

RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES DE CALL CENTER
(REVISIÓN BIBLIOGRAFICA)

Presentado por:

JULIET STEFANY MUNERA MENDOZA
SANDRA MILENA ZAPATA BEDOYA
YANETH BIBIANA GIRALDO

NRC 16033

Profesor:

DENY ELENA SANCHEZ RUIZ

Asignatura:

OPCIÓN DE GRADO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS ADMINISTRACIÓN EN
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
BELLO, COLOMBIA
2020

Tabla de contenido

Tabla de contenido	2
Lista de figuras	4
Resumen	5
Abstract	6
Palabras claves	7
Keywords	8
Introducción	9
Justificación	11
Objetivos	13
Objetivo general:.....	13
Objetivos específicos:	13
Preguntas de investigación	14
Pregunta principal	14
Preguntas secundarias	14
Tema de investigación	15
Riesgos psicosociales en los trabajadores	15
Descripción del problema	17
Marco referencial	19

	3
Marco teórico.....	19
Marco legal.....	28
Marco conceptual.....	34
Metodología.....	38
Hallazgos	40
Riesgos psicosociales de los trabajadores Call Center.....	41
Diagnóstico de clima laboral, factores de riesgo psicosocial, acoso psicológico y comportamiento ético.	48
Recomendaciones	53
Conclusiones.....	55
Bibliografía.....	56

Lista de figuras

Ilustración 1 Algoritmo de búsqueda.....	40
Ilustración 2 Trabajar con felicidad Comunidad F	52

Resumen

Mediante la revisión literaria enfocada en los riesgos psicosociales que se están presentando en los CALL CENTER en la ciudad de Medellín se logró analizar el incremento de la sintomatología asociadas a estos riesgos.

Los riesgos psicosociales en los CALL CENTER hoy en día se considera entre el cliente y la empresa constituyéndose un soporte entre estas, además esto se define como centros de atención telefónica el cual brinda servicios de atención y satisfacción al cliente.

Pero a su vez estas organizaciones tienen demanda de estrés laboral, puesto que el trabajador quiere aportar lo mejor de sí para su gran meta el cual la define su líder y así recibir su bonificación muchas veces sin importarle cómo se siente a nivel físico, psicológico y social teniendo consecuencias en el trabajador a nivel intra laboral y extra laboral. Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, son características de las condiciones de trabajo (interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización), condiciones extra laborales y rasgos de personalidad (las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo); todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Es significativo analizar los diferentes ámbitos sobre los cuales se movilizan los empleados para dar prioridad a sus necesidades más urgentes y así poder programar con eficiencia un buen plan sobre prevención de factores de riesgo psicosocial.

Abstract

Through the literary review focused on the psychosocial risks that are being presented at the Call Centers, it was possible to analyze the increase in symptoms associated with these risks.

The psychosocial risks in the Call Centers today are considered between the client and the company, constituting a support between them, in addition this is defined as call centers which provide customer attention and satisfaction services.

But in turn, these organizations have a demand for work stress, since the worker wants to contribute the best of himself to his great goal which is defined by his leader and thus receive his bonus many times regardless of how he feels physically, psychologically and social having consequences in the worker at intra-labor and extra-labor level. Psychosocial risk factors at work are characteristics of working conditions (interactions between work, its environment, job satisfaction and the conditions of its organization), extra-work conditions and personality traits (the abilities of the worker, their needs, their culture and their personal situation outside of work); all of which, through perceptions and experiences, can influence health and performance and job satisfaction. It is significant to analyze the different areas in which employees are mobilized to prioritize their most urgent needs and thus be able to efficiently program a good plan for the prevention of psychosocial risk factors.

Palabras claves

Riesgo laboral, estrés laboral, síndrome de fatiga crónica, centrales de llamada, asesor.

Keywords

Occupational risk, work stress, chronic fatigue syndrome, call centers, advisor

Introducción

Hoy día el mundo está en continua evolución y transformación tanto social, como tecnológica, económica y política, no es difícil comprender como estos aspectos impactan en el desarrollo en el individuo tanto personal como profesional, ya que son varios factores que predispone a la persona a que mantenga un ritmo acelerado en el cual debe de realizar sus funciones como por ejemplo, se puede evidenciar en los Call Center en los que se observa una carga laboral muy pesada, movimientos repetitivos, posturas forzadas por jornadas largas de trabajo, la voz se desgasta mucho; y que muchas veces estas empresas manejan temperaturas muy extremas (aire acondicionado) las cuales afectan la salud de sus asesores. Sin embargo, estos individuos tratan de utilizar mecanismos diferentes para adaptarse a estas demandas que se viven hoy en día.

El mundo ha avanzado en los estudios de factores psicosociales, los cuales producen efecto positivo y negativo en personas u organizaciones y eso dependiendo de los conflictos que se estén presentado. Por ejemplo, el estrés laboral es uno del protagonista que hoy en día se evidencia más fácil en las organizaciones debido al proceso y evolución del cambio moderno, sobre todo en los países desarrollados, cuando una persona se somete a estas cargas laborales experimenta angustia, tensión, desgano, preocupación ansiedad entre otros originando así un desequilibrio en su desarrollo laboral.

El presente proyecto se basa sobre la revisión bibliográfica acerca de los riesgos psicosociales en los trabajadores de los CALL CENTER en Medellín que con base a ello se pueda llegar a

poder identificar planes de intervención y que a su vez fortalezca la calidad de vida de los trabajadores, mitigación y prevención del daño.

Para realizar el estudio se basó en diferentes bases de datos los cuales no mayores a 10 años nos muestran que los factores de riesgo psicosociales se pueden medir mediante diferentes técnicas de estudio que conllevan a un análisis muy profundo en el sector de los Call Center, lugares de trabajo que se han vuelto muy populares para que los más jóvenes puedan iniciar su vida laboral sin un largo campo de experiencia, permitiéndoles así cumplir con las necesidades básicas para su sustento.

Justificación

En los últimos años se ha producido un cambio específico en las diferentes empresas, debido a que sus situaciones históricas, políticas, económicas y sociales han evolucionado, lo que les permite interesarse por identificar temas relacionados con los ambientes óptimos de trabajo y por ende dar cumplimiento con lo establecido por la ley, las transformaciones que han presentado las organizaciones debido a la globalización, han requerido una sobrecarga a nivel laboral para los trabajadores, como consecuencia de esto han surgido los riesgos psicosociales y es cada vez más importante realizar una evaluación de éstos, puesto que existe la posibilidad de poner en peligro la salud y bienestar de los trabajadores y sus familias, consecuentemente, es aconsejable y de suma importancia llevar tratamiento preventivo en la población empresarial y así lograr minimizar los altos índices de riesgos.

Los riesgos laborales no son sólo físicos y ambientales, el interés se ha concentrado en los riesgos psicosociales, ya que afectan directamente al trabajador en lo físico, psicológico y social teniendo consecuencias en el trabajador a nivel intra laboral y extra laboral. Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, son características de las condiciones de trabajo (interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización), condiciones extra laborales y rasgos de personalidad (las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo); todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Bernardo, 2012).

Es significativo analizar los diferentes ámbitos sobre los cuales se movilizan los empleados para dar prioridad a sus necesidades más urgentes y así poder programar con eficiencia un buen plan sobre prevención de factores de riesgo psicosocial. Esta actividad se realiza con el fin de puntualizar las actividades que permitan a los empleados realizar su trabajo con eficiencia y cuidado en el logro óptimo de un ambiente sano y seguro; emprender un plan frente a los factores de riesgo psicosocial, no debe ser un propósito secundario, sino por el contrario un tema al cual se le debe prestar la atención necesaria, pues este tipo de riesgo establece un gran reto para la salud laboral. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Objetivos

Objetivo general:

Realizar una revisión bibliográfica que permita describir los riesgos psicosociales en los trabajadores de los CALL CENTER.

Objetivos específicos:

Describir los riesgos psicosociales de los trabajadores Call Center.

Especificar el diagnóstico del clima laboral, factores de riesgo psicosociales, acoso psicológico y comportamientos éticos.

Preguntas de investigación

Pregunta principal

¿Qué prácticas ha tomado las empresas Call Center frente a la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales identificados a partir de una revisión bibliográfica?

Preguntas secundarias

¿Qué relación existe entre el riesgo psicosocial y la eficiencia de los trabajadores de los trabajadores Call Center?

¿Por qué es necesario implementar las medidas preventivas ante los riesgos psicosociales a los cuales están vulnerables los trabajadores?

Tema de investigación

Riesgos psicosociales en los trabajadores

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. (Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo, 2019).

Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- Cargas de trabajo excesivas.
- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto.
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo.
- Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo.
- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros.
- Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

Al analizar las exigencias del trabajo, es importante no confundir riesgos psicosociales como una carga de trabajo excesiva con situaciones que, aunque estimulantes y a veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible. Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador. (Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo, 2019).

Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculo esqueléticos. (Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo, 2019).

Descripción del problema

En la actualidad los factores de riesgo psicosociales constituyen a nivel mundial la principal causa de daño en la salud y el bienestar del trabajador, y en la disminución de la productividad, clasificándose como enfermedad ocupacional. (Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, Vol. 2 2012). En Colombia, dichos factores ocupan el segundo lugar de prevalencia en el ámbito de la salud en el ambiente laboral; debido a esto se pretende describir las buenas prácticas en gestión del estrés y de los riesgos psicosociales que se llevan a cabo en la empresa con el objetivo de minimizar los factores de riesgo psicosocial. (Maria & Carlos, 2015)

Los factores de riesgo psicosocial laboral tienen una relación directa con la manera como se organiza el trabajo, y sus manifestaciones más evidentes, guardan relación con el estrés y generan consecuencias en la salud mental y física de los trabajadores, éstos se manifiestan a partir de patologías orgánicas, con mecanismos tales como: cognoscitivos, manifestados en disminución de la capacidad de concentración, memoria, entre otros; afectivos, ansiedad, depresión; conductuales, consumo excesivo de alcohol, drogas; fisiológicos, aparición de precursores de enfermedades, trastornos orgánicos, trastornos psicológicos. Igualmente, en patologías psicosomáticas y emocionales y alteraciones en el comportamiento, todos estos factores se pueden presentar por: funciones ambiguas, turnos rotativos y nocturnos, horas extras, pautas de descanso insuficientes, tareas repetitivas, parceladas y monótonas, inestabilidad laboral, relaciones de autoridad rígida y despótica, aumento e intensificación de las cargas laborales y la pobre remuneración económica. (Neffa, 2016)

El comité de la Organización Internacional del trabajo (OIT) y la OMS realizan una clasificación en tres categorías:

Las condiciones del individuo, las cuales tienen en cuenta las capacidades, limitaciones, experiencia y motivación con respecto al trabajo, la edad, el sexo, los valores, normas y estereotipos que determinan su percepción, sus creencias y aptitudes.

Las condiciones del medio laboral; éstas hacen referencia tanto a las condiciones internas del trabajo, como a las del medio ambiente; en las tareas realizadas por el individuo se tienen en cuenta la carga física y mental de trabajo.

Las condiciones del entorno extra laboral, en las que se contemplan tres aspectos:

- Situación socioeconómica y educativa del grupo familiar.
- Efecto del trabajo en el medio familiar y social.
- Situación política, económica y social del país). (Rodríguez, 2009)

Marco referencial

Marco teórico

La Organización Internacional del Trabajo (1986), abordó el tema de los riesgos psicosociales en el documento: “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”. El documento comienza por notar lo complejo del tema referente a los factores psicosociales en el trabajo, acotando que son “complejos y difíciles de entender”, al representar un conjunto de experiencias y percepciones del trabajador abarcando varios aspectos.

Por esta razón, se considera que los intentos para definir deben ser lo suficientemente complejos y amplios para poder englobar la problemática. La definición final de la OIT a los riesgos psicosociales es que consisten en una interacción del trabajo, medio ambiente, condiciones de la organización y satisfacción del trabajador, referente a sus necesidades y situación personal fuera del trabajo, la cual influye en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo. (Saenz Margarita, 2019).

Los factores de riesgo psicosociales amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su identificación, evaluación y control. Entre las más importantes de ellas podrían nombrar las siguientes:

- Se expande en el tiempo y el espacio.
- Son difíciles de objetivar.

- Suman la afectación a otros riesgos.
- Tienen poca cobertura legal.
- Son moderados por diferentes factores.

Teniendo en cuenta lo anterior se interioriza en este trabajo que los Call Centers se han convertido en una de las organizaciones con equipamiento y tecnología que impulsa a la creación de nuevos puestos de empleo para empresas de informática y software y factor humano, llegando a combinar la comunicación por vía telefónica, un software avanzado y personal capacitado, permitiendo tratar los clientes de manera directa realizando una interacción por medio del teléfono (voice-to-voice). A pesar que los Call Centers representan una forma de brindar servicios de larga distancia, no son considerados como una “industria” en un sentido aceptado comúnmente. En general los Call Centers forman parte del desarrollo y soporte de las empresas para la gestión de la comunicación entre los clientes y una empresa mediante una vía telefónica. Información, consultas sobre productos, promociones, reclamos, recepción de pedidos y compras, son tanto de los servicios que puede llegar a ofrecer el servicio telefónico. Este es un servicio brindado por parte de operadores que al ser un servicio masivo están expuestos a riesgos, especialmente los riesgos psicosociales. (Saenz Margarita, 2019).

Los Call Centers se extienden a un ritmo sostenido en países diferentes, desde India, Marruecos, Inglaterra o Ecuador; esta actividad hoy se considera una ocupación que se encuentra en auge y cambiará las pautas para encontrar empleo en diferentes sectores, como el del turismo, telecomunicaciones y banca. (Organización Internacional del Trabajo, 2001).

En las relaciones de trabajo en el sector de los Call Center se encuentran numerosos factores de riesgo a los que les encajan el adjetivo de psicosocial. Es decir, se hallan presentes condiciones organizacionales, ambientales, de trabajo y sociales en la actividad laboral⁸ en el sector que, si no con inminencia, a corto plazo pueden desembocar, si no han desembocado ya, en la generación de riesgos del citado carácter. Así también lo entiende la OIT, al comprenderlos – desde el año 1986 – como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro, pudiendo ejercer aquéllas una influencia nociva en la salud de éstos a través de su percepción y experiencia. Por tanto, desde la misma, son identificables un conjunto de causas generadoras de riesgos psicosociales. Sin embargo, es obviada su catalogación y el impacto que puedan tener en el sector de los Call Center, no ya sólo sobre la particular relación laboral, sino más importante aún, sobre el trabajo desempeñado en conexión con la seguridad y salud laboral. (Triguero, 2019).

El trabajo en los Call Center implica varias características entre dichas se encuentra en primer lugar la sobrecarga de trabajo, en donde la alta frecuencia de contacto con los clientes no les permite a los operadores tomar descansos entre llamas, a lo cual se suma la presión de tiempo por objetivos establecidos en cuanto a la duración de esas llamadas. En segundo lugar, se podría observar un nivel de conflicto de rol producto de objetivos dirigidos a la calidad y satisfacción del cliente, por un lado, y las exigencias en cuanto al volumen de trabajo por el otro. (tortora, s.f.).

Los Call Centers, hace que los operadores muchas veces vean los objetivos de su puesto, como incongruentes e incompatibles. A su vez el monitoreo y vigilancia electrónica del desempeño es

visto como una práctica invasiva en donde los dispositivos tecnológicos son utilizados para medir y maximizar la producción individual, al tiempo que se asegura el cumplimiento de los estrictos procesos a seguir en el manejo de las llamadas. (tortora, s.f.).

Al momento de hablar de riesgos psicosociales en el mundo de los Call Center prevalece como mayor enfermedad derivada de esta ocupación el estrés laboral donde La Organización Mundial de la Salud (OMS) publicó en 2004, a través del Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones de la Universidad de Nottingham, Reino Unido, el informe La organización del trabajo y el estrés. En él, define estrés laboral como: la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad de afrontar situaciones. Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral.

¿Por qué algunos empleados se queman o se aburren en su trabajo, mientras que otros están tan entusiasmados que el tiempo se les pasa volando? Durante las últimas cinco décadas, la cuestión sobre qué causa estrés en el trabajo y qué motiva a la gente ha recibido mucha atención por parte de los investigadores. (Arnold B. Bakker, 2013)

Lo anteriormente mencionado se responde en consecuencia al exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

Cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

Cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. (Instituto de trabajo, salud y organizaciones, 2011).

Peligros relacionados con el estrés

Características del trabajo:

Características del puesto:

- Tareas monótonas, aburridas y triviales
- Falta de variedad
- Tareas desagradables

Volumen y ritmo de trabajo:

- Exceso o escases de trabajo
- Trabajo con plazos muy estrictos

Horarios de trabajo:

- Horarios de trabajo estrictos e inflexibles
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal

- Horarios de trabajo imprevisibles
- Sistemas de turnos mal concebidos

Participación y control

- Falta de participación en la jornada de decisiones
- Falta de control

(Instituto de trabajo, salud y organizaciones, 2011).

Este trabajo se centra en los trabajadores del área Call Center donde el cual es un centro de servicio telefónico que tiene la capacidad de atender altos volúmenes de llamadas, con diferentes objetivos. Su principal enfoque es el de la generación de llamadas de Salida (Llamadas de Outbound) y la recepción de llamadas (Llamadas de Inbound), cubriendo las expectativas de cada una de las campañas implementas, lo cual relaciona el estrés laboral como una patología principal en los empleados de estos centros debido a las características ya mencionadas.

(gestiopolis.com/definicion-call-center/, 2003).

Entre los riesgos psicosociales emergentes de la actividad laboral (Call Center) se encuentra el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), definido como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en los profesionales de las organizaciones de servicio que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización, y cuyos síntomas más característicos son: pérdida de ilusión por el trabajo, agotamiento físico y emocional, actitudes negativas hacia los clientes de la organización, y, en determinados casos, sentimientos de culpa. (Gil Monte , 2005)

Al abordar la definición del síndrome de quemarse por el trabajo, es importante subrayar que esta patología debe ser utilizada como una forma de acoso psicosocial en el trabajo. Es una situación en la que el trabajador se ve desbordado y se percibe impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral, en especial, su entorno social. Las personas se sienten desgastadas y agotadas por la percepción continua de presión en su trabajo. Por lo tanto, el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su origen en el entorno de trabajo y no en el trabajador. El problema hay que buscarlo en el entorno laboral, no en el individuo. Este matiz es muy importante, pues cuando se debate sobre el tratamiento del síndrome se debe considerar el entorno psicosocial de trabajo e intentar modificarlo para prevenir la aparición y el desarrollo de esta patología laboral, y no dirigir, única y exclusivamente el foco de atención hacia el individuo. (Marrua Maria Cristina, 2009).

Este tipo de acoso psicosocial es diferente al acoso psicológico o mobbing; aquí, en el síndrome de quemarse por el trabajo, el trabajador no es el foco de presión psicológica de uno o varios miembros del grupo al que pertenece con la complicidad del resto, ni es objeto de conductas hostiles y carentes de toda ética hacia su persona. Tampoco se genera una situación de conflicto asimétrico, pues el trabajador tiene poder sobre la otra parte (habitualmente el cliente de la organización), y emplea este poder para defenderse de la presión a la que se siente sometido debido a las exigencias o demandas de los clientes.

Las consecuencias del estrés asociadas al síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), producen un deterioro de la salud de las personas y de sus relaciones interpersonales dentro y fuera del ámbito laboral. (Marrua Maria Cristina, 2009).

Las consecuencias del síndrome de quemarse por el trabajo no terminan cuando la persona deja el trabajo, por el contrario, afectan a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan fuertemente sobre su familia y amigos. La persona se muestra en casa irritable e impaciente, un problema que la familia debe aprender a manejar. Asimismo, debido al agotamiento emocional las personas se encuentran más incapacitadas para aislarse de los problemas laborales al llegar a casa y desean estar solos, con el consiguiente deterioro de las relaciones interpersonales. Exigen mayor atención de los suyos, pero ellos, algunas veces no la dan. Llevados por su actitud de aislamiento y de falta de verbalizaciones, evitan hablar de las preocupaciones laborales y rehúsan discutir los problemas familiares. Otra consecuencia que impacta en la familia es el endurecimiento permanente de los sentimientos de la persona a consecuencia de las actitudes de despersonalización. (Gil Monte y Peiro, 1997).

Cuando se dice que una persona padece de burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta. En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome. (Roger Forbes Álvarez, 2011).

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre

otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización. Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral. El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome. En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores. (Roger Forbes Álvarez, 2011).

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante. (Cherniss, C., 1993).

En este proceso se distinguen tres fases:

a- Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.

b- Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

c- Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

Las potenciales fuentes o desencadenantes del estrés producen experiencias de estrés en la medida en que la persona se hace cargo o los percibe como una amenaza o situación con potenciales consecuencias negativas. Por esta razón, la apreciación de la situación como estresante es fundamental en la vivencia de estrés. (Jose Maria Peiro Silla, 2001).

Son múltiples los resultados de carácter psicológico y somático donde se han asociado con las experiencias de estrés si éstas no se han podido afrontar eficazmente. Entre los primeros cabe mencionar el burnout o desgaste psíquico ya explicado anteriormente, la depresión, el malestar psicológico, el deterioro de la autoestima, la tensión emocional o la falta de compromiso con el trabajo y entre los segundos, la sudoración en las manos, dolores en las articulaciones, problemas de insomnio, alteraciones gastrointestinales o de la presión arterial. (Jose Maria Peiro Silla, 2001).

Marco legal

Estudiar los factores de riesgo en las organizaciones es importante para los trabajadores, los directivos y la sociedad en general. A nivel nacional se han establecido decretos, declaraciones, tratados, resoluciones y leyes que apoyan el desarrollo integral del ser humano tanto social como laboral, “El artículo 25. De los Derechos Fundamentales en la Constitución política de Colombia, contempla: El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en toda su modalidad, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”, así mismo en el Código Sustantivo del Trabajo de Colombia en su artículo 56 plantea de

modo general incumbe al patrono obligaciones de protección y de seguridad, para con los trabajadores. En el Artículo 57 de este código, De las obligaciones especiales del empleador. Numeral 2 menciona: “Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud”. De igual manera en el Artículo 58. De las Obligaciones especiales del trabajador. En los numerales 5, 6, 7 y 8, se establecen acciones para la protección, prevención, e información de los trabajadores cuando se encuentren en situaciones de riesgos que sean perjudiciales para ellos, sus compañeros y la empresa. (Presidencia de la República, 1991).

En Colombia para los factores de riesgo psicosociales el Ministerio de Protección Social decreta mediante la resolución 2646 de 2008 acciones para identificar, evaluar y generar medidas preventivas que favorezcan a los trabajadores y empresarios en la minimización de riesgos psicosociales, la cual tiene por objeto, “establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional, dando parámetros para la evaluación, prevención, estudio y manejo del citado riesgo”.

En el literal c) de artículo 2° del Decreto 614 de 1984, se señala como objeto de la salud ocupacional: proteger a las personas 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 y colectiva en los lugares de trabajo; en los términos del numeral 12 del artículo 10 de la resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales; en el Decreto

1832 de 1994 y el Decreto 2566 de 2009: se relaciona la tabla de enfermedades profesionales y se señalan en el numeral 42 del artículo 1° las patologías causadas por estrés en el trabajo.

(Presidente de la República de Colombia, 1984).

La integridad de la vida y la salud de los trabajadores constituyen una preocupación de interés público, en la que participa el gobierno nacional. El marco legal está dado por lineamientos constitucionales, convenios internacionales de la OIT, normas generales del Código Sustantivo del Trabajo, además, el gobierno colombiano ha establecido normatividad específica entre otras encontramos las siguientes:

La ley 9ª de 1979, objeto: Establecer normas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones. Establece medidas sanitarias sobre protección del medio ambiente, suministro de agua, saneamiento, edificaciones, alimentos, drogas, medicamentos, vigilancia y control epidemiológico.

Resolución 2400 de 1979, por la cual se establecen disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Decreto 614 de 1984, determina las bases de la administración de salud ocupacional en el país, establece niveles de competencia, determina responsabilidades y crea los Comités Seccionales de Salud Ocupacional.

Resolución 2013 de 1986, la cual crea y determina las funciones de los comités de medicina, higiene y seguridad. El decreto 1295 de 1994 reforma el nombre al comité, ahora Comité Paritario de Salud Ocupacional y su vigencia en dos años.

Resolución 1016 de 1989, reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores del país. Establece pautas para el desarrollo de los subprogramas de: Medicina preventiva y del trabajo, Higiene y seguridad industrial, Comité paritario de Salud Ocupacional, Establece cronograma de actividades como elemento de planeación y verificación de su realización, y plantea la obligación de registrar los comités ante el ministerio de trabajo y seguridad social.

Ley 100 de 1993 y Decretos 1295 del 1994 reformada por la ley 776 de 2002, 1771, 1772 de 1994, organizan el Sistema General de Riesgos Profesionales, a fin de fortalecer y promover las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores en los sitios donde laboran. El sistema aplica a todas las empresas y empleadores.

Ley 55 de 1993, por medio de la cual se aprueba el “Convenio número 170 y la Recomendación número 117 sobre la seguridad en la Utilización de los Productos Químicos en el Trabajo”, adoptados por la 77ª. Reunión de la Conferencia General de la OIT Ginebra, 1990.

Decreto Ley 1295 de 1994, el cual determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Decreto 1382 de 1994, por la cual se adopta la tabla de Enfermedades Profesionales.

Decreto 1294 de 1994, por el cual, se dictan normas para la autorización de las sociedades sin ánimo de lucro que puedan asumir los riesgos derivados de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Decreto 1772 de 1994, por el cual, se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.

Decreto 1832 de 1994, por el cual determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Decreto 676 de 1995, por el cual se reglamenta parcialmente el decreto 1295 de 1994 y se aclaran y modifican unos artículos del decreto 1833 de 1994.

Ley 430 de 1998, por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.

Ley 717 de 2001, por la cual se establecen términos para el reconocimiento de las pensiones sobrevivientes y se dictan otras disposiciones.

Decretos 1607 de 2002, que determinan las tablas de clasificación de actividades económicas y de enfermedades profesionales.

Ley 776 de 2002, por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Ley 789 de 2002, por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.

Ley 797 de 2003, por el cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los regímenes pensionales exceptuados y especiales”.

Decreto 1140 de 2003, por el cual se definen las actividades de alto riesgo para la salud del trabajador y se modifican y señalan las condiciones, requisitos y beneficios del régimen de pensiones de los trabajadores que laboran en dichas actividades.

Ley 828 de 2003, por la cual se expiden normas para el control a la Evasión del Sistema de Seguridad Social.

Decreto 3615 de 2005, por el cual se reglamenta la afiliación de los trabajadores independientes de manera colectiva al Sistema de Seguridad Social Integral.

Ley 1010 de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Decreto 1637 de 2006. Por el cual se dictan unas disposiciones para la organización y funcionamiento del Registro Único de Afiliados al Sistema de la Protección Social.

Decreto 2313 de 2006, por el cual se modifica el Decreto 3615 de 2005. El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas por los artículos 48 y 189 numeral 11 de la Constitución Política y en desarrollo de los artículos 15 y 157 de la ley 100 de 1993 y el literal b) del artículo 13 del Decreto-ley 1295 de 1994.

Resolución 2346 de 2007, por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.

Resolución 1401 de 2007, por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.

Marco conceptual

Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

(Resolución 2646, 2008)

Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extra laborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extra laborales. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

(Ministro de la Protección Social, 2008)

Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Carga psíquica o emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo. (Social, 2008).

Carga de trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Evaluación objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Evaluación subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Patologías derivadas del estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad. (Ministro de la Protección Social, 2008)

Sinergia de los factores intralaborales, extra laborales e individuales. Cualquiera de las cargas de trabajo físicas, mentales o psíquicas, están potenciadas y/o sinergizadas por las condiciones extra laborales y los factores individuales. (Ministro de la Protección Social, 2008).

Metodología

El diseño del trabajo se enfoca en la investigación descriptiva la cual Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores con el objetivo de llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas. Por medio de este método se generó la recolección de los datos donde se expone y resume la información de manera cuidadosa y luego se analiza minuciosamente los resultados, con el fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento de la investigación. (Meyer, 2008)

Para el desarrollo del proyecto de investigación se inicia con una revisión bibliográfica acerca de los riesgos psicosociales en trabajadores de Call Center. Es importante destacar que esta nos aproxima al conocimiento de un tema específico y nos permite conocer que se ha realizado en investigaciones acerca del tema en interés.

En el registro de esta información se realiza una valoración crítica de otras investigaciones sobre el tema de riesgos psicosociales, proceso que ayuda a generar una mayor contextualización sobre el propósito de la investigación.

Para llevar a cabo esta investigación se siguieron las siguientes etapas:

- Examinar las características del problema
- Definición y formulación de objetivos y preguntas de investigación

- Elección de temas y fuentes apropiadas.
- Selección de técnicas para la recolección de datos (base de datos).
- Clasificar la información de forma precisa, que se adecuen al propósito de la investigación y permitiendo la comprensión del tema.
- Realización de observaciones objetivas y exactas.
- Analizar e interpretan los datos obtenidos, en términos claros y precisos y así brindar una apreciación contundente.

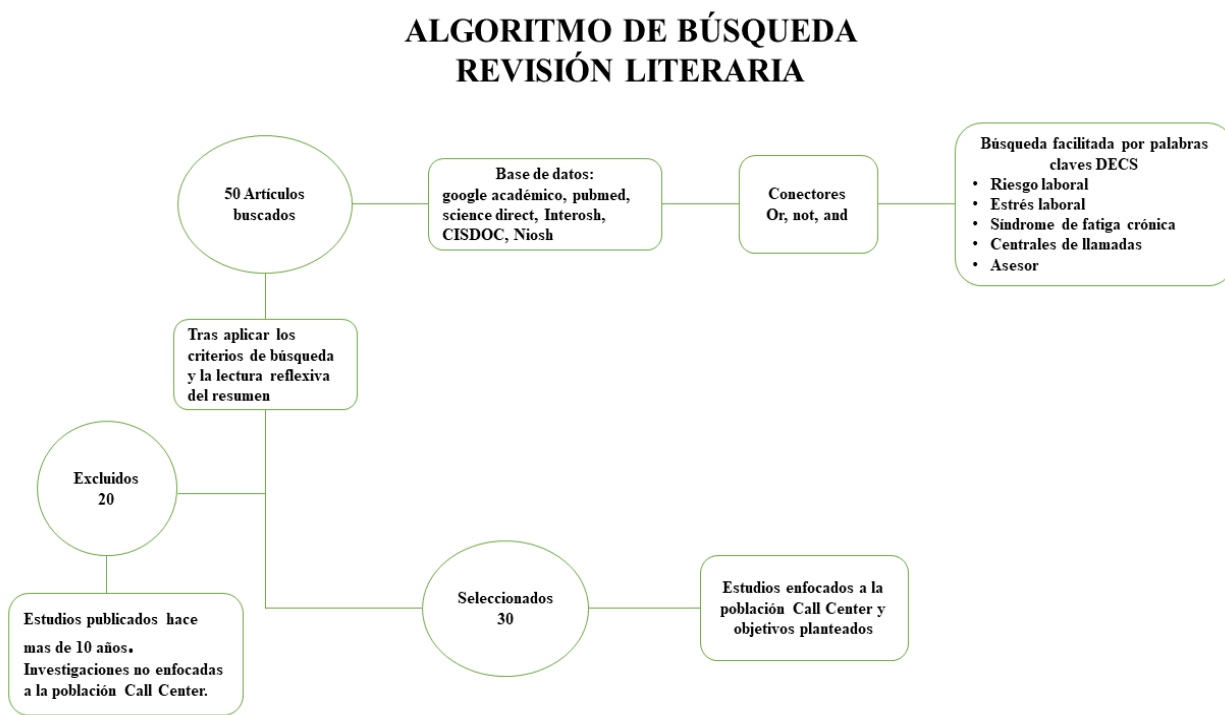
Por consiguiente, en la revisión bibliográfica se utilizaron bases de datos como: google académico, pubmed, science direct, Interosh, CISDOC, Niosh, donde se utilizaron las palabras claves determinadas en el estudio y realizando ecuaciones de búsqueda con el fin de encontrar información precisa para la investigación.

Los datos descriptivos en la revisión bibliográfica son expresados en términos cualitativos proporcionando una gran cantidad de información valiosa para comprender la implicación de los riesgos psicosociales en los trabajadores de Call Center.

Hallazgos

Debido a que la investigación consiste en una revisión literaria sobre la incidencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores de Call Center, se realizó un análisis de 50 artículos con base a investigaciones que contuvieran información sobre el tema investigado basados en las palabras claves del trabajo y usando conectores booleanos para así encontrar información precisa sobre el tema en cuestión. Luego de revisar estos 50 artículos se excluyeron 20 de ellos, los cuales no estaban enfocados el 100 % a la investigación, teniendo en cuenta esto para brindar un apartado de resultados se trabajó con 30 artículos los cuales ayudaron a construir un texto argumentativo donde se describan los hallazgos encontrados en la investigación realizada.

Ilustración 1 Algoritmo de búsqueda



Riesgos psicosociales de los trabajadores Call Center

Según la investigación dada en la Universidad Central de Venezuela indica que los factores psicosociales en el trabajo son complejos y en ocasiones difíciles de entender; es por ello que en los últimos años se han realizado diversas de investigaciones y publicaciones que desde diferentes perspectivas intentan abordar estas variables. Estos factores, comprenden aspectos del puesto y del entorno de trabajo, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo). El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (exigencias domésticas) y aspectos propios del ser humano (personalidad y actitudes) que pueden incluir en la aparición de efectos negativos a la salud. (Caraballo Yohama, 2012)

Es tan complejo su abordaje que, en Colombia, por ejemplo, al no tener las empresas los recursos para abordar de forma integral los factores de riesgo propios de las condiciones de vida en general, se utiliza factores de riesgo psicolaborales, en vez de psicosociales. (Caraballo Yohama, 2012)

En el artículo presentado por la revista Dinero indica que Colombia se ha vuelto una plaza atractiva para diferentes multinacionales las cuales buscan ofrecer servicios de tercerización, motivo por el cual los Call Center se han convertido en un negocio que ha crecido considerablemente durante los últimos 10 años en el país, por lo cual esto conlleva a crear una

gran empleabilidad en el país para jóvenes y adultos máximo hasta una edad de 40 años. (Revista Dinero, 2017).

Los factores psicosociales que tienen impacto sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, y que se encuentran fundamentados en diferentes modelos causales; los cuales intentan abordar cómo algunos de estos factores pueden producir efectos o consecuencia negativas en los trabajadores. Dos de los modelos que tienen una importante evidencia empírica, desarrollados en los últimos 30 años; son el “Modelo demanda-control (DC)” de Karasek y Theorell y el “Modelo Desbalance Esfuerzo/ Recompensa (DER)” de Siegrist; los cuales intentan explicar las diferentes dimensiones o variables que pueden producir efectos en el trabajo, siendo el estrés laboral uno de los más estudiados, estimándose que las enfermedades causadas por estrés, depresión o ansiedad, son causantes del 18% de los problemas de salud asociados al trabajo e implica dos semanas o más de ausencia laboral. (Diaz A, 2010)

La revisión realizada conlleva a deducir que los riesgos psicosociales en los Call Center o centros de llamadas se encuentra relacionado con el absentismo laboral ya que este se presenta de manera constante en algunos casos son justificadas, pero otros no. Sin embargo, en cualquiera de las dos situaciones, este se convierte en una problemática si supera los límites establecidos por la organización afectando la efectividad en las operaciones.

Dada a la investigación realizada en Lima, Perú, “Síndrome de Burnout en los trabajadores del área Call Center de una empresa privada de Lima Metropolitana” indica que los Call Center desarrollan actividades sedentarias, y muchos asesores presentan problemas osteomusculares, producto de la ineficiente ergonomía de los puestos de trabajo lo cual propicia el absentismo en

trabajadores, ayudando a que estos tengan una percepción negativa frente a su trabajo adicionando las tóxicas relaciones laborales, la mala remuneración y las tareas rutinarias con altas cargas mentales. Todas estas realidades, impactan a las personas de tal manera que les impide continuar con el desarrollo habitual y normal de sus actividades laborales bajo esa lógica, los trabajadores buscan generar situaciones de escape constantes a esas circunstancias de la actividad laboral que los afecta, teniendo en cuenta lo anterior los trabajadores buscan generar situaciones de escape constantes a esas circunstancias de la actividad laboral que los afecta encontrando como primera medida consultar para generar incapacidad laboral la cual casi siempre no supera los 2 días, pero estos dos días se representan para las empresas como un reproceso y sobre carga laboral para los demás empleados que estén cumpliendo su turno. (Baldoceda Cerdán, Esteysi Diley, 2018).

Dando consecuencia a lo anterior se exponen los riesgos psicosociales identificados por el instituto sindical de trabajo, ambiente y salud de España los cuales dividen en 5 dimensiones:

1. Exceso de exigencias psicológicas: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.

2. Falta de influencia y de desarrollo: cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.

3. Falta de apoyo y de calidad de liderazgo: cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

4. Escasas compensaciones: cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

5. La doble presencia: el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2018).

Los impactos que generen los riesgos psicológicos pueden dar una dirección deficiente, que puede traducirse a futuro en situaciones de estrés, además de generar elevados costos para las organizaciones y bajos niveles de productividad. Así mismo, problemas relacionados con el mal diseño de los puestos de trabajo que generan problemáticas de salud a nivel musculo esquelético, como también la alta variedad de tareas de un asesor y los altos flujos de información que manejan los Call Center o centro de llamadas, exponiendo a los trabajadores a altas demandas mentales y físicas, produciendo fatiga mental y estrés. (Guillermo Tortora, 2016).

De acuerdo con la investigación “Impactos Psicosociales de la Organización del Trabajo en Trabajadores de Call Center. El Síndrome de Burnout” se evidencia que el estrés es la segunda causa generadora de absentismo laboral y bajas en el trabajo, por lo que constituye un factor importante y por lo cual se debe promover entornos de ambientes laborales sanos y cálidos; debido a lo anterior el estrés se podría definir como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de una persona que intenta adaptarse y ajustarse a las presiones internas y externas del mundo laboral; se produce el problema cuando se presenta un desacuerdo entre la persona y la empresa donde se involucra el puesto de trabajo, debido a que el empleado percibe que no dispone de los recursos suficientes para realizar sus labores de forma correcta y eficaz, debido a que los agentes o asesores de los centros de llamadas todos los días se afrontan a una inmensidad de llamadas en las cuales los usuarios solicitan una solución eficaz a su requerimientos, y en situaciones estas soluciones no dependen del asesor si no de los protocolos o políticas de la compañía, generando una experiencia estrés, que puede acarrear posteriormente Síndrome de Burnout y, por consiguiente, ausencia en las actividades laborales por la falta de energía de la persona para desarrollar sus compromisos. (Luján Elizabeth Olivera Sosa, 2016)

Como se enunciaba anteriormente los empleados de los Call Center o centros de llamadas son personas jóvenes y adultos que no superan los 40 años también se debe mencionar que estos son estudiantes de carreras universitarias, tecnológicas o técnicas; los Call Center se vuelven la primera opción para laboral mientras culminan sus estudios ya que son empleos que permiten el horario para estudiar y ganar un sueldo básico y fijo para sobrevivir y pagar sus estudios, teniendo en cuenta que los centros de llamadas manejan franjas de horarios durante todo el día y hasta la noche; siendo esta una repercusión más hacia el estrés ya que se ven sometidos a la presión laboral y estudiantil.

El estudiante, al trabajar y estudiar, puede llegar a encontrarse en condiciones de agotamiento físico y emocional desarrollando actitudes negativas y desinterés hacia el trabajo y el estudio, siendo afectado por el síndrome de quemarse en el trabajo o Burnout.

El síndrome de Burnout, según Gil-Monte (2005), es una repuesta al estrés laboral crónico que aparece con frecuencia en profesionales del sector de servicios cuyo trabajo se desarrolla hacia las personas. Se caracteriza por baja ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. Como consecuencia, se tienen disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas con repercusiones desfavorables para las personas y la organización.

Según el artículo de investigación Factores organizacionales y Estrés laboral: Incidencia en Call Center los asesores que trabajan y estudian a la vez, el síndrome de Burnout se caracteriza en las siguientes dimensiones:

Agotamiento emocional y físico donde los empleados experimentan ausencia o falta de energía, entusiasmo, frustración y tensión como respuesta a las exigencias del estudio y del trabajo. Estas emociones se dan debido a que los asesores pierden las ganas de estudiar después de pasar una larga jornada de trabajo donde se experimentan episodios de ansiedad y carga mental en la realización de sus tareas diarias.

Despersonalización en esta dimensión el asesor presenta actitudes negativas frente a sus compañeros de trabajo y clientes debido a las actividades repetitivas en su labor, por esta razón los empleados de Call Center son denominados robot o maquinas ya que pierden la capacidad de

transmitir algún sentimiento y se vuelven totalmente neutros y hostiles cayendo en la monotonía de hacer las cosas por deber y no por placer.

La última dimensión es la realización personal donde los empleados no se sienten insatisfechas con su desarrollo profesional ya que no le encuentran sentido a su labor el solo hecho de colocarse su diadema (dispositivo para recibir llamadas) ya para ellos es una desmotivación, se sienten atascados debido a que varios de los empleados ya han culminados sus estudios y deben seguir laborando en este oficio ya que el mundo laboral exige experiencia en lo estudiado cerrándole las puertas a nuevas oportunidades y conllevando a insatisfacción laboral total y rotunda. (Jaime Fernando Chanalata Pelaéz, 2017).

El impacto del estrés laboral sobre la salud de los trabajadores produce un desgaste paulatino y permanente de los sistemas biológicos, que puede afectar al sistema inmunológico, provocando enfermedades físicas, deterioro psico emocional, trastornos de la conducta y alteraciones intelectuales, al igual está relacionado con dificultad en la concentración, depresión, ansiedad, alcoholismo, conductas agresivas e incluso gastritis, úlcera gastro-duodenal, hipertensión arterial, arritmias y más afectaciones trayendo como consecuencia pérdidas de la efectividad y competitividad de la compañía.

Diagnóstico de clima laboral, factores de riesgo psicosocial, acoso psicológico y comportamiento ético.

El clima organizacional está íntimamente relacionado con la aparición de los riesgos psicosociales en los trabajadores, teniendo en cuenta que: el liderazgo, la relación entre compañeros de trabajo, las características de las tareas o funciones, favorece el incremento de la posibilidad de un elevado nivel de estrés como primer y más importante riesgo psicosocial. Debido a esto se presenta en los centros de llamadas una consecuencia más la cual es la rotación de personal donde este lugar de trabajo se convierte en el “escampadero” de muchos jóvenes los cuales ingresan laboran por un tiempo determinado no mayor a 3 meses y desertan para cambiar de empresa, sea por condiciones salariales o de clima organizacional, lo cual conlleva a que la empresa presente reprocesos ya que debe contratar una nueva persona para que se acople a la curva de aprendizaje. (Yenny Tatiana Restrepo, Jorge Steven Ortiz, Yobani Ramirez, 2015).

Los factores psicosociales no deben considerarse como elementos secundarios o complementarios para la seguridad y la calidad de vida laboral debido a que son factores reales, y probablemente cada vez lo sean más debido a la creciente de enfermedades o situaciones ocasionadas por estos factores. (Alguacil, Leticia Andrea, 2015).

Debido a lo anterior para los Call Center es de suma importancia determinar y hallar la causa de los factores psicosociales y así reducir al máximo los factores de riesgo, ya que al aumentar la satisfacción laboral, se generan mejores resultados por parte de los asesores, y en caso de no identificarlos pueden afectar a la salud del trabajador debido a la carga laboral, la capacidad de

control sobre las tareas, el rol de trabajo, supervisión y relaciones laborales los cuales son algunos de los factores psicosociales.

Según la investigación realizada en la ciudad de Quito indica que las consecuencias de los riesgos psicosociales se ven representados en varias actitudes de los asesores debido a que sus comportamientos son cambiantes y aparecen situaciones donde se vuelven adictivos al tabaquismo, alcoholismo o drogadicción, repercutiendo de forma negativa en la salud del trabajador al igual que en su labor dando así una baja de rendimiento en sus tareas asignadas lo cual puede llevar al despido definitivo del trabajador. (Díaz Sotomayor, María Fernanda; Morán Espín, Patricia Carolina, 2011).

Como otro causante de los riesgos psicosociales en el año 2007, la Agencia Europea para la Seguridad y la salud en el trabajo, identificó al mobbing o acoso laboral como un riesgo emergente, es decir, un riesgo psicosocial nuevo que va en aumento. Entendiendo que las fuertes exigencias emocionales en el trabajo han generado una gran preocupación para muchas empresas que están en fase de expansión y son muy competitivas, los expertos señalan al mobbing como un factor de estrés emocional para los trabajadores, pudiendo dañar a todas las profesiones y sectores, afectando gravemente a la salud mental y física, tanto a las víctimas como a los testigos del mobbing.

Por esta razón el acoso entre compañeros o implementación de mobbing en los Call Center donde difícilmente se percatan de los abusos que se pueden dar entre compañeros de trabajo. Muchos de ellos son jóvenes y aún no han madurado o presentan mucha inquietud por estar encerrados varias horas en un mismo lugar. Además, son más propensos a sentir envidia o celos

por ver que su compañero de trabajo ascendió de puesto, siendo ahora supervisor o jefe. (Toledo Turk, Crista Tatiana, 2015)

Cuando un asesor Call Center es acosado por un compañero hace que el trabajo diario se vuelva cada vez más pesado y la persona acosada comience a presentar cambios de personalidad, esto se verá reflejado en su desempeño cuando tome las llamadas y provocará que el cliente no se sienta satisfecho por el servicio. (Toledo Turk, Crista Tatiana, 2015)

Según la investigación “El clima ético y el acoso laboral en una empresa Call Center” indica que establecer un clima ético en una organización de forma eficiente implica institucionalizar el mismo. Esto significa que se debe seguir un proceso a través del cual tomen diferentes iniciativas que ayuden a lograr que la ética forme parte del quehacer diario de los empleados y de la empresa en general, por lo que una deficiencia de la misma puede llevar a fomentar las malas prácticas y conductas de los empleados entre sus compañeros de trabajo. El Acoso laboral está cada vez más presente en las empresas especialmente las de Centro de Llamadas y un mal manejo de la ética empresarial por parte del área administrativa puede hacer que la empresa este más propensa a ser víctima de este fenómeno. (Toledo Turk, Crista Tatiana, 2015).

El acoso laboral se puede presentar en diferentes tipos de fenómenos fundamentales en cuanto a su nivel jerárquico, por lo que al realizar el presente estudio se logró determinar qué tipo de mobbing se encuentra en el Call Center objeto de estudio, dio como resultado el “Acoso Vertical descendente o bossing” que significa que el grupo acosador se halla en una posición de poder superior a la de su víctima, en este caso por nivel jerárquico, laboral y económico. (Carvajal Bossa Nubismar, 2017)

Los autores de mobbing son en su gran mayoría el superior o jefe inmediato es uno de los principales agresores en las diferentes conductas de acoso laboral, demostrando que dentro de las relaciones de poder que se establecen entre superior y empleado, debido a los patrones de conducta imperantes dentro de las escalas jerárquicas, género y otras, siempre va inmerso el componente de poder, ya que los superiores abusan de su nivel superior presentando conductas como despotismo, abuso de autoridad y de poder, falta de ética, entre otras, que son prácticas negativas que afectan en una escala mayor el trabajo del empleado. (Carvajal Bossa Nubismar, 2017)

Por lo indicado anteriormente el nivel de acoso que presenta las empresas Call Center llega al grado donde indica que la persona acosada le es más difícil mantenerse o reincorporarse a su puesto de trabajo, no soporta las burlas y humillaciones y comienza a presentar bajo rendimiento, problemas físicos y síntomas depresivos, por lo que se considera un grado alto por los efectos que este conlleva. (Carvajal Bossa Nubismar, 2017).

Por todo lo anteriormente mencionado los centros de llamadas se han convertido en una de las primeras fuentes de trabajo por esta razón se encuentran en una creciente de modernización tanto tecnológicamente como de cultura organizacional donde tiene cabida la parte psicosocial donde se está tomando en cuenta estos factores, las multinacionales se están reinventando y agregando el toque de felicidad, en Medellín se crea la comunidad F a la cual pertenecen un grupo amplio de empresas donde su propósito es alcanzar niveles altos de creatividad y productividad cuando se es genuinamente feliz en su lugar de trabajo; estos indican que el 85% de los empleados no son

plenamente felices en su labor y solo un 15% totalmente felices. El manejar este contexto en los Call Center desencadena una mayor estabilidad y rentabilidad para la organización.

Ilustración 2 Trabajar con felicidad Comunidad F



Recomendaciones

Las medidas de intervención o prevención sobre los riesgos psicosociales han de adecuarse a las situaciones o escenarios de cada organización y de los individuos afectados; Es trascendental que desde el equipo de Seguridad y Salud en el trabajo se tenga en cuenta que las mejoras en la organización deben estar a la mira tanto de las condiciones del entorno como la forma en que cada individuo organiza la información, dado que estos aspectos determinan el pensar, sentir y actuar de cada individuo para lograr un desempeño adecuado y eficiente dentro de la organización.

Del mismo modo, se propone desarrollar mecanismos para evaluar el tipo de comunicación que se utiliza en las organizaciones, es decir, si la comunicación que se lleva es sólo a través de un medio tecnológico o personalizado, debido a que esto puede llegar a influir en los resultados grupales y la identificación con la tarea.

Es importante tener en cuenta que el derecho al trabajo no alude solo al acceso al empleo y a su estabilidad, [...] se trata también del derecho a un ambiente inclusivo donde todos, sin encontrar barreras o impedimentos a su carrera, pueden desarrollar plenamente su potencial, recibir un trato respetuoso y equitativo y disfrutar de libertad para poder expresarse sin para ello tener que sufrir opresión o violencia (OIT, 2015).

Al promover un clima organizacional adecuado, se genera un doble beneficio, pues se construye una sociedad más tolerante y respetuosa donde se garantiza la salud de los trabajadores, pero también las empresas obtienen beneficios propios. Las organizaciones

respetuosas e inclusivas, que valoran la diversidad, “son potencialmente más creativas, calificadas, innovadoras y capacitadas para tratar con un mundo también diverso, en rápido y profundo proceso de cambio” (OIT, 2003).

El estrés laboral o relacionado al trabajo está determinado por la organización del ambiente de trabajo, su diseño y las relaciones laborales, por ende, la empresa debe tener protocolos de actuación frente a estos aspectos tan importantes, para garantizar el bienestar de sus empleados y la obtención de la mayor productividad con calidad en sus procesos o servicios.

Contar con un instrumento que entregue orientaciones técnicas para valorar, medir y evaluar la exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales al interior de la empresa.

Conclusiones

Este trabajo tiene como finalidad la promoción, prevención de la salud frente a los factores de riesgo Psicosociales, también recomienda lugares óptimos de trabajo de acuerdo a las condiciones psico-fisiológicas.

La investigación sobre los trabajadores de los Call Center tiene como enfoque brindar recomendaciones para controlar las enfermedades relacionadas con los factores de riesgo psicosocial de los asesores, con el fin de que este pueda desarrollar sus actividades sin dificultad.

El no establecer medidas para la identificación en condiciones laborales, produce fallas de tipo organizacional que pone en riesgo la salud integral de los trabajadores, exponiendo a las empresas a sanciones por incumplimiento de requisitos legales vigentes a nivel de los programas de promoción y prevención de los Riesgos Psicosociales.

Los hallazgos son útiles para varios fines, tales como: identificar oportunidades de mejoramiento, adecuar a la realidad objetivos, metas y estrategias, sensibilizar a las personas que toman decisiones y a quienes son objeto de las mismas, acerca de las bondades de los programas establecidos para mitigar los riesgos psicosociales, tomar medidas preventivas a tiempo, comunicar ideas, pensamientos y valores de una manera resumida.

Bibliografía

- Ministerio de la Protección Social. (12 de 2007). *Primera Encuesta Nacional*. Obtenido de Condiciones de Salud y SG de Riesgos Profesionales:
<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ENCUESTA%20SALUD%20RP.pdf>
- Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo. (2019). Obtenido de Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo:
<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Alguacil, Leticia Andrea. (2015). *Propuesta Estratégica para optimizar el Clima Organizacional en el Call Center de Siscard*.
- Arnold B. Bakker, E. D. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Baldoceda Cerdán, Esteysi Diley. (2018). *Síndrome de burnout en los trabajadores del área de call center de una empresa privada de Lima Metropolitana*.
- Bernardo, M. J. (2012). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización y historia*. Madrid.
- Caraballo Yohama, B. G. (2012). Identificación y evaluación de factores psicosociales laborales en un centro de llamadas. *Revista de la facultad de medicina*.
- Carvajal Bossa Nubismar. (2017). *Determinar la presencia de las condiciones de acoso laboral en un Call Center*. Caracas.
- Cherniss, C. (1993). *The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout*.

- Díaz A. (2010). *Relaciones directas y moderadoras entre el estrés laboral y la salud*. Caracas.
- Díaz Sotomayor, María Fernanda; Morán Espín, Patricia Carolina. (2011). *Análisis del clima laboral, cultura organizacional y realización de un plan de mejora en la empresa America Call Center en la ciudad de Quito*.
- duran, M. (2009).
Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. (Vol. 2 2012).
- FISO. (2014). *Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional*. Obtenido de <http://www.fiso-web.org/glosario>
- gestiopolis.com/definicion-call-center/. (2003). Obtenido de gestiopolis.com/definicion-call-center/.
- Gil Monte . (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo, (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*.
- Gil Monte y Peiro. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid.
- Guillermo Tortora. (2016). *Burnout y Factores de Riesgo Psicosocial*. Montevideo.
- Instituto de trabajo, salud y organizaciones. (2011). *La organización del trabajo y el estrés*.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2018). *Riesgos psicosociales*.
- Jaime Fernando Chanalata Pelaéz. (2017). *Factores organizacionales y Estrés laboral: incidencia Call Center*. Ecuador.
- Jose Maria Peiro Silla. (2001). EL ESTRÉS LABORAL: UNA PERSPECTIVA INDIVIDUAL Y COLECTIVA. *Investigacion administrativa*.
- Luján Elizabeth Olivera Sosa. (2016). *Impactos Psicosociales de la Organización del trabajo en trabajadores Call Center. El síndrome de Burnout*.

Maria, G. S., & Carlos, V. J. (2015). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral.

Salud Uninorte. Barranquilla.

Marrua Maria Cristina. (2009). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el*

marco contextualizador del estres laboral.

Meyer, D. B. (2008). La investigación descriptiva. *Manual de tecnica de la investigación*

educacional.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1987). Decreto 778 de 1987., (pág. 6). Bogotá.

Ministro de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008., (pág. 9). Bogotá.

Ministros de Trabajo, Seguridad Social y Salud. (1989). Resolución 1016 de 1989 ., (pág.

6). Bogotá.

Neffa, J. C. (2016). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribucion a su estudio.*

Buenos Aires.

OMS. (s.f.). *Función Pública*. Obtenido de [http://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-](http://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-un-entorno-laboral-saludable-)

[frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-un-entorno-laboral-saludable-](http://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-un-entorno-laboral-saludable-)

[/28585938?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INS](http://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-un-entorno-laboral-saludable-)

[TANCE_sqxafjubsrEu_redirect=https%3A%2F%2Fwww.fun](http://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-que-es-un-entorno-laboral-saludable-)

Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Informe sobre el Empleo en el Mundo.*

Presidencia de la República. (13 de 06 de 1991). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE*

COLOMBIA 1991. Obtenido de

[http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Constitucion-Politica-Colombia-](http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Constitucion-Politica-Colombia-1991.pdf)

[1991.pdf](http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Constitucion-Politica-Colombia-1991.pdf)

Presidencia de la República de Colombia. (1994). Decreto 1832 de 1994. *Por el cual se*

adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales, (pág. 6). Bogotá.

Presidente de la República de Colombia. (1984). Decreto 614 de 1984., (pág. 22). Bogotá.

Rave Jiménez , M. E. (Diciembre de 2017). Presidente COPASST ISAGEN.

Resolucion 2646. (2008).

Revista Dinero. (2017). Así va el negocio de la tercerización de servicios en Colombia.

Revista Dinero.

Rodríguez, C. A. (2009). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_118.pdf)

[buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_118.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_118.pdf)

Roger Forbes Álvarez. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de

atención en la empresa. *Éxito Empresarial.*

Saenz Margarita, U. J. (2019). Riesgo psicosocial en los operadores en un Call Center.

Universidad y Sociedad vol.11 no.4.

Sarsosa Prowesk , K., Charria Ortiz, V., & Arenas Oriz, F. (14 de 03 de 2014).

Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de

cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). Obtenido de scientific

electronic library online: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v13n27/v13n27a21.pdf>

Toledo Turk, Crista Tatiana. (2015). *El clima ético y el acoso laboral en una empresa Call*

Center. Guatemala.

tortora, G. (s.f.).

[https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_-](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_-guillermo_tortora.pdf)

[guillermo_tortora.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_-guillermo_tortora.pdf). Obtenido de

[https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_-](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_-guillermo_tortora.pdf)

[guillermo_tortora.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_-guillermo_tortora.pdf).

Trabajo, M. d. (2019). Resolucion 2404 .

Triguero, L. A. (2019). Trabajo decente y call centers: salud laboral y riesgos psicosociales en jaque. *Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO*, 46-47.

Villalobos, G. (2004). *Vigilancia Epidemiológica de los factores psicosociales*.

Yenny Tatiana Restrepo, Jorge Steven Ortiz, Yobani Ramirez. (2015). *CONDICIONES LABORALES DE LOS EMPLEADOS EN RELACION AL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS CALL CENTER PEREIRA*.