2016) el trabajo emocional, definido como el proceso en el que se busca regular los sentimientos y expresiones para el desempeño laboral, es una habilidad importante para los trabajadores de los Call Center, porque al tratar con los clientes, se les pide a los agentes que muestren emociones aceptables para la empresa, aunque estas no sean las que realmente sienten. A este fenómeno se le llama disonancia emocional (p.1). Existe diferente literatura en donde se destaca que los agentes de los centros de llamadas a menudo sufren de agotamiento físico y emocional, Holman (2003) citado por Molino, Zito, Ghislieri, Colombo, & Cortese (2016) indica que en este tipo de trabajo existe una fuerte exigencia para suprimir las emociones negativas, causadas por clientes poco amistosos o molestos, pero también por actividades laborales repetitivas, demanda de conocimientos, mayor presión de tiempo, fuerte carga de trabajo, menor autonomía y supervisión del rendimiento (p.2), factores que se encuentran relacionados con malestares afectivos que repercuten a su vez en el bienestar personal.

Ahora bien, aunque no exista un contacto directo cara a cara con los clientes, en los Call Center suele haber fuertes exigencias por mostrar disposición y amabilidad para con ellos, de igual forma, las empresas supervisan el rendimiento de los agentes mediante llamadas de prueba o grabaciones de las mismas en donde se detecta fácilmente las falencias en conformidad con las normas emocionales (Molino, Zito, Ghislieri, Colombo, & Cortese, 2016, p.4), en este sentido, la

disonancia emocional ocurre al tratar con clientes difíciles que en su mayoría se comunican con problemas y suelen ser agresivos mediante malas palabras, gritos, e incluso el sarcasmo, el agente no puede defenderse debido a la exigencia emocional que la labor requiere a pesar de llegar a sentirse herido o maltratado. Esto se sustenta en la investigación realizada por Molino, Zito, Ghislieri, Colombo, & Cortese, (2016) en donde se plantearon varias hipótesis que buscaron analizar la relación entre la disonancia emocional y las exigencias del puesto de trabajo y el malestar afectivo, en agentes de Call Center de una empresa italiana, cuyo resultado demostró que la disonancia emocional medió totalmente en la relación entre la carga de trabajo y el malestar afectivo, de igual manera mostró que la disonancia emocional fue un mediador parcial entre la agresión verbal del cliente y el malestar afectivo, y entre la autonomía laboral y el malestar afectivo (p. 7), es así como el estudio concluyó que:

No solo la agresión de los clientes, la cual genera emociones negativas que el agente no puede mostrar, es un antecedente de la disonancia emocional, sino que también la cantidad y la presión del trabajo pueden generar sentimientos negativos, que los empleados no pueden mostrar durante el trabajo. La gestión de estas experiencias emocionales opuestas, de igual forma puede ser más difícil cuando hay un alto nivel de solicitudes y tareas por hacer. Por lo tanto, en este contexto, la carga de trabajo es una demanda fuertemente asociada a la disonancia emocional y de manera indirecta al malestar afectivo. (Molino, Zito, Ghislieri, Colombo, & Cortese, 2016, p.10).

Resiliencia y bienestar emocional

En este marco teórico se ha tratado el estrés, la insatisfacción laboral y su vínculo con las emociones. Por eso, es clave analizar la resiliencia como una habilidad que les permita a los agentes de Call Center enfrentar su trabajo con salud y bienestar emocional. Para lograrlo, es

necesario a su vez poseer inteligencia emocional, según Salovey y Mayer (1990), citado por Nisha (2015), los fundamentos teóricos de la inteligencia emocional se basan en cuatro capacidades que incluyen, la percepción de las emociones, el uso de las emociones, la comprensión de las emociones y la gestión de las emociones, dichas capacidades al interactuar entre sí son cruciales en el diario vivir ya que pueden ayudar a las personas a comprender sus reacciones ante diferentes factores estresantes (p.4). Esto nos permite entender que las capacidades asociadas a la inteligencia emocional contribuyen a la resolución de problemas afectivos así como también en la gestión del estrés.

Garnezy (1991), define la resiliencia como “la capacidad para recuperarse y mantener una conducta adaptativa después del abandono o la incapacidad inicial al producirse un evento estresante” (p.459), de igual forma Luthar (2003) define la resiliencia como “la manifestación de la adaptación positiva a pesar de significativas adversidades de la vida” (p.24). Teniendo en cuenta estas definiciones, se puede deducir que la resiliencia se encuentra asociada a habilidades de adaptabilidad, resistencia y afrontamiento, es decir, la capacidad de hacer frente a contextos estresantes e inciertos. En el entorno de los Call Center, la adaptabilidad es el recurso más importante en términos de afrontamiento, ya que está relacionada con la resiliencia y la satisfacción profesional de los agentes (Coetzee y Esterhuizen, 2010 citados por Nisha, 2015, p.4). Es así como un estudio realizado cuyo propósito consistía en crear un perfil de afrontamiento psicológico que permitiera establecer una relación entre los atributos concernientes con el bienestar y las capacidades conductuales asociadas a la resiliencia, permite sustentar la importancia de la resiliencia y la inteligencia emocional en el desarrollo de las funciones propias de los agentes de Call Center, pues sus resultados sugieren que los atributos disposicionales relacionados con la gestión de las emociones contribuyeron significativamente a

explicar las capacidades conductuales relacionadas con la resiliencia de los participantes (Nisha, 2015, p.9), de igual manera, otras investigaciones que este último autor cita también concluyen que las personas que tienen una alta inteligencia emocional son capaces de utilizar y regular sus propias emociones manteniendo un estado mental positivo, en donde la gestión de las propias emociones se encuentra centrada en los problemas (Yu – Chi, 2011 citado por Nisha, 2015, p.10), lo cual demuestra la importancia de la resiliencia en el bienestar emocional de los individuos, especialmente en quienes se desempeñan como agentes de Call Center toda vez que se ven enfrentados a diversos factores de estrés e insatisfacción laboral los cuales repercuten en su bienestar en general.

En resumen, según la revisión de las referencias bibliográficas presentadas en la tabla 1, los factores que más influyen en el impacto emocional de los trabajadores de Call Center son:

- Condiciones de trabajo estresantes: Altas demandas psicológicas, tareas monótonas y exigencia de cumplimiento de objetivos.
- Síndrome de Burnout y desgaste emocional: Producidos por el incremento de la carga de trabajo y su repercusión en el bienestar de los empleados.
- Disonancia emocional: Asociada con la carga de trabajo y las agresiones por parte de los clientes.
- Inteligencia emocional y satisfacción laboral: La inteligencia emocional de los agentes de call center se vincula con menores niveles de agotamiento y mayor eficiencia profesional.
- Resiliencia: Las habilidades de comportamiento relacionadas con la resiliencia afectan al afrontamiento y al bienestar de los agentes de call center.

Diseño metodológico

Enfoque, alcance y diseño de la investigación

Esta investigación tiene un diseño no experimental, transversal y descriptivo, con un enfoque cualitativo, ya que las variables que se estudian no se pueden analizar con medidas estadísticas como la media, mediana y moda, pues estas medidas son de tendencia central y solo se aplican a datos numéricos o cuantitativos que no se tratan en esta investigación según los objetivos propuestos al principio.

Variables

Las preguntas abordadas en el instrumento de investigación se dividieron en cuatro tipos de variables:

- Variables demográficas. (Preguntas 1, 2, 3 y 4)
- Variables relacionadas con el trabajo en Call Center. (Preguntas 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11)
- Variables de impacto emocional, incluidas relación entre el aspecto emocional y el agotamiento o satisfacción laboral. (Preguntas 12, 13, 14, 15 y 16)
- Variables de impacto en la vida personal. (Preguntas 17, 18 y 19)

En la tabla a continuación se definen conceptual y operacionalmente las variables mencionadas anteriormente.

Tabla 2

Conceptualización y definición operacional de variables

| Variable | Conceptualización | Definición operacional |
|---|--|---|
| VARIABLES DEMOGRÁFICAS | Es una característica o atributo de una población que se puede medir y analizar estadísticamente, permiten comprender mejor a la población y analizar su comportamiento. | Se mide la edad en años cumplidos. Se incluyen opciones de respuesta de tipo cualitativo a la pregunta relacionada con identidad de género. El nivel educativo se mide según el nivel de escolaridad alcanzado. El estrato socioeconómico se mide en escala de 1 a 6. |
| VARIABLES RELACIONADAS CON EL TRABAJO EN CALL CENTER | Se vinculan directamente con la actividad laboral en un centro de llamadas, las cuales son relevantes para comprender aspectos clave del entorno laboral y su impacto en los trabajadores. Este tipo de variables son fundamentales para analizar y comprender diversos aspectos del trabajo en un call center, como la experiencia laboral de los empleados, su bienestar, y la relación entre las condiciones laborales y el desempeño en este entorno específico. | Se mide antigüedad en el puesto en años laborados. El horario y modalidad de trabajo se miden según la jornada y sitio o lugar en el que se encuentre trabajando la persona. Se incluyen factores subjetivos que miden de manera cualitativa la motivación para trabajar en el sector y los aspectos positivos de trabajar allí. |
| VARIABLES DE IMPACTO EMOCIONAL, INCLUIDAS RELACIÓN ENTRE EL ASPECTO EMOCIONAL Y EL AGOTAMIENTO O SATISFACCIÓN LABORAL | Características o factores que influyen en las emociones de las personas de manera positiva o negativa. Estas variables pueden ser medidas y analizadas para comprender cómo determinados aspectos afectan el bienestar emocional de los individuos en diferentes contextos, para este caso, se incluye el aspecto emocional en el | Relación con compañeros de trabajo y superiores se mide en una escala de tres factores (bueno, regular, malo). Los síntomas desarrollados en función del trabajo se miden a través de una lista detallada de síntomas relacionados con el trabajo. El nivel de estrés se mide en una escala de cuatro factores (Bajo, medio, alto, muy alto). |

| | | |
|--|---|--|
| | contexto del trabajo en Call Center. | |
| VARIABLES DE IMPACTO EN LA VIDA PERSONAL | Características, factores, eventos o condiciones que afectan la calidad de vida, el bienestar emocional y el desarrollo de las personas en su vida cotidiana. Estas variables se utilizan para cuantificar y analizar el impacto que diferentes aspectos tienen en la vida personal de los individuos, permitiendo comprender cómo influyen en su salud física, emocional y social. | Se mide la afectación de las relaciones personales y familiares a raíz del trabajo en Call Center a través de una escala de tres factores. Se mide la percepción de equilibrio entre vida personal y laboral en una escala nominal (sí/no). Se mide la percepción de bienestar a raíz del trabajo en Call Center de manera cualitativa a través de pregunta abierta. |

Población y muestra

- Población: Jóvenes trabajadores entre los 18 y 30 años de edad que desempeñan el rol de agentes de Call Center en empresas localizadas en la ciudad de Bogotá.
- Muestra: Probabilística de tipo aleatorio, elegida al azar dentro del grupo objetivo definido en la población.
- Tamaño de la muestra: Se calcula a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

tamaño de la población, e corresponde al margen de error, z corresponde a la puntuación z según el nivel de confianza deseado y p es el nivel de confianza del muestreo. Al reemplazar los datos en la fórmula en donde la población N es igual a 100 personas, el nivel de confianza p es del 95%, el margen de error e es del 10%, y una puntuación z de 1.96, nos da como resultado un tamaño de la muestra

de 50 personas. De igual forma en el siguiente enlace se puede comprobar la confiabilidad y validez del instrumento (<https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>)

Selección de métodos e instrumentos para recolección de información

Para la presente investigación se selecciona como técnica de recolección de información la encuesta. Esta técnica nos permite obtener datos directamente de la población objeto de estudio facilitando la recolección de información de una muestra significativa, de la cual se busca medir variables de manera objetiva, clara y suficiente. Esta técnica se aplicará a través del instrumento Google Forms, herramienta que permite crear, compartir y gestionar formularios en línea (Ver anexo A).

Recolección de datos

El instrumento de medición aplicado permitió recolectar la información requerida a través de una hoja de cálculo la cual se adjunta como anexo (Ver anexo B).

Procesamiento y análisis de resultados

El instrumento de medición seleccionado fue aplicado en una muestra de 52 personas en total, cumpliendo así con la muestra mínima calculada de 50 personas.

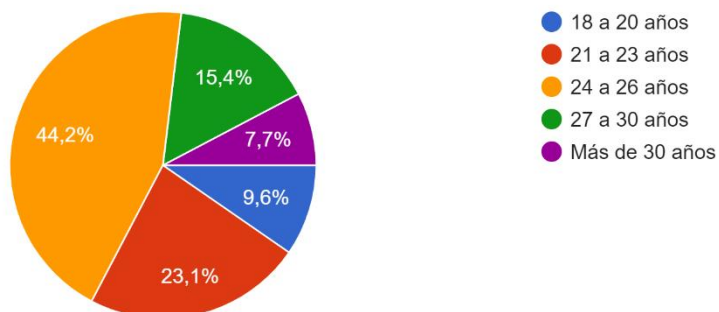
Se buscó analizar el impacto emocional en la vida personal y laboral de los jóvenes de 18 a 30 años que trabajan en Call Center en Bogotá. La gráfica a continuación muestra que el 44,2% de los encuestados tiene entre 24 y 26 años, y el 23,1% tiene entre 21 y 23 años, demostrando así la pertinencia de la encuesta aplicada en cuanto al público objetivo de esta investigación.

Figura 1

Rango de edades de los jóvenes trabajadores en Call Center encuestados

1. ¿Cuál es tu edad? Selecciona una de las siguientes opciones:

52 respuestas



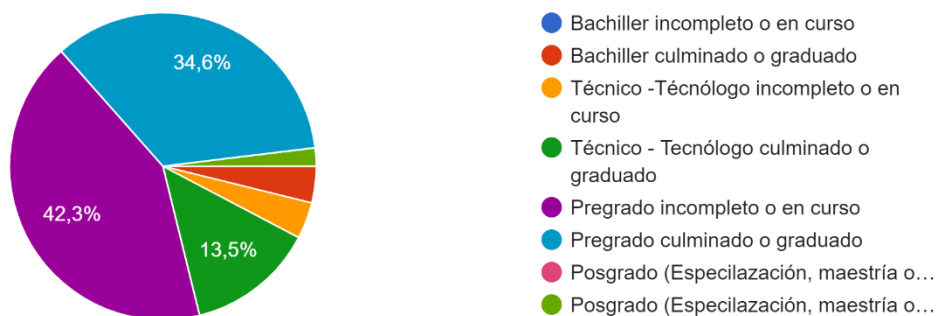
La mayoría de los encuestados son estudiantes de pregrado, con un 42,3%, mientras que un 34,6% son personas que ya han terminado su pregrado.

Figura 2

Nivel educativo de los jóvenes trabajadores en Call Center encuestados

3. ¿Cuál es tu nivel educativo? Selecciona una opción según corresponda al nivel educativo más alto que hayas alcanzado:

52 respuestas



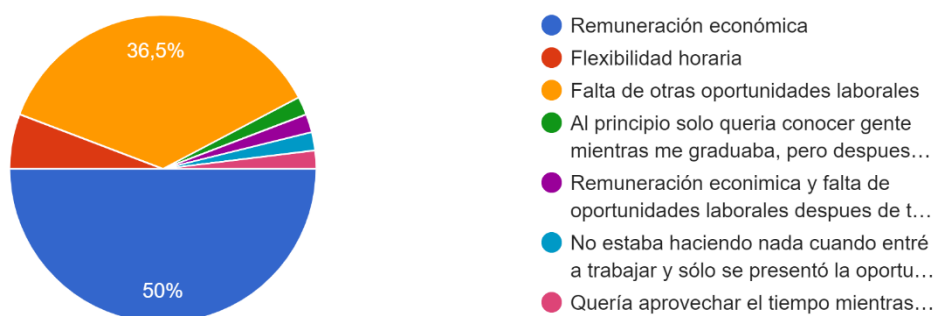
Esto muestra que los trabajadores de los call center suelen ser estudiantes o recién graduados sin experiencia que no hallan otras opciones laborales que les den un ingreso necesario para sus gastos. Esto se apoya en algunas respuestas a la pregunta ¿Qué factores consideraste al decidir trabajar en un call center o qué fue lo que te motivó a trabajar en esta industria?, donde la gráfica siguiente indica dos factores principales: remuneración económica y falta de otras oportunidades laborales.

Figura 3

Factores que motivaron a los encuestados a trabajar en la industria del Call Center

9. ¿Qué factores consideraste al decidir trabajar en un call center o qué fue lo que te motivó a trabajar en esta industria? Selecciona una de las siguientes opciones:

52 respuestas



“En primer lugar, se decide entrar al call center debido a que esta opción surge como una salida rápida y una forma relativamente sencilla de obtener buenos recursos económicos en comparación con otros trabajos” (Romero, 2021, p.11). Lo anterior, puede generar una discusión acerca del contexto del desempleo en el país y las oportunidades para los jóvenes se formen al tiempo que puedan tener garantías para su subsistencia.

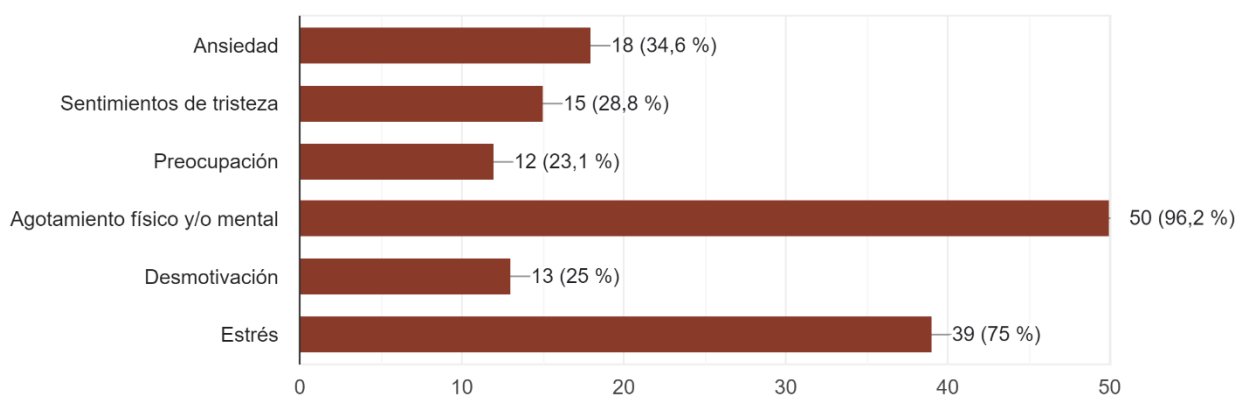
Ahora bien, con respecto a las respuestas obtenidas en las variables de impacto emocional, incluidas relación entre el aspecto emocional y el agotamiento o satisfacción laboral, se evidenció que si bien los encuestados tienen buena relación con sus compañeros y superiores (94,2% y 61,5% respectivamente), este trabajo genera algunos síntomas que dan respuesta a uno de los objetivos planteados al principio de esta investigación.

Figura 4

Síntomas presentados por los encuestados en el desarrollo de las funciones propias de su rol en el Call Center

14. ¿Has presentado alguno de los siguientes síntomas durante el último mes a raíz del desarrollo de tu trabajo? Selecciona una o varias de las siguientes opciones según corresponda:

52 respuestas



La gráfica anterior muestra que aproximadamente el 96% de los encuestados presenta síntomas de agotamiento físico y/o mental a raíz del desarrollo de su trabajo en Call Center, seguido de un 75% que indica haber sufrido estrés, resultados que pueden inferir que la satisfacción laboral de los jóvenes que se dedican a este trabajo es muy baja, debido a que “las jornadas laborales, además de extensas, en muchos casos están mediadas por el constante estrés

de la actividad que realizan y el querer cumplir los estándares mínimos que establecen los call centers” (Piedra, 2020, citado por Ramírez, Cortes & Sáchica, 2022, p.32). Esto también se encuentra sustentado en el marco conceptual abordado al inicio de la presente investigación.

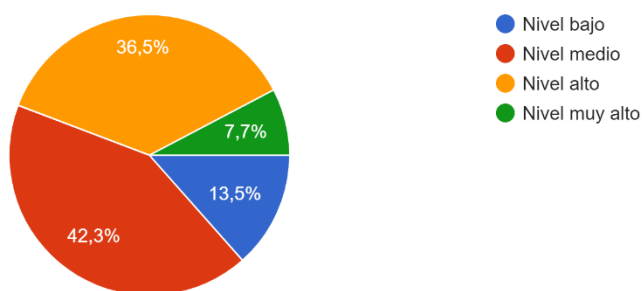
Al indagar sobre el estrés como uno de los síntomas más notables en el desarrollo del trabajo en los Call Center, se evidenció que aproximadamente un 42% de los encuestados presenta un nivel medio de estrés, seguido por un 36,5% que considera tener un nivel alto de estrés, esto también lo confirman varios de los encuestados en una de las preguntas abiertas que se abordará más adelante, pues textualmente algunos de ellos indican que (ver anexo B), *“es un trabajo muy duro en cuanto a carga laboral, tienes mucho estrés y a raíz de eso te enfermas”* y *“en el aspecto emocional el impacto si es negativo porque te estresas mucho, es muy desgastante”*, comentarios que permiten inferir que existe también una relación entre el agotamiento físico y/o mental y el estrés ocasionado en el desarrollo de sus funciones como agentes de Call Center.

Figura 5

Nivel de estrés en el trabajo en el Call Center por parte de los encuestados

15. ¿Cómo describirías tu nivel de estrés en el trabajo? Selecciona una de las siguientes opciones según corresponda a tu realidad:

52 respuestas



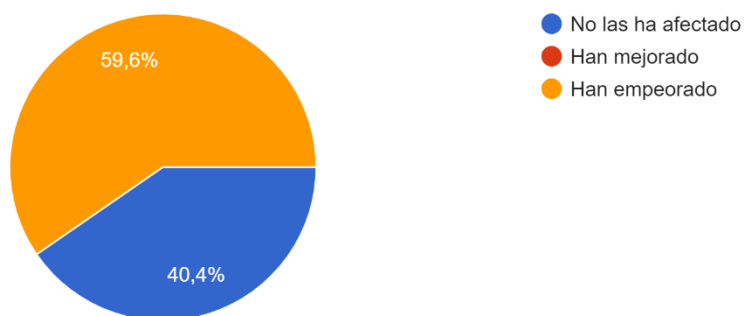
Al abordar las variables de impacto en la vida personal de los jóvenes encuestados respecto a sus relaciones personales y el logro de un equilibrio entre la vida personal y laboral, se encuentran resultados poco alentadores que confirman que este trabajo impacta de manera negativa la vida de estos jóvenes. En primera instancia, aproximadamente el 60% de los encuestados indica que sus relaciones personales y familiares empeoraron al empezar a trabajar en un Call Center, frente a un 40% que indica no haber tenido afectación en sus relaciones, sin embargo, en la pregunta también se incluyó una tercera opción de respuesta que nadie consideró, lo cual indica que este trabajo no aporta de manera positiva a las relaciones interpersonales de quienes hacen parte de esta industria, tal como se evidencia en la siguiente gráfica:

Figura 6

Afectación de las relaciones personales y familiares de los encuestados a raíz del trabajo en Call Center

17. ¿Cómo crees que tu trabajo en el call center ha afectado tus relaciones personales y familiares? Selecciona una de las siguientes opciones:

52 respuestas



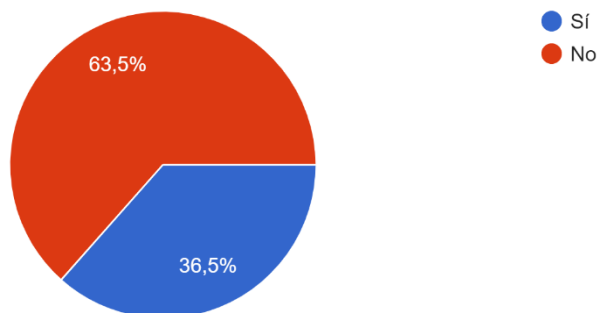
El trabajo en Call Center, tampoco es percibido por los jóvenes encuestados como una labor que permita mantener el equilibrio entre la vida personal y familiar, pues más del 60% indica no tener un equilibrio entre su vida personal y laboral. Las razones que llevan a estos jóvenes a no poder mantener un equilibrio entre vida personal y laboral se encuentran justificadas en la pregunta final que se aborda en el cuestionario realizado ya que allí es donde se evidencia un panorama más amplio de lo que los jóvenes consideran les ha impactado positiva o negativamente trabajar en un Call Center.

Figura 7

Porcentaje de logro de equilibrio entre vida laboral y personal trabajando en Call Center por parte de los encuestados

18. ¿Consideras que has logrado un equilibrio entre tu vida laboral y personal trabajando en el call center? Selecciona una de las siguientes opciones:

52 respuestas



Todas las respuestas evidenciadas en las preguntas abordadas a los encuestados, tenían como finalidad entender de qué manera se relacionaban con el bienestar en general de la vida de los jóvenes trabajadores en la industria del Call Center en la ciudad de Bogotá, esto incluye aspectos emocionales así como de equilibrio entre vida personal y laboral, es así como se planteó

una pregunta final con modalidad de respuesta abierta y con el fin de tener un panorama más amplio de las experiencias de los encuestados con respecto al tema central de la investigación, a la pregunta *¿Qué impacto crees que ha tenido tu trabajo en el call center en tu bienestar general?*, se recibieron diferentes respuestas en donde se identificaron varios aspectos que se repiten: experiencia laboral, remuneración económica y carga mental – emocional. A continuación se citarán textualmente algunas de las respuestas obtenidas en esta pregunta las cuales se pueden consultar en el anexo B, seguido de algunas fuentes de información que puede dar sustento a lo mencionado en dichas respuestas.

Una de las personas encuestadas manifiesta: *“Trabajar en call me brinda estabilidad económica, pero se ven afectadas otros ámbitos de mi vida como mi familia ya que no puedo compartir con ellos más que todo un fin de semana. También en el tema profesional a pesar de haber terminado mi carrera no la estoy ejerciendo y eso hace que me sienta estancada y poco satisfecha”*. Esta respuesta demuestra que es posible que se cambie la visión de los jóvenes encuestados respecto a la importancia haber podido acceder a educación superior con el fin de obtener mejores oportunidades laborales ya que al no encontrar dichas oportunidades recurren a trabajar en Call Center, “pues este trabajo antes que generar esperanza y optimismo, se ve con resignación y frustración al ser impulsado por la necesidad” (Romero, 2021, p.14), y esto se refleja en otra de las respuestas de los encuestados: *“si hubiera sabido que era tan difícil encontrar trabajo en lo que se estudia y que adicionalmente sea bien remunerado, hubiera decidido no estudiar en la universidad y salir del colegio de una vez a trabajar en un call que no pide experiencia ni que tengas una carrera.”*

Por otra parte, si nos centramos en el factor remuneración económica, encontramos respuestas como las siguientes: *“Se trabaja en call principalmente por dos razones: conseguir*

dinero y conseguir experiencia laboral, esas dos cosas se cumplen y generan cierto tipo de bienestar”, “Para mí ha sido algo bueno porque me pagan muy bien” y, “me metí a trabajar en un call para poder pagar mis estudios y ayudar con los gastos de la casa a mi mamá, pero más allá del dinero, no tienes tiempo para nada”. Estas afirmaciones hechas por los encuestados confirman que la remuneración económica es la principal motivación para trabajar en un Call Center y refuerzan la idea de que este tipo de empleos son tomados por los salarios que en términos generales son considerados justos en comparación a otro tipo de trabajos, ya que “permite la satisfacción de ciertos beneficios materiales y no hay interés por algún otro tipo de recompensa” (Lara, 2023, p.45).

Con respecto al factor mental y emocional que representa el trabajar en la industria del Call Center, los jóvenes encuestados perciben en términos generales que la carga mental suele ser fuerte debido a aspectos como la indisposición de los clientes, presión laboral por cumplir con indicadores y la monotonía de las tareas a realizar, aspectos presentes en las respuestas de los encuestados que afirman al respecto: *“emocionalmente es duro este trabajo ya que tienes que aguantar insultos y cumplir con métricas que son muy difícil de alcanzar sobre todo cuando estas empezando”, “emocionalmente te puedes llegar a ver afectado por el estrés y la presión que se maneja”, y “el call es rutinario, te aburres fácilmente, te enfermas y te apagas poco a poco, sólo trabajas por un sueldo porque lo necesitas, por todo lo demás no hay bienestar”.*

Conclusiones

Los resultados de la presente investigación dan cuenta del impacto emocional en la vida personal y laboral de los jóvenes que trabajan en la industria del Call Center en la ciudad de Bogotá, y es así como mediante los resultados obtenidos se pudieron desarrollar los objetivos planteados. Inicialmente, se pudieron identificar los aspectos que conducen a los jóvenes a tomar

la decisión de trabajar en un Call Center, identificando la remuneración económica y la falta de otras oportunidades laborales como los factores principales para hacerlo, entendiendo el contexto en el que se ven orillados a tomar esta decisión, teniendo en cuenta que en gran medida estos jóvenes trabajadores son estudiantes o recién graduados sin experiencia laboral.

Por otra parte, respecto a la relación entre el aspecto emocional y el agotamiento o satisfacción laboral de los jóvenes que trabajan en la industria de call center, se encontró que la mayoría de los jóvenes encuestados presenta síntomas como el agotamiento físico y mental, estrés e incluso ansiedad derivados del desarrollo de sus labores en el call center, mostrando así que existe una relación principalmente negativa entre el aspecto emocional y la satisfacción laboral de los jóvenes.

En este sentido, la investigación revela que el trabajo en un Call Center conlleva un alto nivel de estrés, agotamiento emocional y síntomas de Burnout entre los empleados, especialmente jóvenes y estudiantes. La falta de equilibrio entre la vida laboral y personal, junto con la presión constante y la naturaleza repetitiva e intensa de las tareas, contribuyen significativamente a este impacto emocional negativo.

Continuando con el cumplimiento de los objetivos planteados, los resultados de la investigación expuesta permitieron analizar y comprender el impacto positivo o negativo tanto en el ámbito personal como laboral, de trabajar en la industria de call center, encontrando que el bienestar en términos generales es percibido por lo jóvenes encuestados desde la perspectiva del dinero y de la afectación emocional, en donde se recalca un impacto positivo respecto a la remuneración económica pero a su vez existe un impacto negativo percibido por estos jóvenes en el aspecto emocional por factores como la falta de tiempo para compartir con seres queridos así como la afectación de la salud física y mental.

Se destaca la relevancia de la resiliencia y la inteligencia emocional en el bienestar emocional y la eficiencia laboral de los trabajadores de Call Center. Los resultados sugieren que aquellos con mayores habilidades para gestionar emociones y mantener un estado mental positivo muestran niveles más bajos de agotamiento y una mayor capacidad para afrontar los desafíos laborales y personales.

Si bien los resultados de la presente investigación permitieron abordar el problema formulado de manera cualitativa a partir de las percepciones subjetivas de los encuestados, sería importante en futuras investigaciones poder incluir aspectos de tipo cuantitativo que permitan interpretar el significado de los patrones y tendencias identificados en relación con el objetivo de la investigación, así como destacar los principales impactos del trabajo en el call center sobre el bienestar general de los empleados y los factores que influyen en dichos impactos, pues se evidencia la necesidad de implementar medidas de apoyo psicológico, programas de gestión del estrés y promoción de la salud mental en los entornos laborales de Call Center. La identificación temprana de los factores de riesgo psicosocial, como el Burnout y la disonancia emocional, es crucial para mejorar el bienestar de los empleados y la productividad en estas organizaciones.

En resumen, la investigación resalta la urgencia de abordar el impacto emocional negativo en los trabajadores de Call Center a través de estrategias que fomenten la resiliencia, la inteligencia emocional y un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, con el fin de mejorar el clima organizacional, la productividad y el bienestar de los empleados en este sector.

Lista de Referencias

Barragán, E. (2015). PREVALENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CONTACT CENTER DE BOGOTÁ EN EL 2015. Recuperado de:

<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/11798>

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.

<https://doi.org/10.11600/1692715x.1522929072016>

García, E., Suárez, J., Umaña, D., Guerrero, A. (2020). Bienestar y Calidad de Vida Laboral en los Call Center. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

<http://hdl.handle.net/10823/2041>

Garnezy, N. (1991). Resiliency and Vulnerability to adverse development outcomes associated with poverty. [Resiliencia y vulnerabilidad a los resultados adversos del desarrollo asociados a la pobreza]. *American Behavioral Scientist*.

Lara, M. (2023). Significado de trabajo construido en un grupo de agentes de call center de la ciudad de Medellín en el contexto de la post pandemia del COVID 19. Universidad EAFIT. Recuperado de:

<https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/b82b93c0-c546-48b8-80bc-77838a9a265d/content>

Luthar, S. (2003). Resilience and Vulnerability. Adaptation in the context of childhood adversities. [Resiliencia y vulnerabilidad. Adaptación en el contexto de adversidades infantiles]. Cambridge, RU: Cambridge University Press.

Manrique, J., Lara, A., Rodríguez, G.(2023). Evaluación del Estrés Laboral de los Trabajadores de Call Center Ventas y Servicios S.A. (Trabajo de grado - Especialización). Universidad ECCI. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/3460>

Ministerio del Trabajo. (2023). MinTrabajo visita las instalaciones de Teleperformance para verificar condiciones laborales. MinTrabajoCol. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/comunicados/2023/mayo/mintrabajo-visita-las-instalaciones-de-teleperformance-para-verificar-condiciones-laborales>

Molino, M., Emanuel, F., Zito, M., Ghislieri, C., Colombo, L., Cortese, C. (2016). Inbound Call Centers and Emotional Dissonance in the Job Demands [Centros de llamadas entrantes y disonancia emocional en el modelo de exigencias y recursos laborales] – Resources Model. *Frontiers in Psychology*.
<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2016.01133>

Montaño A. M. (2023). Tono ocupado, salud mental en los call centers. Contexto. Laboratorio de periodismo Universidad Pontificia Bolivariana – Medellín. Recuperado de: <https://periodicocontexto.wixsite.com/contexto/single-post/tono-ocupado-salud-mental-en-los-call-centers>

Munera Mendoza, J. S., Zapata Bedoya, S. M. y Giraldo, Y. B. (2020). Riesgos psicosociales en trabajadores de call center. (Revisión bibliográfica). [Trabajo de grado. Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional UNIMINUTO. Recuperado de: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/16756>

Nisha, H. (2015). Constructing a psychological coping profile in the call centre environment: Wellness-related dispositions in relation to resiliency-related behavioral capacities.

[Construcción de un perfil de afrontamiento psicológico en el entorno de los centros de llamadas: Disposiciones relacionadas con el bienestar en relación con las capacidades conductuales relacionadas con la resiliencia]. Department of Industrial and Organizational Psychology, University of South Africa.

<https://doi.org/10.4102/sajip.v41i1.1265>

Ramírez, M. C., Cortés, S. & SÁCHICA, J. F. (2022). La noción de trabajo y la vida en los call centers. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10554/63283>

Rivera Prada, M. (2019). Análisis de los factores de riesgo asociados a salud mental, en empresas de servicios BPO y contact center, caso Teleperformance. Universidad Externado de Colombia. <https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.4759>

Romero Gutiérrez, P. (2021). "Thank you for calling": experiencias de los jóvenes trabajadores de call centers bilingües en la ciudad de Bogotá. Universidad de los Andes. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/1992/55270>

Anexos

Anexo A: Encuesta aplicada a jóvenes que trabajan en diferentes empresas como agentes de Call Center en la ciudad de Bogotá

El impacto emocional en la vida personal y laboral de los jóvenes que trabajan en la industria del Call Center en la ciudad de Bogotá

Esta encuesta tiene como objetivo conocer tu percepción acerca de la relación existente entre tu vida personal y laboral en el desempeño de tu rol como agente call center y la manera en la que esto te puede llegar a impactar de manera emocional.

Las respuestas en este formulario son anónimas, por lo que no recopilaremos información privada o sensible. Por favor te pedimos ser lo más veraz posible.

¡Gracias por tu participación!

1. ¿Cuál es tu edad? *Selecciona una de las siguientes opciones:**

- 18 a 20 años
- 21 a 23 años
- 24 a 26 años
- 27 a 30 años
- Más de 30 años

2. ¿Cuál es tu identidad de género?

*Selecciona una de las siguientes opciones:**

- Femenino
- Masculino
- Transgénero
- No binario
- Prefiero no decirlo
- Otros:

3. ¿Cuál es tu nivel educativo?

*Selecciona una opción según corresponda al nivel educativo más alto que hayas alcanzado: **

- Bachiller incompleto o en curso
- Bachiller culminado o graduado
- Técnico -Tecnólogo incompleto o en curso
- Técnico - Tecnólogo culminado o graduado
- Pregrado incompleto o en curso
- Pregrado culminado o graduado
- Posgrado (Especialización, maestría o doctorado) incompleto o en curso
- Posgrado (Especialización, maestría o doctorado) culminado o graduado

4. ¿En qué estrato socioeconómico se encuentra ubicada la vivienda en la que vives actualmente?

*Selecciona una de las siguientes opciones de la lista desplegable: **

Elegir 1 2 3 4 5 6

5. ¿Cuánto tiempo llevas laborando como agente Call Center?

*Selecciona una opción según corresponda con la antigüedad laboral que tengas específicamente en el rol de agente call center. **

Menos de 6 meses

De 6 meses a 1 año

De 1 a 3 años

De 3 a 5 años

Más de 5 años

6. ¿Cuál es tu modalidad de trabajo?

*Selecciona una de las siguientes opciones: **

Presencial

Virtual

Híbrido (Presencial y virtual)

7. ¿Cómo es tu horario laboral?

*Selecciona una de las siguientes opciones: **

Diurno

Nocturno

Mixto (Diurno y nocturno)

8. ¿Trabajas sábados, domingos y festivos?

*Selecciona una de las siguientes opciones: **

Sí

No

A veces

9. ¿Qué factores consideraste al decidir trabajar en un call center o qué fue lo que te motivó a trabajar en esta industria?

*Selecciona una de las siguientes opciones: **

Remuneración económica

Flexibilidad horaria

Falta de otras oportunidades laborales

Otros:

10. ¿Cuál es tu percepción sobre las oportunidades de crecimiento laboral en un call center?

*Respuesta abierta: **

Tu respuesta

11. ¿Qué aspectos positivos has experimentado en tu vida laboral desde que trabajas en un call center?

*Selecciona una o varias de las siguientes opciones según corresponda:**

Aprendizaje
Bonificaciones
Crecimiento profesional
Habilidades de comunicación
Otros:

12. ¿Cómo es la relación con tus compañeros de trabajo?

*Selecciona una de las siguientes opciones: **

Buena
Mala
Regular

13. ¿Como es la relación con tus jefes y/o superiores?

*Selecciona una de las siguientes opciones: **

Buena
Mala
Regular

14. ¿Has presentado alguno de los siguientes síntomas durante el último mes a raíz del desarrollo de tu trabajo?

*Selecciona una o varias de las siguientes opciones según corresponda:**

Ansiedad
Sentimientos de tristeza
Preocupación
Agotamiento físico y/o mental
Desmotivación
Estrés
Otros:

15. ¿Cómo describirías tu nivel de estrés en el trabajo?

*Selecciona una de las siguientes opciones según corresponda a tu realidad: **

Nivel bajo
Nivel medio
Nivel alto
Nivel muy alto

16. ¿Qué estrategias utilizas para manejar el estrés en tu trabajo?

*Selecciona una de las siguientes opciones según corresponda: **

Tomar descansos / Pausas activas
Controlar la respiración
Meditación
No aplico ninguna estrategia
Otros:

17. ¿Cómo crees que tu trabajo en el call center ha afectado tus relaciones personales y familiares?

*Selecciona una de las siguientes opciones: **

No las ha afectado
Han mejorado
Han empeorado

18. ¿Consideras que has logrado un equilibrio entre tu vida laboral y personal trabajando en el call center?

*Selecciona una de las siguientes opciones: **

Sí
No

19. ¿Qué impacto crees que ha tenido tu trabajo en el call center en tu bienestar general?

*Respuesta abierta:**

Tu respuesta

Anexo B: Resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta (ver archivo adjunto titulado: Anexo B – Recolección de datos).