



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
LINEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
bienestar y calidad de vida laboral en los call center

PRESENTA:

ANGIE PAOLA GUERREO GUZMÁN COD. 1721024004
JENNY DANIELA SUÁREZ MOLINA COD. 1611023025
EILEEN CATALINA GARCÍA MEDINA COD. 1511026158
DIANA JUDITH UMAÑA BOHÓRQUEZ COD. 1321100022

SUPERVISOR:

KAROL LILIAN GUTIÉRREZ RUBIANO.MGS.

BOGOTÁ, MARZO-JULIO DE 2020.

Tabla de Contenido

Resumen. -----	1
Capítulo 1.-----	2
Introducción. -----	2
Descripción del contexto general del tema: -----	2
Planteamiento del problema -----	3
Pregunta de investigación. -----	3
Objetivo general. -----	3
Objetivos específicos.-----	3
Justificación. -----	3
Capítulo 2.-----	4
Marco de referencia. -----	4
Marco Conceptual. -----	4
Bienestar laboral:-----	4
Calidad de vida: -----	5
Calidad de vida laboral: -----	5
Marco Teórico -----	5
Marco Empírico.-----	9
Capítulo 3.-----	11
Metodología.-----	11
Tipo y diseño de investigación. -----	11
Participantes.-----	11

Instrumentos de recolección de datos.	11iii
Estrategia del análisis de datos.	12
Consideraciones éticas	12
Capítulo 4.	12
Resultados.	12
Discusión.	16
Conclusiones.	18
Limitaciones.	19
Recomendaciones.	19
Referencias	20
Bibliografía	21
Anexos.	23

El presente trabajo investigativo se analiza de manera general la calidad y bienestar de vida laboral de un trabajador en un Call Center, ya que es un medio donde se presenta una alta rotación y deserción laboral en las diferentes campañas o clientes que se manejan a través de estos prestadores de servicios donde el contacto es telefónico o por medios virtuales. Con esta investigación analizar de manera cualitativa e identificar cuáles son las falencias y fortalezas, donde se aplicó una encuesta a 37 personas de diferentes Call Center, se tomaron en cuenta varios aspectos que influyen la calidad de vida, el bienestar emocional, bienestar social, bienestar material, desarrollo personal y bienestar físico. Se pudo concluir que en este gremio de empleados se maneja un ambiente laboral optimo, pero con una aspiración salarial mejor remunerada, el porcentaje promedio de satisfacción es bueno y el resultado de permanencia también muestra que su trabajo no será algo permanente, que coincide con la percepción que se tenía cuando se inició esta investigación lo cual permite tener un contexto claro de si esta rotación laboral está relacionada de forma directa con la remuneración salarial.

Palabras clave: Calidad de Vida, Agentes, Bienestar Laboral, Call Center.

Introducción.

El agente Call Center es un técnico o tecnólogo cuya capacitación asegura el desempeño acertado en situaciones de estrés que se presentan a diario. Realiza su labor en la mayoría de las veces de una forma mecánica ya que su trabajo tiene muchas acciones repetitivas y depende de lo asertivo que sea al brindar la información. En la actualidad muchas de las empresas se han cambiado para este modelo de atención para brindar información y en algunas ocasiones agilizar procesos en los que en otros tiempos solo se podían realizar acercándose a una oficina directa.

Según un estudio de la revista portafolio, indica que los Call centers están en el tercer puesto de rotación de personal puesto que si un líder tiene poco interés se va a generar un gran volumen de rotación en las empresas, incluso sucede en compañías que ofrecen muy buenos salarios.

Descripción del contexto general del tema:

Los Call center a diario están reclutando personal para diferentes campañas donde su mayor rotación se presenta en las cuentas que prestan atención para usuarios de telefonía y en el área financiera donde a diario reciben y realizan muchas llamadas cruzando información muchas veces errada otras acertadas ya que el factor humano es el causante mayor de estos incidentes donde se tratan de minimizar haciendo correctivos algunas veces pedagógicos y otros monetarios y así disminuir los riesgos de los errores.

Esta comunidad está también es sometida a altas cargas laborales, lo cual también ha tenido una incidencia en la calidad y ambiente laboral y como consecuencia de ello se desencadenan ciertas conductas negativas con su entorno laboral y hasta con los mismos

clientes poniendo en riesgo la imagen y la credibilidad de la marca que están representando.

3

Planteamiento del problema

Los problemas en los call-center nunca han faltado; es bien conocido que la calidad laboral es muy rigurosa. Pues el agente de Call-center debe atender y dar solución a clientes, a los otros empleados y suele tener problemas con la estructura y tecnología o sistemas que maneja la empresa. El propósito de esta investigación es conocer y brindar solución a los problemas que se identifiquen, y que el área de recursos humanos puede aplicar para mejorar el bienestar de los agentes.

Pregunta de investigación.

¿Cómo afecta positiva y negativamente el bienestar laboral de los agentes Call Center en una organización?

Objetivo general.

Identificar por medio de un análisis cualitativo, cuáles son las falencias y fortalezas que tienen los Call Center en cuanto al bienestar laboral de los trabajadores.

Objetivos específicos.

Establecer el motivo por el cual hay tanta rotación de personal en los Call Center.

Determinar por medio de encuestas los niveles de satisfacción de los agentes.

Identificar si el ambiente laboral puede afectar el rendimiento laboral de los trabajadores

Justificación.

Actualmente las grandes empresas están usando los centros de llamadas, ya que se facilita y agiliza el servicio con los clientes.

Ya son varias empresas las que manejan mercado masivo como, por ejemplo: el sector 4 bancario, empresas que manejan ventas por televisión o radio, empresas gubernamentales, empresas de servicios básicos y empresas de telefonía. Debido al crecimiento de los mercados, las empresas se han visto en la obligación de brindar un servicio más ágil, muchas de las empresas reconocen que se puede tener una gran ventaja frente a otras compañías, al ofrecer un mejor servicio y más personalizado.

Por estas razones los Call center se han convertido en la mejor herramienta de negocio, para satisfacer las necesidades y exigencias de comunicación directa y personalizada entre las empresas y los clientes. Teniendo en cuenta que cada operario o trabajador de dichas empresas debe tener un ambiente laboral adecuado (tranquilo) para así tener un buen desempeño en sus horas laborales.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco Conceptual.

La presente investigación aplicada en la psicología organizacional es de gran importancia ya que se da a conocer cómo el bienestar laboral en los Call Center puede evitar que haya tanta rotación de personal y cómo el trabajar en un buen ambiente laboral puede mejorar el rendimiento de los trabajadores, para ello se debe tener en cuenta las siguientes descripciones.

Bienestar laboral:

De acuerdo con (Casales, 2004) existen cuatro enfoques importantes para que los trabajadores estén felices.

EL Enfoque ecologicista es el bienestar que tienen los trabajadores con la relación de las personas y el espacio que lo rodea.

5

El enfoque económico es el bienestar del trabajador con respecto a la remuneración económica y como esto puede llegar a influir en su vida diaria.

El enfoque sociológico tiene que ver con las condiciones objetivas y observables del trabajador.

El enfoque psicosocial que tiene que ver con la percepción que se tiene en cuanto a si mismo, el entorno y las personas que lo rodean.

Calidad de vida:

Es la condición de bienestar de las personas en cuanto a: la sociedad, la comunidad, el aspecto físico y mental, hay diferentes puntos de vista respecto a cómo debe ser conceptualizada la calidad de vida (Cummins, 2004)

Calidad de vida laboral:

Es el bienestar social o comunitario en el cual influyen aspectos como:

*Ayuda a aumentar la productividad y rentabilidad

*Es mayor el compromiso organizacional

*Se logra captar y retener el talento de sus empleados.

Marco Teórico

En esta investigación trabajaremos con el método cualitativo, en el cual se realizará un análisis donde se busca identificar las falencias que tienen los Call Center con respecto a la calidad de vida laboral que tienen los trabajadores y como este puede afectar ya sea de forma positiva o negativa al momento de desarrollar las labores, teniendo en cuenta algunas investigaciones que se han realizado respecto al bienestar laboral.

A lo largo de los últimos años el trabajo de teleoperadores o más comúnmente llamados “Call center” ha presentado un alto nivel de rotación e incluso abandono. Además, los comentarios que se suelen escuchar de las personas que trabajan o han trabajado en estos cargos, son generalmente negativos. (Maillard, 2017) presidente de la comisión de empleo y productividad en la Concamin, propone una idea clara entre “falta” y “abandono” del trabajo:

La falta hace referencia a la ausencia a una jornada de trabajo, desde que comienza hasta que termina. Y el abandono hace referencia a que una vez que el trabajador está desarrollando sus labores dentro del horario laboral, para en su totalidad las actividades subordinadas que estaba realizando y sale del establecimiento.

(Barboza, 2013) afirma que las técnicas y beneficios que se utilizan usualmente en los trabajadores de otro tipo de empresas no tienen ningún efecto en los teleoperadores.

Esto se debe a que las características de este empleo son rutinarias, con bajas expectativas de desarrollo profesional, salario mínimo y fuera de esto con una cantidad considerable de estrés diario.

Para (Uriarte, 2016) las causas más comunes de deserción o rotación de personal de los Call Center son: un clima laboral poco agradable, inexistencia de satisfacción laboral, mal proceso de selección de personal y, por último, una supervisión inadecuada sobre los jefes, que se ha evidenciado que generan mucha presión y abuso de poder en este tipo de trabajo.

A los trabajadores de Call Center se les exige ser personas con gran resistencia a la presión y al estrés, con un enfoque en el éxito de la compañía y sensibilidad ante las necesidades de los otros (cliente), también deben ser pacientes, tolerantes, con inteligencia emocional, para poder solucionar las exigencias de los clientes, y tener la capacidad manejar mucha información con gran rapidez.

Este trabajo no es visto ni mucho menos considerado como un trabajo “peligroso”, a decir 7
verdad, es un empleo que ocasiona graves riesgos para la salud de los trabajadores.

Un estudio realizado por la Inspección de trabajo británica (HSE) a una reconocida universidad de Inglaterra, demostró que el trabajo en un Call Center como teleoperador, puede ser más estresante y agotador que el trabajo de un secretario, o de un trabajador manual, estos niveles de estrés varían y dependen de ciertas características como el tipo de centro, tamaño de la compañía, tipo de contrato y control por parte de la empresa sobre los empleados. No obstante, los sucesos que más generan inconformidad en los trabajadores es la falta de claridad sobre el trabajo que deben realizar, exigencias contradictorias que se presentan regularmente y la calidad del espacio de trabajo y utensilios con los que cuentan (Gadea, 2008).

En 1974, el psicólogo Herbert Freudenberger publicó por primera vez un artículo científico con el término “agotamiento laboral” o en alemán “Das Burn-out Syndrom”. Este problema es definido como un estado de agotamiento emocional, físico y mental, generado por el trabajo cuando a la vez sensaciones de inseguridad y pérdida de valor en la vida laboral. Este síndrome fue clasificado en doce etapas y afirmo que entre la etapa uno y cinco se podía detener sin mayor problema, pero a medida que esta problemática avanzaba sería más la ayuda necesaria para salir de este ciclo (Wyssling, 2017).

El Burnout afecta a todo tipo de organización, sin embargo, se ha visto que es muy común en los teleoperadores, dado que estos deben generar confianza y empatía con los clientes que llaman generalmente en busca de una solución a algún problema, y deben hacerlo de la mejor manera y en un tiempo limitado, cumpliendo con los objetivos de la empresa. Esta es la principal razón por la cual estos trabajadores presentan estados crónicos de estrés, ansiedad y fatiga. Es decir, la

causa principal para la deserción o abandono de los puestos de trabajo en un Call Center es el burnout (Genesys, 2018). 8

El trabajo como teleoperador es un trabajo repetitivo, intenso y estresante. El empleado debe trabajar simultáneamente con clientes y equipo informático como ordenadores y teléfonos y fuera de eso, las conversaciones con los clientes son controladas, monitoreadas y cronometradas, se calcula con exactitud su tiempo de descanso, cuanto tiempo tardan en contestar las llamadas, tiempo de conexión y desconexión. Esto con el fin de supervisar que estén cumpliendo con los objetivos de la empresa, lo que ocasiona mucha presión sobre los subordinados. La cantidad de exigencias emocionales y psicológicas acumuladas durante la jornada laboral, pueden generar episodios de ansiedad y estrés (Gadea, 2008)

Por otro lado, esto puede causar grandes consecuencias para la compañía, ya que la reputación y las ventas se pueden ver afectadas negativamente, sin tener en cuenta los costos que se generan en la publicidad del puesto vacante, el proceso de reclutamiento, selección, contratación, orientación y capacitación del personal.

Por estas razones es necesario prevenir el Burnout en los teleoperadores, y enfatizar en sus motivaciones. (Solano, 2012), afirma “los operadores son la cara de la empresa ante sus clientes. Son quienes hacen la diferencia. Cuando un operador está molesto puede potenciar esa animosidad con un cliente enojado o no”.

Por esto último es importante que los teleoperadores se sientan conformes con su entorno laboral, pues de ello depende cómo los clientes mantengan la imagen de la empresa.

Es necesario que la gestión de calidad reconozca las buenas prácticas de sus trabajadores, las amplifique y comparta entre los empleados para motivarlos. La información que esta recoja debe ser estudiada, potenciada y rediseñada para mejorar el rendimiento del grupo. Para eso, en los

monitoreos es importante identificar las falencias que se presentan y corregirlas, pero también es⁹ fundamental rescatar lo positivo de los empleados y hacerlo público, esto va a ver de incentivo para prestar cada vez un mejor servicio. Un desarrollo profesional también es de gran motivación entre los trabajadores, y más cuando se trata de jóvenes que hasta ahora están iniciando una vida laboral, es importante tener un plan de formación y mejora profesional, las metas y objetivos que se fijen deben ser alcanzables y realistas, por otro lado, el trabajador se sentirá frustrado y desilusionado.

El proceso de selección en un Call Center, al momento de realizar las entrevistas, hay que reconocer que el trabajo en un Call Center no es para todos, y al no hacerlo ocasionará una rápida deserción y burnout en los empleados. para que esto no suceda, el proceso de contratación requiere de tiempo y talento. Realizar evaluaciones y pruebas de competencia facilitan la identificación de los postulados con las cualidades necesarias para lograr el éxito en este puesto de trabajo (Genesys, 2018)

Marco Empírico.

Se registran una serie de definiciones que hacen alusión al concepto de ambiente laboral, lo que reúnen un conjunto de situaciones que involucran al ser y su comportamiento ante la sociedad. (Castro & Serna, 2016, págs. 205-219) hicieron una investigación llamada Calidad del empleo en organizaciones de servicios de Contac-Center en Colombia para algunas compañías BPO y KPO que atienden a clientes como IBM, Banco Santander, Alcatel, Telefónica, Endesa y BBVA y otros más, el cual fue realizado en la ciudad de Manizales financiado por la caja de compensación de Caldas y la cámara de comercio de Manizales con el apoyo de la Universidad de Manizales y el observatorio del trabajo de Caldas, para esta investigación se usó una encuesta aplicada a 400 trabajadores de estas empresas donde el modelo de intervención fue propuesto por

observatorio de mercadeo de caldas y la fecha en que se hizo fue entre noviembre de 2011 y 10 enero 2012 donde se aplicó una encuesta del departamento administrativo Nacional de Estadística (Dane). En esta investigación se evidencio que este modelo de trabajo ha sido muy favorable porque da más garantías laborales, seguridad social, procesos en los contratos y jornadas laborales más cómodas ya que al hacer el comparativo con los trabajos informales que predominan en esta ciudad no generan estabilidad.

El componente diferencial de nuestra investigación se puede ver con esa medición Subjetiva en este sector terciario Call Center podemos que la percepción en términos objetivos se concluya que es un trabajo decente desde el punto de vista salarial, prestacional (Rodríguez, López, Forero, & Gómez, 2013).

En otra publicación más reciente publicada la revista Dinero realizada por Forero Ávila (2018) sobre los Call center tiene más pros que contras porque en Colombia es un buen mercado para los mercado BPO ayudando especialmente a los jóvenes que están en procesos de formación paralelos permitiéndoles estudiar y en ese proceso adquirir experiencia laboral dando también flexibilidad horaria o para otros es la oportunidad y adaptación para capacitarse en tecnologías y otros idiomas pero lo más importante que se busca en los perfiles los reclutadores es la una buena capacidad de dar respuesta a los reclamos o peticiones por eso son tan importantes estas cualidades para que puedan se puedan darle manejo al estrés ya que estas organizaciones bajo el pretexto de la excelencia someten a los empleados a un régimen donde se deben seguir ciertos protocolos para cosas tan sencillas como ir al baño o contabilizar los tiempos en cada gestión produciendo tensión emocional donde por el mismo sueldo y en algunos casos bajas compensaciones se debe atender a todo tipo de cliente sin tener consideración de la salud emocional ni física del empleado.

La diferencial que se encuentra en esta publicación en la revista Dinero son el mismo 11 concepto y formalidad laboral, pero con un concepto más general de como cuando se tiene un nivel de exigencia más alto se puede afectar la salud física y emocional.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

Esta es una investigación cualitativa, teniendo en cuenta que este método busca entender, interpretar y analizar la experiencia vivencial de cada persona, donde podremos identificar su nivel de satisfacción o inconformidad con respecto al área laboral.

Participantes.

Fueron un total de 37 empleados de 2 Call Center de la ciudad de Bogotá, 20 mujeres y 17 hombres con edades entre los 18 y 25 años, con un nivel de escolaridad de bachilleres y técnicos.

Se utilizó la técnica de muestreo en cadena en la cual al tener el primer participante se le solicita que recomiende otros posibles participantes, esto hace que se facilite tener más participantes del mismo cargo de teleoperador.

Instrumentos de recolección de datos.

En esta investigación se aplicó la entrevista semiestructurada la cual tiene como objetivo analizar y determinar las falencias que tienen los Call center respecto al bienestar laboral de los trabajadores.

La entrevista consta de 11 preguntas donde se busca identificar la parte motivacional, relaciones interpersonales y comunicación.

Se realizó una revisión, transcripción y codificación de los datos y de esta forma poder generar una hipótesis o conclusión de la información obtenida.

Consideraciones éticas

Dentro de las consideraciones éticas de acuerdo con la Ley 1090 del 2006 y Resolución 8430 del 2003, en este trabajo se consideraron aspectos éticos como el respeto y la confidencialidad. Donde se dio a conocer los objetivos de esta investigación, como también se tuvieron en cuenta todas las consideraciones éticas que están vinculadas al código ético del psicólogo.

Capítulo 4.

Resultados.

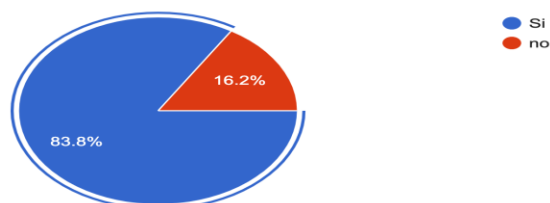
La presente encuesta se realizó con el fin de hacer una revisión general en cuanto a la satisfacción laboral de los agentes de Call Center, esto con el fin de identificar las causas de rotación y cómo este tipo de trabajo interfiere en la vida personal y en el ambiente laboral.

Para nuestra investigación se implementó una encuesta semiestructurada aplicando el método cualitativo, la cual consta de 11 preguntas donde 10 son de respuesta múltiple y 1 es de respuesta abierta. Se recopiló datos de 37 empleados en un promedio de edades entre los 18 y 25 años de diferentes Call Center de Bogotá.

Los factores que se tuvieron en cuenta para el diseño de la entrevista fue la calidad de vida laboral, motivación y sentido de pertenencia.

Con estos factores queremos identificar la percepción y el punto de vista de los agentes, buscando identificar las falencias que pueden estar presentando estas empresas en cuanto al bienestar laboral de los trabajadores y de esta manera buscar un plan de mejora para evitar tanta rotación de personal.

¿Está satisfecho con el cargo que desempeña actualmente?
37 respuestas



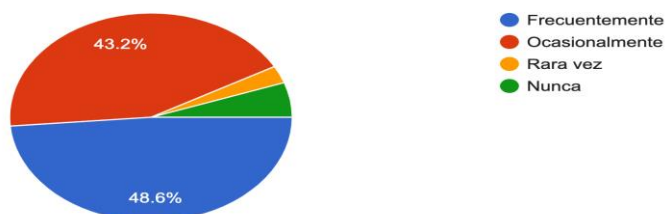
El 83.8% de los encuestados refieren que se encuentran satisfechos con el cargo que desempeñan y un porcentaje muy bajo del 16.2% indica que no estar satisfecho para lo que se deberá aplicar un plan de acción motivacional

¿Considera usted que ha tenido algún tipo de desarrollo en la organización? ¿De forma personal, o de forma laboral?
37 respuestas



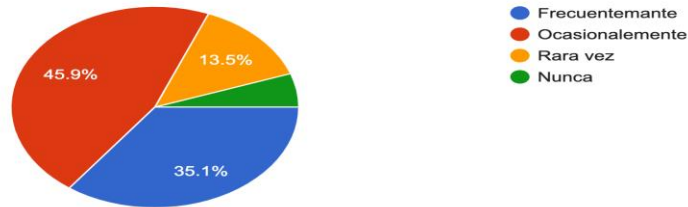
En esta pregunta un 32.4% los participantes consideran que, si han tenido algún tipo de desarrollo en la organización, en otro porcentaje un poco más bajo del 29.7% mostro que su desarrollo fue personal, con un porcentaje igual del 29.7% indica que su crecimiento fue laboral y en un bajo porcentaje del 8.1% considera que no ha tenido ningún tipo de desarrollo en la organización.

¿Se siente motivado para dar lo mejor en su trabajo?
37 respuestas



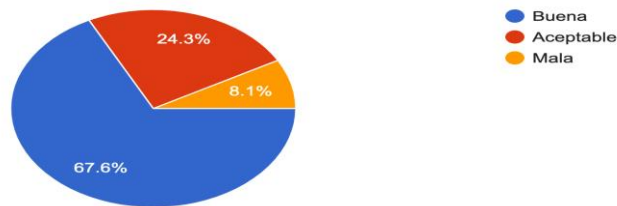
En esta grafica se puede ver como el 48%.6 de los encuestados frecuentemente se siente motivado el 43,2% ocasionalmente

¿Este empleo le transmite seguridad y estabilidad?
37 respuestas



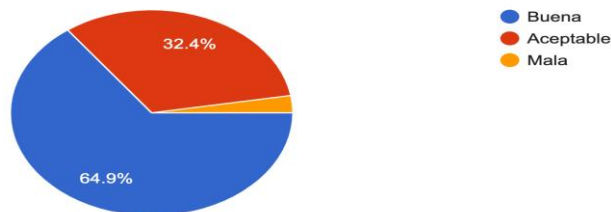
El 45.9% indica que ocasionalmente su empleo le da seguridad y estabilidad el 35.1% frecuentemente, el 13,5% rara vez y un 5,5% nunca.

¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?
37 respuestas



En esta pregunta es evidente que la buena relación con compañeros tiene un buen porcentaje del 67.6% con un 24,3% aceptable y una mala relación del 8.1%.

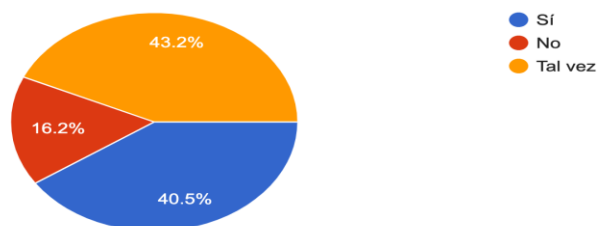
¿Cómo es la relación con sus superiores?
37 respuestas



El 64.9% indica tener una buena relación con sus superiores, el 32.4% indica una relación aceptable y en un bajo porcentaje del 2,7% una mala relación.

¿Se considera usted un miembro importante de la empresa?

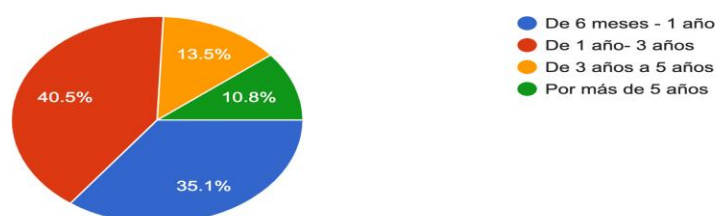
37 respuestas



En un promedio muy similar el 43.2% se considera que tal vez puede ser un miembro importante de la empresa, el 40.5% indica que, si y el 16,2% indica que no, se deberán crear estrategias para personalizar más la atención con los empleados.

¿Cuánto tiempo plantea permanecer en la organización?

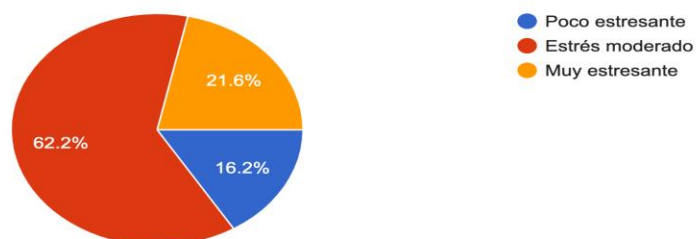
37 respuestas



En esta grafica podemos evidenciar que le porcentaje de rotación de personal puede variar ya que de 6 meses a un año hay un porcentaje del 35.1%, de 1 año a 3 años el 40.5% de 3 a 5 años un 13.5% y por más de 5 años 10.8% en este caso se debería fortalecer la permanencia en las compañías.

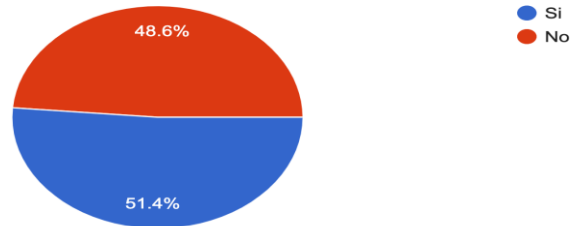
Con qué nivel calificaría el trabajo que desempeña. Justifique su respuesta.

37 respuestas



El 62,2% indica que estrés moderado el 21,6% muy estresante y con porcentaje del 16,2% 16 poco estresante cifra que debe bajar ya que lo ideal es no tener estos índices tan altos en los empleados.

¿Considera usted que recibe la remuneración adecuada?
37 respuestas



El 48.6% indica que la remuneración no es adecuada y un porcentaje del 51.4% indica que su remuneración si es la adecuada, pero se debería aplicar bonificaciones adicionales

Si desea ampliar alguna de las respuestas anteriores hágalo en este espacio.

- Es un trabajo muy estresante porque hay días en los que cuesta conciliar con los clientes.
- Sería bueno que los salarios fueran más altos.
- Deberían brindar beneficios adicionales.
- Es una de las áreas laborales más estresantes. Demasiada carga laboral indicadores objetivos para la compañía remuneración nula.

Discusión.

Teniendo en cuenta los diferentes resultados de esta investigación podemos deducir las diferentes carencias o fallas en la organización y como puedan impactar.

De acuerdo con el marco teórico (Uriarte 2016) las causas más comunes de deserción o rotación del personal Call center son un clima laboral poco agradable, inexistencia de satisfacción laboral, mal proceso de selección de personal y por último una supervisión inadecuada sobre los jefes que se han evidenciado que genera muchas presiones, estos y abuso de poder en este tipo de trabajo. 17

En este apartado los resultados revelan las carencias en estos factores, no existe satisfacciones en el desarrollo de actividades de integración, en el trabajo no se realizan actividades recreativas, muy pocas oportunidades de ascensos por motivos en la zona del trabajo, estos resultados impactan directamente en el ambiente laboral de la empresa, por lo cual existen estrategias de muy bajo nivel de satisfacción y motivación de los empleados con las funciones que realizan, impactando directamente al desempeño de cada uno de los trabajadores aumentando productividad.

Los resultados de este factor demuestran la falencia y la inconformidad en el ámbito del trabajo deduciendo una serie de factores que influyen en el desarrollo productivo de la empresa.

Para manifestar estas falencias con la ayuda de personal técnico en el área de bienestar se puede optar por estimular prácticas de enriquecimiento y de méritos en cada uno de los trabajadores.

Los trabajadores, el puesto de trabajo y el entorno se denota las carencias existentes que se mencionan paso a paso en la encuesta y cómo estas de manera precisas como afectan directamente o indirectamente, el sano espacio laboral implica satisfacción con lo que se realiza en el lugar

donde se desarrolla, así como se genera interdependencia entre lo laboral y lo extra laboral, se 18 condiciona la calidad de vida laboral y al mismo tiempo se determina los estilos de vida y el agrado en la satisfacción de los empleados.

Conclusiones.

Dada la información recolectada para realizar este trabajo en las entrevistas, se puede concluir que la mayoría de los trabajadores de Call Center se sienten conformes con su trabajo, dado que se sienten cómodos con el cargo que desempeñan, de la misma forma la mayoría están satisfechos con el desarrollo que han tenido en la empresa y con los avances personales que han realizado puesto que esta posición en la empresa permite la mayoría de las ocasiones que sus empleados trabajen medio tiempo, facilitando así tiempo para el estudio y el enriquecimiento profesional.

Esto es muy bueno, ya que logra así que estén constantemente motivados, entusiasmados y por lo tanto quieran dar frecuentemente lo mejor de sí mismos a la organización. Además de eso, cuando el trabajador se siente seguro y estable en la empresa, se siente también parte importante de la compañía, como un factor vital o primordial para el rendimiento de la empresa, y de igual manera puede plantearse permanecer y crear vida profesional en la compañía, disminuyendo así la deserción y por ende los gastos de contratación y capacitación.

Al tratarse de personas entre los 18 y 25 años ha permitido que la relación laboral entre los trabajadores sea óptima, al igual que su comunicación, muchos de ellos, o la gran mayoría utilizan el mismo léxico favoreciendo así el ambiente laboral. Este trabajo es realizado mayormente por aquellas personas que están iniciando en la vida laboral, por lo tanto, los jefes de área y directos suelen ser comprensivos, permitiendo una buena relación empleado-jefe.

Sin embargo, la gran mayoría de los participantes concuerdan en que es necesario realizar mejoras en cuanto al bienestar laboral ya que creen que la remuneración laboral no es suficiente al tener en cuenta el trabajo y estrés que se puede tener como teleoperador. 19

Podemos concluir de forma general que las entrevistas realizadas a los treinta y siete teleoperadores afirmaron que el ambiente laboral es bueno o aceptable, pero la remuneración o salario no es el óptimo dadas las circunstancias del empleo.

Limitaciones.

Debido al Covid-19 no fue posible realizar un mayor número de entrevistas ya que muchos agentes estaban trabajando desde casa.

Recomendaciones.

Es importante identificar qué factores de estrés tienen los empleados y procurar minimizar esto para mantener un ambiente laboral cómodo y estable, y para que así también el agente no presente a futuro afectaciones en su salud, lo que podría generar ausentismo y deserción en la empresa.

- Barboza, F. (2 de febrero de 2013). *Dos estrategias para disminuir ausentismo y rotación en call centers*. Obtenido de inconcert: <https://blog.inconcertcc.com/dos-estrategias-para-disminuir-ausentismo-y-rotacion-en-call-centers/>
- Casales, J. (2004). *Psicología social Editorial*. Cuba: Félix Varela.
- Castro, E. S., & Serna, H. M. (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de. *Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 14 (1)*, 206-219.
- Cummins, R. A. (2004). Moving from the quality of life concept to a theory. *Journal of Intellectual Disability Research, 49*, 699-706.
- Gadea, R. (2008). Teleoperador – Un trabajo considerado poco peligroso que genera graves riesgos. *Revista Por Experiencia- ISTAS, 1*.
- Genesys. (2018). 5 causas del burnout en los empleados del contact center. *Genesys, 1*.
- Maillard, C. (29 de agosto de 2017). *Qué es el abandono de trabajo*. Obtenido de idc online: <https://idconline.mx/laboral/2017/08/29/que-distingue-al-abandono-de-trabajo>
- Rodríguez, S., López, E., Forero, Y., & Gómez, S. (2013). Rotación de personal en el call center Calldinero. *Desarrollo y gestion, 10-13*.
- Solano, C. (12 de octubre de 2012). *Cómo mejorar la gestión de calidad en un Contact Center, o tratar como nos gustaría ser tratados*. Obtenido de csc: <https://www.ceciliadolano.com.ar/mejorar-gestion-calidad-contact-call-center/>
- Uriarte, M. (2016). Todo sobre el índice de rotación de personal en un call center. *Omnia, 1*.

Wyssling, H. L. (12 de junio de 2017). *Burn-out Entwicklung nach Freudenberger*. Obtenido 21 de Ihr Coach-navigator: <https://burn-out-praevention.net/burn-out-entwicklung-nach-freudenberger/>

Bibliografía

- Ahumada, L., Uribe, C., Gómez, A, A y Acosta, J. (s. f). Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características socio demográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis. Cuadernos hispanoamericanos de psicología,8 (1), 59-76. Recuperado de:
http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen8_numero1/articulo_4.pdf
- Ceballos, V. (2013). El empleo. Recuperado de: <https://goo.gl/p6SRia>
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de Administración, 1 (1),71-84. Recuperado de:
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/a,rticulo?codigo=3698512>
- Estrado Y. & Ramírez M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas de turismo. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>
- El Espectador. (2014). Empleados felices, empresas felices. recuperado de: <https://goo.gl/IQtYkD>
- Micheli, J. (2007). Los call center y los nuevos trabajos del XXI. Confines de relaciones internaciones y ciencias políticas (5), 3-5. Recuperado de:
<http://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf>
- Pérez Serrano, G. (2002). Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. II Técnicos y análisis de datos Madrid. La Muralla S.A. Recuperado

de:http://concreactraul.weebly.com/uploads/2/2/9/5/22958232/investigacin_cualitativa.pdf

Peña, A. R. (2015). Recreación en horas laborales, una norma que quedo en el olvido.

Recuperado de: <https://goo.gl/93oF0A>

Portafolio. (02 de 03 de 2012). El Bienestar Laboral Ayuda a Retener. Recuperado de:


<https://goo.gl/b7ErkC>

Portafolio. (15 de 01 2018). Las diez razones por las que un trabajador se queda en la en la

empresa. Recuperado de:<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/como-combatir-la-rotacion-de-personal-en-mi-empresa-513267>

Revista Semana. (s.f.). Por qué los Millennials no duran en sus trabajos. Recuperado de:


<https://goo.gl/dF1aVJ>

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	MES Y AÑO	JUNIO DE 2020
		PROGRAMA	PSICOLOGÍA
		ENCUESTA N ^o	01
		PAGINA	1 DE 1

Estoy de acuerdo en responder la entrevista por parte de las estudiantes del Programa de psicología del Politécnico Gran colombiano. Entiendo el propósito de esta entrevista y he sido informado que no existe ningún riesgo y que se maneja bajo parámetros éticos de confidencialidad.

Datos del participante.


FIRMA	<i>Vanesa R32</i>
NOMBRE:	<i>Anje Vanesa Raiz L</i>
NUMERO DE DOCUMENTO:	<i>10AA200932</i>
Lugar y Fecha del Consentimiento Informado:	<i>Bogotá 6 de junio 2020</i>
NOMBRES DE LOS ENCUESTADORES (POLITÉCNICO):	<i>Anje Guerrero, Jenny Jara Catalina García y Diana Umara.</i>
FIRMAS:	<i>A.G., J.J., C.G., D.U.</i>

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	MES Y AÑO	JUNIO DE 2020
		PROGRAMA	PSICOLOGÍA
		ENCUESTA N ^o	01
		PAGINA	1 DE 1

Estoy de acuerdo en responder la entrevista por parte de las estudiantes del Programa de psicología del Politécnico Gran colombiano. Entiendo el propósito de esta entrevista y he sido informado que no existe ningún riesgo y que se maneja bajo parámetros éticos de confidencialidad.

Datos del participante.

FIRMA	<i>NICK MG</i>
NOMBRE:	<i>NICOLAS MELINA</i>
NUMERO DE DOCUMENTO:	<i>1023264329</i>
Lugar y Fecha del Consentimiento Informado:	<i>Bogotá 6 de junio 2020</i>
NOMBRES DE LOS ENCUESTADORES (POLITÉCNICO):	<i>Anje Guerrero, Jenny Jara Catalina García y Diana Umara.</i>
FIRMAS:	<i>A.G., J.J., C.G., D.U.</i>

		Entrevista de bienestar laboral.	
Fecha: 6 de junio 2020			
Nombre del entrevistado: Angie Vanessa Ruiz L.			
Edad: 19		Sexo: Femenino	
Ocupación:	Teleoperadora	Escolaridad: Técnico	
¿Está satisfecho con el cargo que desempeña actualmente?			
Si		No	
X			
¿Considera que ha tenido algún tipo de desarrollo en la organización? ¿De forma personal, o de forma personal?			
Si, de forma laboral	Si, de forma personal	Ambas	Ninguna de las anteriores
		X	
¿Se siente motivado para dar lo mejor en su trabajo?			
Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
	X		
¿Este empleo le transmite seguridad y estabilidad?			
Frecuentemente	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca
	X		
¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?			
Buena	Aceptable	Mala	
X			
¿Cómo es la relación con sus superiores?			
Buena	Aceptable	Mala	
	X		
¿Se considera usted un miembro importante de la empresa?			
Si	No	Tal vez	
		X	
¿Cuánto tiempo planea permanecer en la organización?			
De 6 meses a 1 año	De 1 año a 3 años	De 3 años a 5 años	Por más de 5 años
	X		
¿Con que nivel calificaría el trabajo que desempeña?			
Poco estresante	Estrés moderado	Muy estresante	
		X	
¿Considera usted que recibe la remuneración adecuada?			
Si		No	
		X	
Si desea ampliar alguna de las respuestas anteriores, hágalo en este espacio.			
Deberían brindar beneficios adicionales			

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfh4BbwRP76fTQq0AVktiS9qmv1qW3PO3XmyiPiIFZme91k5A/viewform?usp=sf_link