



El Burnout, reto a la competencia laboral del trabajador social en el área de la salud ocupacional en los  
Centros de llamadas de la ciudad de Medellín

Brandon Arroyave Escobar

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Trabajo Social

noviembre de 2024

El Burnout, reto a la competencia laboral del trabajador social en el área de la salud ocupacional en los  
Centros de llamadas de la ciudad de Medellín

Brandon Arroyave Escobar

Monografía presentada como requisito para optar al título de Trabajador Social

Asesora:

Glenny María González Ruiz

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Trabajo Social

noviembre de 2024

### **Dedicatoria**

A mis padres, quienes con su amor incondicional, apoyo constante y sabios consejos han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, la perseverancia y la dedicación.

A mis amigos, por su compañerismo y apoyo durante todo este proceso, brindándome momentos de aliento y risas en los momentos más desafiantes.

Y, finalmente, a todos aquellos que creen en el poder del conocimiento y en la capacidad de cada persona para alcanzar sus sueños, incluso cuando el camino parece difícil.

Dedico este trabajo a la noble profesión de Trabajo Social, que me ha permitido entender el valor del servicio a los demás y la importancia de luchar por la justicia social y el bienestar colectivo. A los trabajadores sociales, cuyo compromiso con la dignidad humana y la defensa de los derechos de las personas más vulnerables es una inspiración constante.

A todos aquellos que, a través de esta profesión, dedican su vida a transformar realidades, tender puentes de empatía y construir una sociedad más equitativa, solidaria y justa.

### **Agradecimientos**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han sido parte de este proceso y han contribuido de alguna manera a la culminación de este trabajo.

A mis profesores y asesora, por compartir su conocimiento y brindarme las herramientas necesarias para crecer personal y profesionalmente. Su guía ha sido invaluable y ha marcado profundamente mi formación.

A mis compañeros de trabajo y colegas del área de Trabajo Social, por su apoyo y colaboración, y por recordarme cada día el impacto transformador de nuestra profesión en la vida de las personas y en las comunidades.

A mi familia, por su amor, paciencia y constante motivación. Sin su respaldo incondicional, este logro no hubiera sido posible.

Y finalmente, a todos aquellos con quienes he trabajado en el campo, quienes me han permitido aprender de sus historias y realidades. Sus experiencias han sido una fuente inagotable de inspiración y compromiso.

Gracias a todos por ser parte de este camino.

## Contenido

Resumen	7
Abstract	8
Introducción	9
CAPÍTULO I	11
1.El Desafío del Burnout en la Competencia Laboral del Trabajador Social en Salud Ocupacional: Caso de los centros de llamadas .....	11
1.1 Planteamiento del problema .....	11
1.1.1 Pregunta problematizadora .....	12
1.1.2 Objetivo general.....	12
1.1.3 Objetivos específicos .....	13
2. CAPÍTULO II .....	14
Síndrome de Burnout: Conceptos, Manifestaciones y Estrategias de Intervención" .....	14
2.1 Marco teórico.....	14
2.1.1 Marco normativo .....	24
2.2 Línea de investigación .....	25
2.2.1 Sublínea de investigación.....	26
2.3 Metodología.....	26
2.4 Herramientas para la toma de información.....	27
Capitulo 3.....	30
3. Resultados.....	30
3.1 Conclusiones .....	33
3.2 Recomendaciones .....	34
Referencias.....	35
Anexos.....	39

**Lista de anexos**

1. Anexo A. Árbol de problemas.....	39
2. Anexo B. Mapa conceptual .....	40
3. Anexo C. Cuestionario entrevista .....	41
4. Anexo D. Ilustración 6 Ficha Biblioteca .....	45
5. Anexo E. Ficha de lectura .....	46
6. Anexo F. Cuestionario grupo focal.....	48

## Resumen

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome del quemado, se presenta en el ámbito laboral como una respuesta al estrés emocional crónico, y se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y una disminución en la sensación de realización personal. Este problema psicosocial, reconocido por la Organización Mundial de la Salud, ha cobrado relevancia en sectores de alta presión como los centros de llamadas, donde las demandas laborales exigentes, el monitoreo constante y la falta de control percibido sobre el trabajo aumentan la probabilidad de desarrollar burnout. En el caso de los agentes de llamadas en Medellín, que representan una plataforma de empleo clave, especialmente para jóvenes, las condiciones laborales suelen ser un factor determinante para la aparición de burnout; las largas jornadas, las metas de rendimiento inalcanzables y el estrés constante afectan negativamente la salud mental de los empleados, generando ansiedad, agotamiento y baja satisfacción personal. Esto no solo impacta el bienestar de los trabajadores, sino también la productividad y el clima organizacional de estas empresas, lo que se traduce en ausentismo laboral y alta rotación de personal.

El trabajador social juega un papel crucial en el sector organizacional, a través de diagnósticos psicosociales, los trabajadores sociales pueden identificar los factores que contribuyen al burnout y proponer estrategias preventivas que incluyan programas de bienestar, manejo del estrés y mejora de las condiciones laborales. Además, su intervención es fundamental para la creación de ambientes de trabajo saludables, donde se promueva el autocuidado, la resiliencia y el equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados. En conclusión, el síndrome de burnout en los centros de llamadas de Medellín representa un desafío significativo tanto para la salud mental de los empleados como para la sostenibilidad de las empresas, la alta presión laboral, jornadas extensas y el monitoreo constante contribuyen a la aparición de este síndrome, afectando negativamente el bienestar de los trabajadores y el clima organizacional.

**Palabras clave:** Burnout, centros de llamadas, condiciones laborales.

### **Abstract**

Burnout syndrome, also known as the "burnout syndrome," appears in the workplace as a response to chronic emotional stress and is characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and a reduced sense of personal accomplishment. This psychosocial issue, recognized by the World Health Organization (WHO), has gained relevance in high-pressure sectors such as call centers, where demanding work, constant monitoring, and a perceived lack of control over tasks increase the likelihood of developing burnout. In the case of call center agents in Medellín, who represent a key employment platform, especially for young people, working conditions are often a determining factor in the emergence of burnout; long shifts, unattainable performance goals, and constant stress negatively affect employees' mental health, leading to anxiety, exhaustion, and low personal satisfaction. This not only impacts workers' well-being but also the productivity and organizational climate of these companies, resulting in absenteeism and high employee turnover. The social worker plays a crucial role in the organizational sector. Through psychosocial assessments, social workers can identify the factors contributing to burnout and propose preventive strategies that include well-being programs, stress management, and improved working conditions. Moreover, their intervention is essential for creating healthy work environments that promote self-care, resilience, and work-life balance for employees.

In conclusion, burnout syndrome in call centers in Medellín represents a significant challenge both to employees' mental health and the sustainability of businesses. High job pressure, long hours, and constant monitoring contribute to the development of this syndrome, negatively affecting workers' well-being and the organizational climate. In this context, the social worker plays an essential role in identifying risk factors and developing preventive strategies to promote healthy work environments.

**Keywords:** burnout, call centers, work stress, mental health.

## Introducción

El trabajo es una de las actividades más importantes en la vida del ser humano, no solo como medio para asegurar la estabilidad económica, sino también como vía para alcanzar metas personales y profesionales. Sin embargo, el cumplimiento de las demandas laborales implica desafíos que pueden tener tanto efectos positivos como negativos en el desarrollo personal de los empleados y en la productividad de las organizaciones. Entre los problemas que más impactan en estos aspectos se encuentra el síndrome de burnout, un fenómeno con “graves repercusiones tanto a nivel individual como organizacional” (Baldoce, 2018).

El burnout, reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una “enfermedad laboral”, es el resultado de un “estrés crónico en el entorno de trabajo que no ha sido gestionado adecuadamente”. Este síndrome afecta a diversos sectores, desde el personal de salud hasta los empleados de los centros de llamadas, donde las altas exigencias, la carga excesiva de trabajo y la monotonía de las tareas generan un considerable desgaste emocional y físico. Según la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “el impacto económico de estos problemas de desgaste profesional es significativo”, con la pérdida de aproximadamente “12.000 millones de días laborales al año debido a afecciones como la depresión y la ansiedad”, afectando negativamente la productividad de las empresas (Manrique, Lara, & Rodríguez, 2023).

En el contexto de los agentes de llamadas, la “presión constante y la naturaleza demandante del trabajo” agravan las condiciones que favorecen el desarrollo del síndrome de burnout. En Colombia, por ejemplo, “los niveles de ansiedad y depresión han aumentado en un 25% a nivel global”, y el sector, no es ajeno a esta tendencia. Por tanto, resulta crucial implementar estrategias de prevención y apoyo, tales como la “formación de líderes y la creación de entornos laborales más saludables”, con el fin de mitigar los efectos del estrés crónico y mejorar tanto el bienestar de los empleados como el clima organizacional (OMS, 2018).

Este trabajo se enfoca en el estudio del burnout dentro del contexto abordando los retos que enfrenta el trabajador social en el área de salud ocupacional. A través de una perspectiva epistemológica, se analizarán las “intervenciones sociales necesarias” para enfrentar esta problemática, así como las condiciones laborales que

contribuyen al estrés y agotamiento en este entorno. Mediante una metodología descriptiva que combina el análisis documental y entrevistas a trabajadores del sector, se busca proporcionar “una visión integral del fenómeno y proponer soluciones que promuevan la salud ocupacional y el bienestar de los empleados en este ámbito” (Flores & Segarra, 2021; Moreno et al., 2021).

## CAPÍTULO I

### **1. Desafío del Burnout en la Competencia Laboral del Trabajador Social en Salud Ocupacional: Caso de los centros de llamadas**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

El síndrome de burnout, reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un fenómeno ocupacional, ha ganado relevancia en Colombia debido a su creciente impacto en sectores de alta demanda, como los call centers. Estos centros de contacto, pertenecientes al sector de tercerización, juegan un papel importante en la economía del país, proporcionando servicios de atención al cliente, soporte técnico, ventas y cobros para empresas externas. “En ciudades como Medellín, Barranquilla y Bogotá, el número de empleados en estos centros ha aumentado significativamente, siendo una fuente de empleo clave para jóvenes y estudiantes” (Flores & Segarra, 2021). El trabajo en los call centers, caracterizado por la alta presión, metas exigentes y la constante supervisión, puede generar un entorno laboral propenso al desarrollo de burnout. Según el Ministerio de Trabajo (2019), estos factores estresantes contribuyen a una serie de problemas de salud mental, como ansiedad, depresión y agotamiento emocional, debido a la falta de control percibido sobre el trabajo y la presión de tiempo que enfrentan los empleados.

Esta situación se ve agravada por las largas jornadas laborales y las demandas de atención continua al cliente, lo que puede afectar la salud física y emocional de los trabajadores (Ministerio de Trabajo, 2019). En Medellín, el fenómeno ha ganado visibilidad debido al crecimiento del sector de información y telecomunicaciones, que representa un 3,1% de la tasa de empleo, en contraste con el 2,2% registrado en 2019. Los call centers son una plataforma de empleo atractiva para jóvenes entre 19 y 25 años, debido a los bajos requisitos de contratación, lo que los convierte en un sector con alta rotación y niveles crecientes de estrés laboral (DANE, 2021). Los agentes de los centros de llamadas (de aquí en adelante, mencionaremos call center como sinónimo a los centros de llamadas) en Medellín están particularmente en riesgo de sufrir burnout debido a las condiciones laborales desfavorables. Según un estudio del Ministerio de Trabajo (2018), un 30% de los

trabajadores en este sector ha presentado síntomas de burnout, lo que subraya la necesidad urgente de implementar estrategias que promuevan el bienestar y la calidad de vida de los empleados. Abordar esta problemática es esencial para mejorar la salud ocupacional en este sector clave de la economía (Sánchez, 2018). El síndrome de burnout, reconocido por la OMS como un fenómeno ocupacional, es particularmente relevante en Colombia, donde ha cobrado importancia en sectores de alta demanda como los call centers. Estos centros de contacto forman parte del sector de tercerización y juegan un papel crucial en la economía nacional, proporcionando servicios como atención al cliente, soporte técnico, ventas y cobros.

En ciudades como Medellín, Barranquilla y Bogotá, el número de empleados en estos centros ha crecido considerablemente, siendo una plataforma de empleo clave para jóvenes y estudiantes, a quienes se les denomina agentes en este entorno laboral. El trabajo de los agentes en los call centers, caracterizado por altas metas y una supervisión constante, presenta un riesgo significativo para el desarrollo de burnout. Según el Ministerio de Trabajo (2019), estos factores, junto con la presión de tiempo y la falta de control percibido, contribuyen a una variedad de problemas de salud mental, como la ansiedad, la depresión y el agotamiento emocional. Además, las largas jornadas y las exigencias de una atención continua al cliente agravan estos efectos, afectando tanto la salud física como emocional de los agentes. En este contexto, el trabajador social en salud ocupacional desempeña un rol fundamental para diagnosticar y mitigar estos riesgos. Su intervención no solo ayuda a implementar estrategias preventivas que promuevan el bienestar laboral, sino que también es clave para mejorar la calidad de vida de los agentes, contribuyendo a la sostenibilidad y productividad de las empresas en sectores altamente demandantes.

**1.1.1 Pregunta problematizadora.** ¿De qué manera las condiciones laborales en los centros de llamadas en la ciudad de Medellín contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout entre los empleados?

**1.1.2 Objetivo general**

Analizar el impacto del síndrome de burnout en los empleados de los centros de llamadas en la ciudad de Medellín, con el objetivo de mejorar el bienestar emocional y la salud ocupacional en el sector empresarial desde el trabajo social.

### **1.1.3    *Objetivos específicos***

Identificar los factores laborales que contribuyen al desarrollo del burnout en los empleados de call centers en Medellín, destacando el papel del trabajador social en la evaluación de las condiciones psicosociales del entorno laboral.

Identificar la efectividad de las estrategias de intervención y apoyo implementadas por los trabajadores sociales en los call centers, enfocadas en la prevención del burnout y en el fortalecimiento del bienestar emocional de los empleados.

Proponer desde la intervención social estrategias que puedan ser aplicadas por trabajadores sociales para mejorar el clima laboral en los call centers, priorizando la reducción del estrés laboral y el fomento de la salud mental entre los empleados.

## CAPÍTULO II

### 2. Síndrome de Burnout: Conceptos, Manifestaciones y Estrategias de Intervención

#### 2.1 Marco teórico

En el siguiente apartado, se describen los fundamentos teóricos, conceptuales, investigativos y normativos que sirvieron como guía estructural para el desarrollo del presente estudio:

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de agotamiento emocional o síndrome del quemado, ha sido objeto de múltiples estudios debido a su creciente incidencia en diversos sectores laborales, incluyendo los call centers. Este síndrome se presenta como una respuesta prolongada al estrés emocional crónico que surge en el lugar de trabajo, y se caracteriza principalmente por el agotamiento físico y mental, la despersonalización y la disminución de la realización personal (Savarino, 2023).

El burnout no es simplemente una consecuencia del estrés laboral, sino una condición más compleja que implica una interacción de múltiples factores, tanto personales como laborales, que afectan la salud mental y el comportamiento de los empleados. Según Duarte, Sánchez y Vargas (2023), el burnout se distingue del estrés laboral por sus efectos más amplios y duraderos, ya que no solo compromete el bienestar psicológico del trabajador, sino también su rendimiento, satisfacción personal y relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral. Esto lo convierte en un riesgo psicosocial de gran relevancia en contextos como los call centers, donde las altas exigencias y la constante presión pueden desencadenar su aparición.

El síndrome de burnout se manifiesta a través de tres componentes principales:

**Agotamiento emocional:** Se refiere a la pérdida de energía y motivación, lo que provoca que los empleados se sientan física y mentalmente exhaustos.

**Despersonalización:** Implica una desconexión emocional hacia el trabajo y las personas con las que se interactúa, lo que se traduce en actitudes negativas o cínicas, afectando la calidad del servicio y las relaciones laborales.

Reducción de la realización personal: Los empleados perciben una disminución en su capacidad para realizar el trabajo de manera efectiva, lo que contribuye a una sensación de fracaso personal y desmotivación (Sánchez, 2018).

En el ámbito de los call centers, diversos factores contribuyen a la aparición del síndrome de burnout, las altas demandas laborales, las metas de rendimiento poco realistas, la monotonía de las tareas y el monitoreo constante del rendimiento son elementos clave que crean un ambiente de presión continua. A esto se suma la percepción de falta de control sobre el trabajo, lo que intensifica el estrés y la insatisfacción laboral. Estas condiciones generan un contexto propicio para el agotamiento emocional, afectando tanto la salud mental de los empleados como su desempeño en el trabajo y la escasa autonomía, propicia un escenario propenso al estrés crónico. Según el Ministerio de Trabajo (2019), estas condiciones son comunes en los centros de atención al cliente, y los empleados de este sector, particularmente los jóvenes, están en mayor riesgo de sufrir agotamiento.

Los elementos personales también juegan un rol importante. La falta de estrategias de afrontamiento adecuadas, junto con problemas en la conciliación de la vida personal y laboral, puede agravar los síntomas del burnout. El trabajo en turnos, las largas jornadas laborales y la alta rotación de personal en los call centers son factores que dificultan mantener un equilibrio saludable entre las demandas del trabajo y la vida personal.

Dentro de este contexto, el trabajador social desempeña un papel crucial en la prevención y tratamiento del burnout. Los trabajadores sociales pueden intervenir desde un enfoque psicosocial, ofreciendo estrategias de apoyo emocional y técnicas de afrontamiento que permitan a los empleados gestionar de manera más efectiva el estrés laboral. Además, pueden facilitar la implementación de programas de bienestar que promuevan un ambiente laboral saludable, donde se fomente el autocuidado, la reducción del estrés y la mejora de las relaciones laborales. La intervención del trabajador social también es vital en la evaluación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral. A través de diagnósticos participativos, los trabajadores sociales pueden identificar factores desencadenantes del burnout y proponer soluciones centradas en mejorar el clima laboral, promoviendo así un equilibrio entre las demandas del trabajo y el bienestar de los empleados. Las repercusiones del burnout no solo

afectan a los empleados, sino también a las organizaciones. Un entorno laboral caracterizado por altos niveles de burnout puede generar una disminución significativa en la productividad, un aumento en el ausentismo laboral y una alta rotación de personal, lo que resulta en pérdidas económicas para la empresa y un deterioro del clima organizacional (Sánchez, 2018). En el caso de los call centers, estos problemas pueden tener un impacto directo en la calidad del servicio prestado, afectando la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa.

Por ello, resulta crucial que las organizaciones, en colaboración con profesionales del trabajo social, implementen estrategias de prevención que incluyan desde programas de manejo del estrés hasta la revisión de las condiciones laborales, con el fin de reducir los niveles de burnout y mejorar tanto la calidad de vida de los empleados como el rendimiento organizacional.

**Factores que Contribuyen al Surgimiento el Burnout.** Según Sánchez (2018) “Los factores que contribuyen a la aparición del Burnout en los trabajadores, se pueden conseguir en el contexto y en la misma persona, teniendo en consideración” lo siguiente:

Ilustración 1. Factores que contribuyen al surgimiento el Burnout

#### Elemento del contenido

- Expresado en el nivel de requerimiento emocional de los sujetos; mientras más rápida sean las demandas de esas personas y más alta su dependencia.

#### Condiciones personales

- Surge cuando tienden a aparecer ciertas situaciones personales, como la aspiración de destacar una diferenciación, trabajo reducidamente delicado con el sufrimiento de los demás, relaciones negativas y disconformidades con los colegas.

#### Factores sociales

- Necesidad de ser un profesional prestigioso, y ser considerado social y familiarmente, con un buen estatus económico. Tratar con el usuario de manera armónica, aunque sea problemático. Relación conflictiva con el usuario, negativa dinámica de trabajo, una relación tensa, competitiva, conflicto entre compañeros de trabajo y usuarios.

#### Factores laborales o profesionales

- Condición deficitaria de infraestructura, recursos humanos, organizaciones laborales, un bajo salario, mayor trabajo.

#### Factores de riesgo desencadenantes

- Reconocen el síndrome de Burnout, como un proceso multicausal y complejo, incluyendo el estrés, está involucrado factores como el aburrimiento, crisis en el desarrollo profesional, aislamiento, entre otros.

Fuente: Elaboración propia con base a (Moreno, y otros, 2021).

**Causas del Síndrome de Burnout.** Mego y Bocanegra (2022) mencionan que una vez que se cuenta con una amplia serie de consecuencias o síntomas de la condición, es delicado constituir una serie de causas que afectan la salud; sin embargo, los estudios realizados en el campo de la salud y la psicología de las organizaciones han detectado algunos factores generadores del Burnout que necesitan un buen cuidado.

A nivel cognitivo: Es importante identificar si existen factores organizacionales que obstaculizan el desempeño del trabajador, ya que esto puede ser considerado una variable significativa. Nivel de alineación entre los objetivos y

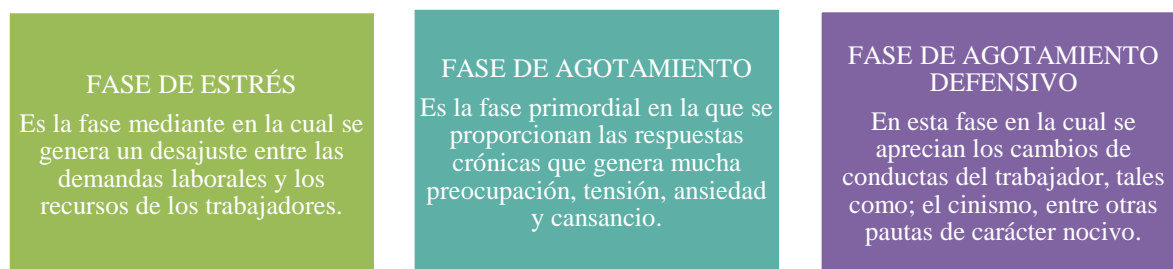
valores del trabajador y la organización: Cuando los objetivos y metas establecidos no se cumplen, esto puede generar sentimientos de frustración en el individuo, creando un contexto propicio para la aparición del síndrome de burnout. Definición de objetivos para los trabajadores: Es fundamental que se establezcan claramente los objetivos que los trabajadores desean alcanzar, tanto a nivel personal como profesional. Esto no solo les permitirá orientarse en su desarrollo, sino que también contribuirá a disminuir los niveles de burnout en su vida laboral y personal.

Expectativas personales y en equipo: Debería de concretarse las expectativas personales y trabajo en equipo, de forma tal que cada persona se considera útil e importante en su labor con la finalidad de satisfacer su ego y autoestima personal, que conduce a una superación personal.

Se exponen falsas expectativas no cumplidas por el trabajador: Existen falsas expectativas que no cumple el trabajador en su ambiente laboral, genera el crecimiento de niveles de estrés y desengaño para una persona, permitiendo que avance el síndrome. Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación: Existen bajos niveles de desafío sobre los resultados, así como también el apoyo social de compañeros que accedan el desarrollo una impresión de éxito en el trabajador y la noción de autosuficiencia que se percibe.

**Fases del Síndrome de Burnout.** El estrés laboral es una base fundamental para que surja el fenómeno Burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante. En este proceso se distinguen tres fases muy importantes, las que citamos como lo muestra la

Ilustración 2. Fases del síndrome de Burnout



Fuente: propia con base a (Proaño, Crespo, & Bravo, 2022).

**Manifestaciones Clínicas del Síndrome de Burnout.** Las manifestaciones clínicas de este síndrome pueden variar, pero comúnmente incluyen cansancio extremo, despersonalización y una disminución en la realización personal en el trabajo. Los individuos pueden experimentar una sensación de vacío, falta de motivación y una actitud cínica hacia sus responsabilidades laborales. Además, pueden surgir síntomas somáticos como dolores de cabeza y musculares, trastornos del sueño y problemas gastrointestinales (Callejas, 2023).

En el ámbito psicológico, se observa una mayor incidencia de ansiedad, depresión e irritabilidad. Es crucial identificar estos signos temprano para intervenir adecuadamente y prevenir consecuencias más graves como el deterioro en la calidad de la atención al paciente, aumento de errores médicos y retrasos en la toma de decisiones.

Las estrategias de intervención varían según el perfil del individuo afectado y pueden incluir terapia psicológica, cambios en la organización del trabajo, fomento del apoyo social y técnicas de manejo del estrés. Reconocer y abordar el burnout no solo beneficia la salud del profesional, sino que también mejora la calidad de los servicios prestados (Formica, Muñoz, & Rojas, 2015).

**Métodos de Intervención del Síndrome de Burnout.** El tratamiento de esta condición es multifacético y debe ser personalizado según las necesidades del individuo. Generalmente, se recomienda una combinación de terapia psicológica, como la terapia cognitivo-conductual, y cambios en el estilo de vida, que incluyen la incorporación de actividad física regular y técnicas de relajación.

En algunos casos, también se pueden prescribir medicamentos, como antidepresivos, para ayudar a manejar los síntomas. Es crucial que el tratamiento se enfoque no solo en aliviar los síntomas, sino también en identificar y abordar las causas subyacentes del estrés en el entorno laboral. Además, el apoyo social y la reconexión con actividades placenteras y hobbies son aspectos importantes del proceso de recuperación. La prevención también juega un papel clave, y las estrategias pueden incluir la gestión del tiempo, el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva y la creación de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal (Formica, Muñoz, & Rojas, 2015).

**Clima Laboral.** Es un aspecto fundamental en cualquier organización, ya que tiene un impacto directo en la motivación y la productividad de los empleados. Se refiere al ambiente psicológico y social que se percibe en el lugar de trabajo y está influenciado por una variedad de factores, como las políticas de la empresa, las condiciones físicas del espacio de trabajo, y las relaciones interpersonales entre los trabajadores. Un clima laboral positivo no solo mejora el rendimiento, sino que también contribuye a la satisfacción y el bienestar general de los empleados, lo que a su vez puede reducir la rotación de personal y fomentar un sentido de pertenencia y compromiso con la organización (Vallejo, 2021).

Para lograr un clima laboral óptimo, es esencial que las empresas implementen estrategias efectivas de recursos humanos, promuevan una comunicación clara y abierta, y proporcionen un entorno de trabajo seguro y saludable. Además, reconocer y valorar el trabajo de los empleados, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y fomentar un equilibrio entre la vida laboral y personal son prácticas que pueden mejorar significativamente el clima laboral. Las encuestas de clima laboral son herramientas valiosas que permiten a las organizaciones medir y entender las percepciones de sus empleados, identificar áreas de mejora y desarrollar planes de acción para abordar cualquier problema. En última instancia, un clima laboral favorable es beneficioso tanto para los empleados como para la empresa, ya que un equipo motivado y comprometido es clave para el éxito y la competitividad en el mercado actual (Ruíz, 2021).

**Factores del Clima Laboral.** Es fundamental en cualquier organización, ya que influye directamente en la motivación, la productividad y la satisfacción general de los empleados. Se refiere al ambiente psicológico y emocional que se percibe en el lugar de trabajo y está determinado por una variedad de factores. Entre ellos, el liderazgo juega un papel crucial, ya que un buen líder no solo gestiona, sino que también inspira y motiva al equipo. La motivación es otro factor importante, ya que empleados motivados tienden a ser más productivos y comprometidos con su trabajo. El empoderamiento y la autonomía permiten que los trabajadores se sientan más involucrados y capaces de tomar decisiones importantes (Ruíz, 2021).

La competitividad puede ser un estímulo para el crecimiento personal y profesional, mientras que la colaboración fomenta un entorno de trabajo en equipo y apoyo mutuo. Los valores y la cultura organizacional reflejan las normas y expectativas de la empresa, y cuando estos están alineados con los de los empleados, se crea un clima laboral positivo. La resolución de conflictos de manera efectiva también contribuye a un ambiente de trabajo saludable. Además, factores como la estructura organizativa, la claridad en las responsabilidades, las recompensas y el reconocimiento, las relaciones interpersonales, los desafíos y oportunidades de desarrollo, la cooperación entre colegas, los estándares de trabajo, y la identidad corporativa son elementos que influyen en el clima laboral.

Apara Ruiz (2021) la calidad del espacio físico, incluyendo la iluminación, la ventilación y la seguridad, así como las políticas de recursos humanos y las estrategias de comunicación interna, también son determinantes. En resumen, un clima laboral óptimo es aquel en el que se promueve un ambiente de respeto, inclusión y comunicación abierta, donde cada empleado se siente valorado y parte integral de la organización. Medir y mejorar el clima laboral es una responsabilidad compartida entre la dirección y los empleados, y es esencial para el éxito a largo plazo de cualquier empresa. Un ambiente laboral positivo no solo mejora la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, sino que también contribuye a la consecución de los objetivos empresariales con mayor eficacia y rapidez.

Las características del clima laboral incluyen las condiciones físicas y emocionales en las que se desempeñan las tareas, así como la cultura organizacional que prevalece en la empresa. Para fomentar un clima laboral óptimo, es esencial que exista una comunicación efectiva, un espacio de trabajo adecuado con suficiente iluminación y ventilación, y políticas que promuevan la seguridad y la salud en el lugar de trabajo (Ruíz, 2021).

**Satisfacción Laboral.** Es esencial en el bienestar de los empleados y el éxito de las organizaciones. Se refiere a la respuesta emocional positiva que los trabajadores tienen hacia su trabajo y el entorno laboral. Esta satisfacción se deriva de la percepción de que el trabajo cumple o supera las expectativas del empleado en cuanto a aspectos como el reconocimiento, la remuneración, las oportunidades de crecimiento y el ambiente de trabajo. Un nivel alto de satisfacción laboral no solo contribuye a la felicidad y realización personal de los empleados, sino que también se asocia con una mayor productividad, lealtad y compromiso con la empresa. Además, una fuerza laboral

satisfecha puede resultar en una menor rotación de personal, lo que se traduce en ahorros significativos en costos de reclutamiento y capacitación para las organizaciones.

Para medir la satisfacción laboral, las empresas pueden utilizar encuestas y herramientas de evaluación que permitan recoger la opinión de los empleados sobre diversos factores relacionados con su trabajo. Los resultados de estas mediciones son valiosos para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que fomenten un ambiente laboral positivo y motivador. En resumen, la satisfacción laboral es un indicador clave del clima organizacional y un factor crítico para el éxito a largo plazo de cualquier empresa (Vallejo, 2021).

La satisfacción laboral es un aspecto multifacético que se ve influenciado por una variedad de factores, que pueden variar en importancia de una persona a otra. Entre los elementos más significativos se encuentra el ambiente de trabajo, que debe ser propicio para el desarrollo integral del empleado, ofreciendo un espacio saludable, seguro y cómodo. Las políticas y prácticas justas también juegan un papel crucial, ya que la percepción de equidad en las decisiones de ascenso y remuneración contribuye a la satisfacción general. Una organización solidaria que demuestra cuidado hacia el desarrollo de carrera y el bienestar de sus empleados puede fomentar un alto grado de satisfacción laboral (Vallejo, 2021).

Por su parte, Flores y Segarra (2021) en el estudio se buscó determinar los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout y de los factores de la satisfacción laboral según las variables sociodemográficas, que predominan en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad de la ciudad de Cuenca. Los resultados reflejaron que la mayoría de los participantes presentan niveles bajos y medios en las dimensiones del Burnout, así como niveles satisfechos en los factores de la satisfacción laboral. Sin embargo, quienes presentan mayor Burnout y menor satisfacción laboral, tienen entre 41 y 60 años, nivel de educación primaria o secundaria, horario rotativo y no están casados.

En el estudio de Mego y Bocanegra (2022) tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés y el absentismo laboral Cercado de Lima, 2022. La población fue de 51 colaboradores, la técnica utilizada para la obtención de datos se dio a través de la encuesta, la cual fue elaborada mediante un cuestionario de Likert

conformada por 18 preguntas, los resultados mostraron que la correlación queda demostrada a que los estresores laborales son estímulos negativos y se denotan en los establecimientos de call center por las altas exigencias y distintos requerimientos para alcanzar las metas organizacionales; por otro lado, el absentismo laboral evidenciado por las previsibilidades y justificaciones propias de las reglamentaciones de una empresa para darle beneficios a sus colaboradores. Se concluye que existe una relación positiva de 0.821 (p (Mego & Bocanegra, 2022)).

A nivel nacional, la investigación de Pérez, Sanabria, y Saumeth (2018) busco determinar la prevalencia y factores de riesgos asociados al Síndrome del Burnout en médicos de institución de IV nivel de complejidad de en la ciudad de Cartagena, en el período enero a marzo de 2018. Se observo que del total de los encuestados la mayoría son Casados, representando el 48,25%. Por otro lado, los Solteros representan el 37,72% mientras que los Viudos apenas representa el 0,88%. Comparando los casos de Unión libre y Divorciados que representan el 6,1% y 7% respectivamente. Es de destacar que de la variable estado civil, el hecho de estar divorciado constituye un factor de riesgo relacionado con la aparición de Burnout (Perez, Sanabria, & Saumeth, 2018).

Finalmente, Moreno et, al (2021) sostuvo que el estrés laboral es un factor de riesgo ligado en su mayoría a todos los trabajadores, lo cual es necesario investigar la prevalencia de estresores laborales y síntomas asociados al estrés de los empleados de los centros de llamadas de la ciudad de Medellín. Se realizó por medio de dos cuestionarios que son: el inventario del afrontamiento del estrés, el cual consta de 40 preguntas y el cuestionario de la escala de estrés percibido, el cual tiene 14 preguntas.

En el cuestionario del estrés percibido se obtuvieron resultados promedios desde el 41.9% hasta el 67.7%, donde se concluye que los participantes afirman que nunca o casi nunca han podido controlar el estrés que perciben en su entorno laboral. En el cuestionario del afrontamiento del Estrés se obtuvo como respuesta un porcentaje bajo en todas sus dimensiones. Por ende, se concluye que el estrés laboral es un problema que afecta a todas las personas, en especial las que se desempeñan en los centros de llamadas, genera en ellos afectaciones psicológicas como la depresión, el agotamiento y el aislamiento social (Moreno, y otros, 2021).

**2.1.1 Marco normativo.** El burnout nace en Colombia en 1950 cuando en los Artículos 200 y 201 del Código Sustantivo de Trabajo, estableció inicialmente una tabla con 18 patologías de origen profesional. Luego, el Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 literal c, determinó que uno de los objetos de la salud ocupacional es proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo. Posteriormente, el Decreto 778 de 1987 modificó la tabla de las enfermedades profesionales y pasaron de 18 diagnósticos a 40; y la Resolución 1016 de 1989 en el Artículo 10 estableció los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, en el numeral 12 estableció que se debían diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales, lo cual dio origen a la Resolución 2646 de 2008.

El Decreto 1832 de 1994 amplió 87 las patologías a 42, y es el Decreto 2566 de 2009 el que actualmente está vigente para establecer que una enfermedad deba ser calificada como Enfermedad profesional (EP). La ley 100 de 1993 en sus artículos 208, de la atención de los accidentes de trabajo y la enfermedad profesional. La prestación de los servicios de salud derivados de enfermedad profesional y accidente de trabajo deberá ser organizada por la Entidad Promotora de Salud.

Estos servicios se financiarán con cargo a la cotización del régimen de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, que se define en el Libro Tercero de la presente Ley. Decreto 1832 del 03 de agosto de 1994, para efectos de los riesgos profesionales de que trata el Decreto 1295 de 1994, se adoptó la tabla de enfermedades profesionales y en donde las patologías asociadas, como ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable, podrían ser catalogadas como profesionales siempre y cuando se establezca la relación de causalidad.

El Decreto 2463 de 20 noviembre 2001, en su artículo 6 establece que, la calificación del origen del accidente, la enfermedad o la muerte. El origen del accidente o de la enfermedad, causantes o no de pérdida de la capacidad laboral o de la muerte, será calificado por la institución prestadora de servicios de salud que atendió a la persona por

motivo de la contingencia, en primera instancia y por la entidad administradora de riesgos profesionales en segunda. La Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, en su artículo 1 y párrafo 2, establece que las prestaciones asistenciales y económicas derivadas de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, serán reconocidas y pagadas por la administradora en la cual se encuentre afiliado el trabajador en el momento de ocurrir el accidente, o en el caso de la enfermedad profesional, al momento de requerir la prestación. La Decisión 584 de la Comunidad Andina en 2004, que sustituye la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, reunida en Ecuador estableció en su Artículo 1, que, al hablar de condiciones y medio ambiente de trabajo, están incluidas la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales.

La Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecieron disposiciones y se definieron responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. El Decreto 2566 de 2009 del 07 julio de 2009, es el decreto actual y vigente en donde se establece la tabla vigente de enfermedades profesionales y establece nuevamente las causadas por el estrés. Adicionalmente, el Ministerio de la Protección Social publicó en el año 2004 el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés y en la actualidad son la guía para el diagnóstico y determinación de la patología.

## **2.2 Línea de investigación**

Gestión social, participación y desarrollo comunitario. El síndrome de burnout en los centros de llamadas no solo afecta a los individuos, sino que también tiene repercusiones en el bienestar social y la comunidad laboral. En este contexto, las condiciones Laborales, las largas jornadas, metas de rendimiento inalcanzables y el estrés constante afectan la salud mental de los empleados, lo que repercute en la cohesión y el ambiente de trabajo en las organizaciones. La gestión social debe incluir la evaluación de estas condiciones para promover un entorno laboral saludable.

- **Intervención Social:** La participación de los trabajadores sociales en la identificación de los factores que contribuyen al burnout es crucial. Mediante diagnósticos psicosociales, pueden proponer estrategias de

intervención que involucren a todos los actores en la organización, fomentando un enfoque participativo que mejore las condiciones laborales.

**2.2.1 Sublínea de investigación.** La sublínea de epistemología e intervención del trabajo social **se relaciona** directamente con cómo se comprende y aborda el fenómeno del burnout en el ámbito laboral:

- Enfoque Epistemológico: Es necesario explorar las teorías y conceptos que enmarcan el burnout dentro de un contexto más amplio de la salud ocupacional y el trabajo social. Esto implica un análisis crítico de las condiciones laborales que promueven el burnout y el papel que desempeñan las intervenciones del trabajador social.
- Estrategias de Intervención: Los trabajadores sociales deben desarrollar programas de bienestar que incluyan el manejo del estrés y la creación de ambientes laborales saludables. Esto puede involucrar capacitaciones, desarrollo de habilidades emocionales y el fomento del autocuidado entre los empleados, así como la promoción de un equilibrio entre la vida laboral y personal.

## **2.3 Diseño Metodológico**

Para fines de esta investigación, se ha propuesto un estudio Cualitativo. Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el contexto social consiste en significados y símbolos. Por lo tanto, la intersubjetividad es un componente esencial de la investigación cualitativa y un punto de partida para captar reflexivamente el fenómeno de estudio. En el curso de la investigación cualitativa, se recopila e interpreta estrictamente el discurso existente sobre el tema. En esta metodología, se utiliza la inducción para obtener respuestas a las preguntas que se plantean sobre la marcha y su nombre proviene de la cualidad, es decir, de la propiedad de algo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Por otra parte, se implementa un enfoque histórico hermenéutico es una metodología de investigación cualitativa que se centra en la interpretación y comprensión de los fenómenos humanos a través del tiempo. Esta perspectiva considera que la realidad se construye a partir de las narrativas y experiencias colectivas, y que el conocimiento se obtiene mediante la interpretación profunda de textos y contextos. La hermenéutica, como teoría y práctica de la interpretación, busca revelar las relaciones entre un hecho y su entorno, permitiendo una

comprensión más rica de las acciones humanas y sus motivaciones internas. En este enfoque, se valora la particularidad de cada evento o narrativa, entendiendo que cada elemento es parte de un todo interconectado y que el significado emerge de esta interrelación.

El método hermenéutico circular es fundamental en este proceso, ya que promueve una interpretación continua que se adapta y evoluciona con nuevas comprensiones, reflejando la naturaleza dinámica de la realidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Finalmente, se aborda desde una perspectiva fenomenológica de trabajo social. Para Hernández et, al (2014) el enfoque fenomenológico en el trabajo social es una herramienta poderosa que permite a los profesionales abordar la realidad social de una manera que respeta y valora la perspectiva individual, al tiempo que proporciona una base sólida para la intervención efectiva y empática. Con su énfasis en la experiencia vivida y la percepción subjetiva, este enfoque puede ayudar a los trabajadores sociales a desarrollar una comprensión más rica y matizada de las personas y comunidades con las que trabajan.

#### **2.4 Herramientas para la toma de información**

La entrevista semiestructurada es una técnica de recolección de datos ampliamente utilizada en la investigación cualitativa, que permite una conversación flexible y profunda entre el entrevistador y el entrevistado. La entrevista semiestructurada es una herramienta poderosa para la investigación cualitativa, que facilita la obtención de información detallada y personal, permitiendo al investigador acercarse a la complejidad del fenómeno humano con una perspectiva abierta y flexible. Su éxito depende de la habilidad del entrevistador para crear un ambiente de confianza y su capacidad para explorar los temas de manera exhaustiva y reflexiva (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Los grupos focales son una herramienta de investigación cualitativa que reúne a un pequeño número de personas para discutir y explorar sus opiniones sobre un tema específico. Esta técnica permite a los investigadores profundizar en las percepciones, actitudes y experiencias de los participantes, ofreciendo una rica comprensión de los comportamientos y motivaciones humanas. Los grupos focales son particularmente útiles en la

investigación de mercados, donde las empresas buscan entender mejor las necesidades y preferencias de sus consumidores.

A través de una discusión guiada por un moderador experto, los participantes pueden interactuar entre sí, lo que a menudo lleva a revelaciones que no se descubrirían en una encuesta o entrevista individual. Además, esta metodología proporciona un entorno en el que los participantes se sienten cómodos para compartir sus pensamientos más honestos y profundos, lo que puede ser invaluable para las organizaciones que buscan innovar o mejorar sus productos y servicios.

**Población.** Se toma como población de estudio a un grupo de empleados de los Call Centers en la ciudad de Medellín.

**Muestra.** Se toma una muestra no probabilística a conveniencia de 10 participantes. El muestreo no probabilístico a conveniencia es una técnica de recolección de datos donde los elementos se seleccionan basándose en su accesibilidad y proximidad al investigador. Esta metodología es comúnmente utilizada en investigaciones exploratorias o cuando se requiere rapidez y economía en la obtención de resultados. Aunque esta técnica puede no proporcionar una muestra representativa de la población total, es útil para obtener una visión preliminar de las tendencias y comportamientos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

**Método de análisis de información.** Para analizar la información de las entrevistas, es fundamental comenzar a codificar los datos, categorizando las respuestas y destacando patrones temáticos. Este proceso puede incluir la creación de diagramas de afinidad o análisis narrativos para organizar y comprender mejor las perspectivas y experiencias compartidas por los entrevistados. Es un equilibrio entre ciencia y arte que requiere una mente abierta y un enfoque riguroso para descubrir *insights* valiosos. Ahora bien, para analizar la información obtenida de grupos focales, es esencial transcribir las discusiones, identificar patrones, tendencias y puntos de acuerdo o desacuerdo entre los participantes. Luego, se procede a codificar los datos cualitativos, lo que implica categorizar y tematizar las respuestas para facilitar su interpretación. Es importante considerar el contexto y las interacciones grupales, ya que estas proporcionan profundidad al análisis.

El enfoque fenomenológico se divide en varias etapas, comenzando con la descriptiva, donde se realiza una aproximación al fenómeno u objeto de estudio utilizando herramientas como la observación directa, encuestas, diálogos y entrevistas. La etapa estructural sigue, donde se analiza la información recogida, se clasifica y se integra en un lenguaje científico. Finalmente, la etapa de discusión que permite una reflexión profunda sobre los hallazgos y su significado en el contexto más amplio del trabajo social. Es preciso mencionar que los procesos y actividades de recopilación y clasificación de la información no son lineales, ya que dichos procesos responderán a las particularidades del contexto y las dinámicas propias del proceso de investigación.

**Consideraciones Éticas.** En una investigación, las consideraciones éticas son fundamentales para proteger la dignidad, el bienestar y los derechos de los participantes. Por esto, al llevar este trabajo uno de los principios clave es el consentimiento informado; por medio de este se informan a los posibles participantes sobre lo esencial del estudio para que de esta manera se pueda decidir de manera libre y voluntaria, recibiendo información clara y detallada sobre los objetivos de la investigación, los beneficios o riesgos que este pueda traer.

En el proceso de esta investigación, luego del consentimiento informado, se garantiza tener una guía previa de la entrevista y el grupo focal, ya que esto respalda el profesionalismo mostrando preparación a los participantes.

## CAPÍTULO III

### 3. Resultados

**Perfiles sociodemográficos.** De los 10 participantes en el estudio, se encontró que:

6 son mujeres y 4 son hombres. Entre la mayoría, se encuentran en el rango de edad de 25 a 35 años. Estudiando las responsabilidades familiares, 7 de los participantes indicaron tener personas a su carga, ya sean familiares o dependientes económicos, lo cual aumenta su nivel de estrés fuera del entorno laboral. Si composición familiar, la mayoría vive con su núcleo familiar (pareja e hijos), mientras que 2 participantes viven solos.

**Factores médicos o de salud.** Cuatro de los encuestados han sido previamente diagnosticados de ansiedad o depresión, y se han necesitado hospitalizaciones en al menos tres de estos casos debido a los síntomas asociados a estos trastornos. Ochenta por ciento de los que respondieron referían dolores musculares cefaleas recurrentes, y dolores recurrentes asociados con la cantidad de trabajo; y seis de los diez referían episodios de ira o agresividad en el ambiente de trabajo, especialmente en situaciones de alta presión. Al respecto de la atención médica, cinco de los encuestados han asistido a consultas por estrés y se han otorgado incapacidades.

**Factores intralaborales.** En cuanto a las consideraciones organizacionales, siete de los participantes describieron el Call Center en el que laboran como tenso o estresante. Seis estuvieron de acuerdo en que la competencia entre pares hace parte de la cotidianidad, por lo que la posición se volvía más exigente diariamente. Respecto a la carga laboral, el 70% de los entrevistados indicó que la cantidad de tareas atribuidas superaba la capacidad de desempeño. Todos concordaron en que los objetivos anuales impuestos fueron inalcanzables en la mayoría de oportunidades, por lo que los obligan a sentir ansiedad y frustración. Consideraciones de ergonomía indicaron que seis de los participantes manifestaron haber experimentado dolores osteomusculares, especialmente en la espalda y el cuello. Finalmente, seis entrevistados consideran que ocho horas es insuficiente en términos de tiempo de trabajo para completar los objetivos diarios, por lo que deben acumularse una y otra vez.

**Síndrome de Burnout.** De acuerdo con los grupos focales, los empleados mostraron síntomas claros de Burnout, tales como agotamiento emocional, baja motivación, y sentimientos de ineficacia personal. Entre los participantes, 7 reportaron sentirse "completamente agotados" al final de su jornada laboral, mientras que 8 indicaron que a menudo se sienten "desconectados" de su trabajo. Además, varios empleados indicaron un aumento de la irritabilidad y una falta de satisfacción en su vida laboral y personal.

**Salud mental y emocional.** La mitad de la muestra manifestó haber sido diagnosticada con trastornos de ansiedad o depresión en algún punto de su carrera en el Call Center y 3 de ello mencionaron haber suspendido sus labores por largos periodos debido a su padecimiento. Con respecto a los síntomas emocionales reiterativos, 9 de cada diez encuestados admiten tener embarcado en sentimientos de tristeza extrema inexplicables, inutilidad y dificultad para disociar su vida laboral de la. Por otro lado, el 60% de los empleados refirió haber adquirido un sentimiento de desconexión emocional con los clientes, una de las facetas medulares del síndrome de Burnout conocida como despersonalización. Esta actitud se torna más radical en interacciones cobrizas donde los empleados admiten sentirse automatizados y carentes de empatía.

**Motivación y satisfacción laboral.** Los trabajadores sienten que no se reconoce su esfuerzo y dedicación. Ocho de cada diez rara vez están a cargo de su exceso. Como resultado, el setenta por ciento de los empleados informa un bajo nivel de satisfacción. Uno de los aspectos que más pueden influir en ellos es la percepción de que las metas y comisiones a alcanzar no pueden lograrse. Esto afecta directamente el nivel de motivación y autoestima. La rotación en la firma es muy alta. La mitad de la oficina, seis de un total de diez, contempla la posibilidad de dejarlo antes de seis meses. Los ambientes estresantes y desmotivadores son dos factores determinantes.

**Carga cognitiva.** El 80% de los encuestados también informa que las demandas cognitivas que exigen múltiples tareas y una toma de decisiones y análisis constante son demasiado, y al final de cada turno, experimentan una fatiga mental significativa. Como se discutió anteriormente, la sobrecarga cognitiva tiene un impacto directo en la concentración y la capacidad de concentrarse completamente en una tarea en cualquier momento. Todos los encuestados también señalaron que las exigencias de la interacción con los clientes debido a los tiempos de

respuesta son demasiado. Y, de hecho, siete de los diez empleados califican moderadamente doce prioridades estrés clave debido a la velocidad con la que tienen que cerrar y finalizar interacciones con los clientes todos los días. Dos empleados afirmaron que es imposible encontrar una solución efectiva a todas las reclamaciones del cliente dentro del ciclo de tiempo asignado la mayor parte del tiempo. La fatiga mental hizo que cinco participantes comentaran que con frecuencia cometieron errores en la impulsividad, lo que afecta aún más el rendimiento y aumenta su ansiedad debido a las posibles represalias de la punición por parte de la empresa.

***Impacto en la vida persona.*** Se encuentra que 8 de los 10 participantes afirmaron tener dificultades para desconectarse emocional y mentalmente del trabajo después de la jornada laboral. Manifestaron que el estrés acumulado interfiere en sus relaciones personales y calidad de vida fuera del ámbito laboral. Entendiendo además que, el 70% de los encuestados indicó tener problemas para dormir, mencionando insomnio, despertares frecuentes o sueños relacionados con situaciones laborales. Esto repercute directamente en su estado de ánimo y capacidad de concentración durante la jornada laboral. Los trabajadores también señalaron que sienten que el tiempo de descanso entre jornadas es insuficiente. Algunos mencionaron que prefieren no socializar en su tiempo libre debido a la fatiga acumulada, lo que lleva a un aislamiento progresivo.

***Percepción sobre las políticas de salud ocupacional.*** El 60% de los empleados indicó que, aunque la empresa cuenta con un programa de salud ocupacional, este no proporciona el apoyo psicológico adecuado para lidiar con el estrés laboral. La mayoría manifestó que el enfoque de las políticas de salud está más orientado a la ergonomía y no al bienestar emocional. Los trabajadores comentaron que la formación que reciben al inicio de su trabajo es insuficiente para lidiar con las demandas emocionales y cognitivas que enfrentan a diario. Solo 2 de los participantes recordaron haber asistido a talleres o programas de manejo del estrés proporcionados por la empresa.

### **3.1 Recomendaciones de los empleados**

Durante las entrevistas y los grupos focales, los trabajadores sugirieron algunas mejoras para aliviar las condiciones de trabajo:

7 participantes propusieron implementar programas de bienestar más integrales que incluyan sesiones regulares con psicólogos, así como la promoción de actividades físicas para reducir la tensión muscular. La mayoría de los empleados (8 de 10) pidió mayor flexibilidad en los horarios laborales para poder equilibrar mejor sus responsabilidades familiares y personales con las laborales. 6 empleados sugirieron que las metas laborales sean revisadas para ser más realistas y alcanzables, lo que ayudaría a reducir la ansiedad relacionada con las comisiones y la presión constante para cumplir con objetivos difíciles.

### **3.2 Conclusiones**

Los resultados indican una alta prevalencia del síndrome de Burnout entre los empleados de los Call Centers estudiados. Factores como la sobrecarga laboral, las deficientes condiciones ergonómicas, y la competencia constante entre compañeros son causas clave del estrés y agotamiento que experimentan los trabajadores.

El ambiente laboral en los Call Centers de Medellín está marcado por altos niveles de competencia y una falta de espacios de diálogo, lo cual agrava el nivel de estrés de los empleados. Las relaciones interpersonales tensas y la falta de apoyo por parte de los superiores también contribuyen a los síntomas de Burnout.

La mayoría de los participantes experimenta problemas de salud relacionados con el estrés laboral, incluyendo dolores musculares, cefaleas, e incluso episodios de agresividad. Esto sugiere una necesidad urgente de mejorar tanto las condiciones físicas del entorno de trabajo como las estrategias de manejo del estrés.

A pesar de cumplir largas jornadas y lidiar con exigencias emocionales y físicas significativas, los trabajadores sienten que sus esfuerzos no son recompensados adecuadamente, lo que incrementa el riesgo de Burnout. La falta de incentivos y oportunidades de crecimiento profesional agrava este sentimiento de frustración.

### 3.3 Recomendaciones

Los empleados muestran signos avanzados de despersonalización, lo que implica una desconexión emocional hacia los clientes. Este síntoma no solo afecta la calidad del servicio prestado, sino también la satisfacción y bienestar personal de los trabajadores, empeorando los síntomas del síndrome de *Burnout*; por esto, se invita a implementar programas de bienestar laboral que incluyan prácticas ergonómicas y pausas activas para reducir el impacto físico del trabajo sedentario, esto dando respuesta a la ley 1355 de 2009 que habla de la implementación de pausas activas obligatorias promoviendo hábitos saludables. Promoviendo un clima organizacional más saludable mediante la creación de espacios para la comunicación abierta y el diálogo entre empleados y superiores.

Por otro lado, establecer metas más alcanzables y revisar las políticas de incentivos para que reflejen mejor el esfuerzo de los empleados, reduciendo la percepción de injusticia. Ofreciendo a su vez, servicios de apoyo psicológico y programas de manejo del estrés para prevenir el agotamiento emocional y mejorar el bienestar mental de los empleados.

La naturaleza multitarea y las altas exigencias de respuesta rápida afectan significativamente la capacidad cognitiva de los trabajadores, lo que conduce a errores y un desgaste mental progresivo. Esto se ve reflejado en la alta tasa de errores y la fatiga que experimentan a lo largo de sus jornadas. Se encuentra que los trabajadores tienen dificultades para equilibrar su vida personal con las exigencias del trabajo. Las alteraciones del sueño y la falta de tiempo para descansar o socializar son signos claros de un mal manejo del estrés laboral, lo que afecta no solo su productividad, sino también su bienestar general.

A pesar de contar con un programa de salud ocupacional, este no aborda de manera efectiva los problemas emocionales y cognitivos que los empleados enfrentan diariamente. Es necesario un enfoque más holístico que aborde tanto la salud mental como la física de los trabajadores para reducir los síntomas del *Burnout*.

## Referencias

- Alder, J. (2020). *Burnout: A guide to recovery*. New York, NY: Penguin Press.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Baldoceda, E. D. (2018). Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una Empresa Privada de Lima Metropolitana. *Universidad Inca*, 1-89.
- Bianchi, R., & Sanchis-Segura, C. (2020). Burnout and depression: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Affective Disorders*, 276, 858-867. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.07.078>
- Brock, L. (2018). Understanding burnout: Implications for social work practice. *Social Work*, 63(2), 123-134. <https://doi.org/10.1093/sw/swy007>
- Brun, J. P., & St-Jean, E. (2021). The impact of burnout on productivity: A meta-analysis. *International Journal of Stress Management*, 28(1), 13-29. <https://doi.org/10.1037/str0000150>
- Callejas, H. M. (2023). Percepción del teletrabajo en los líderes del sector del Call Center en Bogotá. *Universidad EAN*, 1-97.
- Callejas, J. (2023). *Manifestaciones clínicas del síndrome de Burnout*.
- Cazau, M. (2019). Managing burnout: An evidence-based approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(4), 563-575. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1627340>
- Cherniss, C. (2018). Beyond burnout: From stress to well-being. *The American Journal of Psychiatry*, 175(5), 455-456. <https://doi.org/10.1176/appi.ajp.2018.17060616>
- Duarte, I., Sánchez, L., & Vargas, E. (2023). The relationship between burnout and job performance: A meta-analysis. *International Journal of Human Resource Management*, 34(5), 988-1013. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1780939>

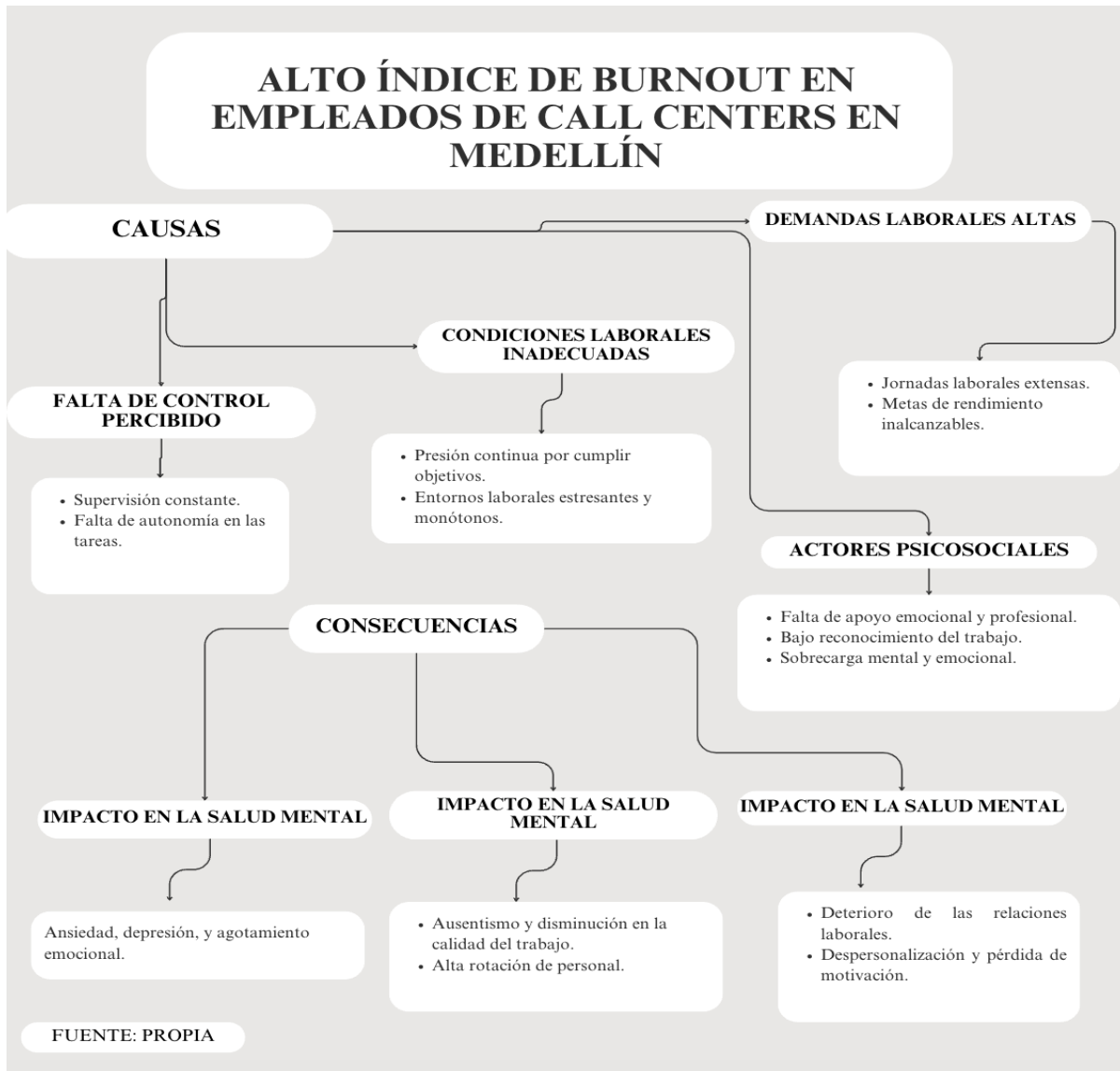
- Duarte, M. A., Sanchez, L. F., & Vargas, L. R. (2023). La salud mental en el Bienestar laboral de los trabajadores en los call center. *Fundación Universitaria Área Andina*, 1-89.
- Flores, H. S., & Segarra, P. E. (2021). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, Cuenca - Azuay, periodo 2021. *Universidad de Cuenca*, 1-119.
- Formica, M., Muñoz, J., & Rojas, A. (2015). *Intervención en el síndrome de Burnout: un enfoque integral*.
- Formica, N., Muñoz, C., & Rojas, Y. (2015). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, en el servicio de Terapia Intensiva. *Escuela de enfermería UFM*, 1-85.
- González-Morales, M. G., & Neves, J. (2021). The role of social support in burnout: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(3), 259-273. <https://doi.org/10.1037/ocp0000212>
- Hakanen, J. J., & Schaufeli, W. B. (2012). Do burnout and engagement predict depressive symptoms? A three-wave study. *Journal of Affective Disorders*, 141(2-3), 216-223. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2012.02.022>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: McGRAW-HILL.
- Manrique, J. L., Lara, A. G., & Rodríguez, G. A. (2023). Evaluación del estrés laboral de los trabajadores del Call Center Ventas y Servicios S.A. . *Universidad ECCI*, 1-67.
- Maslach, C. (2016). *Burnout: A guide to identifying and managing the condition*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Mego, M., & Bocanegra, J. (2022). Causas y consecuencias del síndrome de burnout: Un análisis en el ámbito organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 38(2), 85-93. <https://doi.org/10.5093/rpto2022a10>
- Mego, N. H., & Bocanegra, F. O. (2022). Estrés y absentismo laboral en un call center, Cercado de Lima, . *Universidad Cesar Vallejo*, 1-56.

- Mego, R., & Bocanegra, D. (2022). *Relación entre estrés y absentismo laboral en un call center*.
- Ministerio de trabajo. (2019). *Estres laboral y prevalencia de los factores estresantes*. Ministerio de trabajo, 1-4.
- Moreno, A., et al. (2021). *Estudio del estrés laboral en call centers en Medellín*.
- Moreno, M. R., Severiche, L. R., Orozco, D. C., Yopez, L., Barrientos, V. L., & Lopera, M. F. (2021). Estrés y afrontamiento del estrés de empleados en un call center en la ciudad de Medellín. *Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria*, 1-67.
- Peiró, J. M., & Melia, J. L. (2021). Work-related stress and burnout in the Spanish public sector: The role of job resources and personal characteristics. *International Journal of Public Administration*, 44(12), 1044-1053. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1791112>
- Pérez, A., Sanabria, M., & Saumeth, D. (2018). *Prevalencia y factores de riesgo del síndrome de Burnout en médicos en Cartagena*.
- Ruiz, A. (2021). *Factores que influyen en el clima laboral*.
- Sánchez, M. (2018). Burnout: Understanding the causes, symptoms, and treatment. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 33(1), 14-26. <https://doi.org/10.1080/15555240.2018.1425569>
- Savarino, N. (2023). Bienestar Psicológico y Estrés Laboral en empleados de una empresa de Call Center en CABA. *Universidad Abierta Interamericana*, 12-78.
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the job demands-resources model. *Organizational Psychology Review*, 7(3), 198-219. <https://doi.org/10.1177/2041386617708231>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. New York, NY: Free Press.

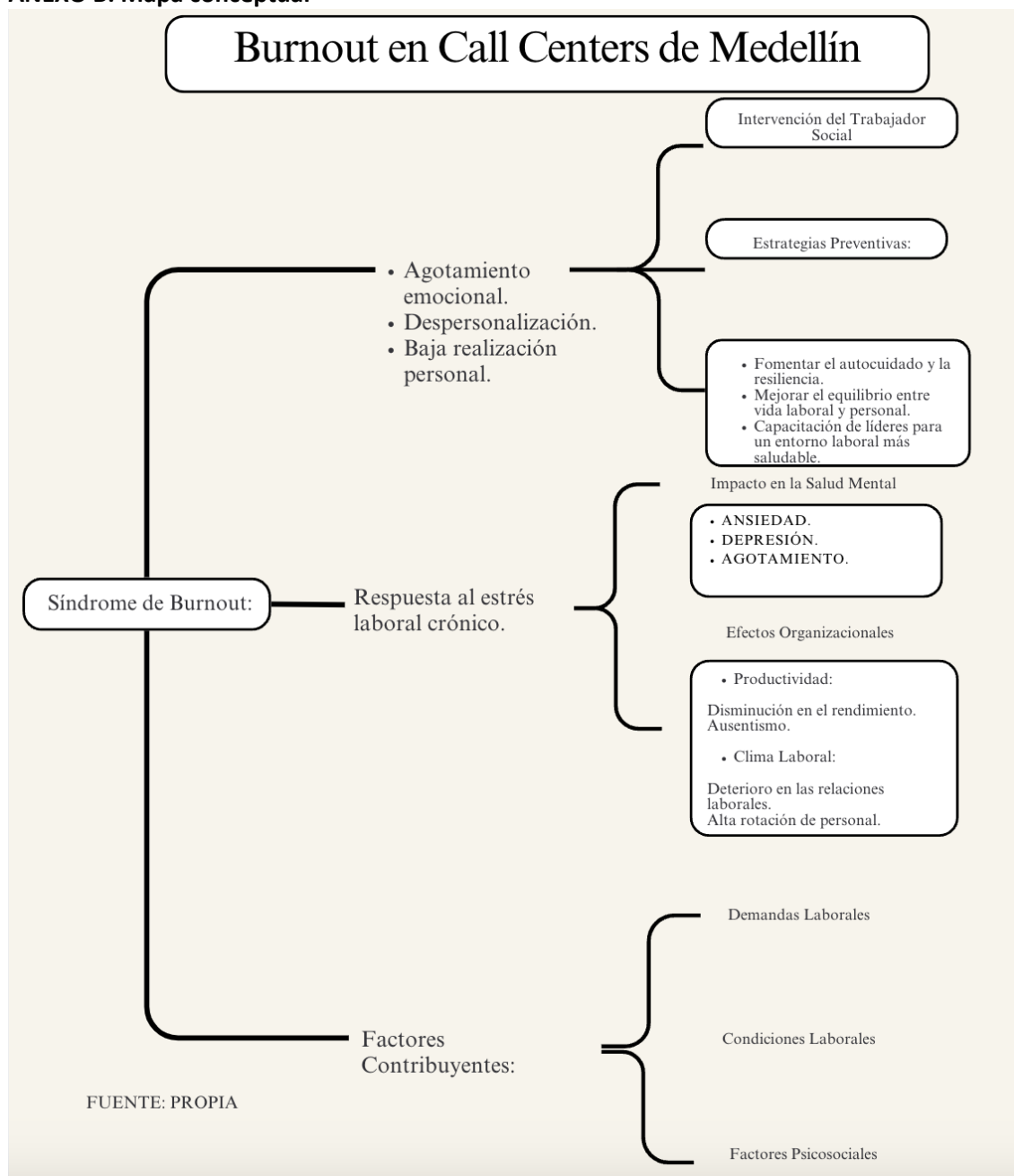
- Sonnentag, S. (2018). The recovery experience questionnaire: Development and validation of a scale to measure recovery from work. *Journal of Occupational Health Psychology, 23*(1), 85-98. <https://doi.org/10.1037/ocp0000066>
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2015). Recovery from job stress: The stressor-recovery model. *Current Directions in Psychological Science, 24*(3), 197-203. <https://doi.org/10.1177/0963721414561198>
- Tepper, B. J., & Henle, C. A. (2016). The social context of workplace bullying: A review and future directions. *Journal of Management, 42*(4), 1134-1156. <https://doi.org/10.1177/0149206316643172>
- Trompetter, H. R., de Lange, A. H., & Moller, J. (2021). The relationship between burnout and work engagement: A meta-analytic review. *Work & Stress, 35*(3), 219-235. <https://doi.org/10.1080/02678373.2021.1894824>
- Vallejo, Á. D. (2021). Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria. *Universidad Tecnica de Ambato, 12-89*.
- Vallejo, C. (2021). *Satisfacción laboral: un indicador clave para las organizaciones*.

## Anexos

## ANEXO A. Árbol de problemas



ANEXO B. Mapa conceptual



## ANEXO C. Cuestionario entrevista

Categorías	Categorías secundarias	Preguntas	
Factores demográficos	Nombre	¿Cuál es su nombre?	
	Sexo	¿Cuál es su sexo?	
	Edad	¿Qué edad tiene?	
	Personas a cargo	¿Cuántas personas tienes usted a su cargo?	
	Composición familiar	¿Cuál es la composición de su familia?	
	Actividades curriculares		¿Después del trabajo, que otras actividades realiza?
			¿Realiza usted tareas domésticas después de su jornada?
		¿Qué otras actividades ocio realiza?	
Factores médicos salud	Diagnósticos previos	¿Ha sido usted diagnosticado con alguna enfermedad física o psicológica?	
		¿Ha sido hospitalizado por una enfermedad física o psicológica?	
	Actividad física	¿Considera usted que su estilo de vida es sedentario?	
		¿Practica usted algún deporte?	
		¿Realiza actividades físicas o ejercicios con regularidad?	
	Síntomas o signos	¿Ha tenido usted ataques de ira o	
		¿Siente usted molestias físicas o dolores musculares o está bajo mucha tensión?	
		¿Considera que ha sido agresivo con sus compañeros de trabajo?	
		¿Cuándo está bajo mucha presión tiende a levantar la voz con los demás?	

		¿Ha participado en episodios de violencia física o verbal con sus compañeros de trabajo?
		¿Ha discutido alguna vez con su jefe o superiores al estar en una situación de mucha tensión?
	Consultas	¿ha asistido usted a alguna consulta médica por estrés, ansiedad o depresión?
		¿ha sido incapacitado por síntomas asociados al estrés, ansiedad o depresión?
Factores laborales	Asignación de tareas	¿Considera que las tareas asignadas son adecuadas para el desempeño de los trabajadores comerciales?
		¿Cree que las tareas asignadas se asignan de forma justa y equitativa?
		¿Considera usted que las tareas asignadas por la empresa sobrepasan las capacidades de cada empleado?
	Espacios de participación	¿Cree usted que la empresa promueve la participación equitativa?
		¿Piensa que la empresa valora su opinión y su participación en la toma de decisiones?
		¿Al dar su opinión se siente juzgado por los demás?
	Clima organizacional	¿Cree que el clima laboral en la empresa es adecuado?
		¿Considera usted que es mejor para su actividad trabajar, en visitas o trabajar dentro de la empresa?
		¿Cree que la empresa es un espacio de tensión y estrés?
		¿Se en competencia con sus compañeros todo el tiempo?
	Relaciones personales	¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo?
		¿Considera que la empresa no crea espacios de diálogo entre los trabajadores?
		¿Cree que todos en el trabajo están en contra suya?
		¿Considera que sus superiores son demasiado duros con los empleados?

		¿Se ha sentido tensionado cuando está cerca de sus ñeros de trabajo?
Carga laboral		¿Ha experimentado tensión y ansiedad por sus iones laborales?
		¿Siente que las tareas realizadas superan sus dades o son adecuadas para cada trabajador?
		¿Considera que debe realizar muchas actividades para uir las comisiones?
		¿Cree que la empresa ofrece suministros, indumentaria ulos para impulsar sus labores en el área de ventas?
Oportunidades de ollo profesional		¿La empresa brinda capacitaciones?
		¿A menudo se siente angustiado por su futuro laboral?
		¿Se siente estancado y sin oportunidades de imiento?
Ergonomía del lugar de o		¿Siente dolores de tipo osteomuscular cuando estoy bajo n en el contexto laboral?
		¿Se pueden ajustar la altura y el ángulo del monitor, o y silla?
		¿Es posible pararse periódicamente mientras se continúa ndo?
		¿Cree que el trabajo en el área de ventas promueve ares de tipo muscular?
		¿Cree que el trabajo en el área de ventas promueve ares de tipo muscular?
		Se capacita a los empleados sobre buenas prácticas ómicas y se realizar seguimiento a estos factores
Tiempo u horario		¿Cree que el tiempo de trabajo afecta mi salud física y onal?
		¿Considera que las ocho horas laborales no son ntes para cumplir las metas establecidas?

	Incentivos	¿Cree que la empresa ofrece incentivos adecuados para empleados?
		¿Considera que los incentivos no se ajustan a los costos realizados por los vendedores?
		¿Piensa usted que la empresa cuenta con un presupuesto limitado, lo que afecta mi desempeño laboral?
	Infraestructura	¿Cree que la empresa cuenta con condiciones laborales adecuadas?
		¿Cuenta la empresa con espacios para la socialización y recreo como comedores, parques o espacios abiertos?

**ANEXO D. Ficha Biblioteca****Ingresado por:****Nombre de la Investigación:****DATOS BIBLIOGRÁFICOS****Referencia en APA:****Dirección web:****DATOS DE LECTURA****Temas centrales:****Categorías centrales:****Tesis central:****Justificación:****Propósito:****Autores citados:****Comentario:****Citas:****Resumen:**

## ANEXO E. Ficha de lectura

Ficha de lectura	
No de ficha 1	Quien elaboro la ficha:
<u>Título (subtítulo):</u>	<u>Datos bibliográficosde acuerdo normas APA (ejemplo):</u>
<u>País, ciudad y lugar de consulta</u>	
<u>Si es de la web pegar el link</u>	
Resumen del texto:	
<u>Hipótesis, tesis, ideas centrales del texto (puede ser uno de los tres, lo que se logre identificar en</u>	
):	
<u>Palabras y expresiones clave:</u>	
<u>Observaciones personales e interpretación:</u>	
Fecha de consulta:	

Tabla 1. Operacionalización de variables

Categorías primarias	Categorías secundarias
Factores sociodemográficos	Nombre
	Sexo
	Edad
	Personas a cargo
	Composición familiar
	Actividades extracurriculares
Factores médicos o de salud	Diagnósticos previos
	Actividad física
	Síntomas o signos
	Consultas
Factores intralaborales	Asignación de tareas
	Espacios de participación
	Clima organizacional
	Relaciones interpersonales
	Carga laboral
	Oportunidades de desarrollo profesional
	Ergonomía del lugar de trabajo
	Tiempo u horario laboral
	Incentivos
	Infraestructura

Fuente Elaboración propia

**ANEXO F. Cuestionario grupo focal**

Categorías primarias	Preguntas para discusión
Factores médicos o de salud	¿Qué tipo de dolencias, incomodidades o síntomas han mentado en el trabajo?
	¿se han sentido estresados o deprimidos? ¿Qué aspectos res los han hechos sentir de esa forma?
Factores intralaborales	¿Qué aspectos del trabajo y el clima laboral consideran deberían cambiarse?
	¿Qué cambios implementaría para mejorar esos aspectos?
	¿Considera que el ambiente laboral contribuye a que se n síndromes como el de Burnout? ¿Porque?

Fuente Elaboración propia