



El síndrome de burnout en la industria de los call centers

Nicoll Esmeralda Ramírez Gallego

Yuliana Andrea García Restrepo

Trabajo de grado para optar por el título de psicólogas

Tutor

Juan Felipe Velásquez Jaramillo, Magister en psicología. Universidad de Antioquia

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Psicología

El Carmen de Viboral, Antioquia, Colombia

2023

Cita

(García Restrepo & Ramírez Gallego, 2023)

Referencia

García Restrepo, Y., & Ramírez Gallego, N. E. (2023). *El síndrome de burnout en la industria de los call centers* [Pregrado]. Universidad de Antioquia, Carmen de Viboral UdeA.

Estilo APA 7 (2020)



Biblioteca, repositorio institucional UdeA

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes

Decano/Director: Alba Nelly Gómez García

Jefe departamento: Alberto Ferrer Botero

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestros padres, por ser nuestro más grande apoyo durante este camino. También, queremos dedicarlo a nuestras parejas, porque su acompañamiento y confianza en nuestras capacidades, nos motivaron a seguir adelante y no desistir a pesar de los obstáculos

Agradecimientos

Agradecemos a nuestros padres, por ser un soporte y darnos la motivación necesaria para ser mejor cada día, también a Juan Felipe Velásquez Jaramillo porque sin su apoyo y guía constante, no hubiera sido posible sacar este trabajo de grado a adelante, ya que con su actitud nos motivó a tomar impulso para culminar este trabajo, así mismo sirvió de inspiración respecto a nuestro quehacer profesional, por último, a mi compañera de tesis, quien me impulsaba cuando pensaba que no podía continuar.

Tabla de contenido

Resumen	6
Abstract.	7
Introducción.	8
Planteamiento del problema.	9
Antecedentes.	11
Justificación.	15
Objetivos.	17
Problema de investigación.	18
Hipótesis.	19
Hipótesis de trabajo.	19
Hipótesis nula.	19
Marco teórico.	20
Dinámica de los Centros de atención telefónica o Call centers.	21
El clima organizacional.	25
El estrés como concepto.	28
Estrés laboral.	30
Síndrome de burnout.	33
Metodología.	36
Participantes.	36
Plan de Análisis de Datos.	37
Consideraciones éticas.	38
Resultados.	39
Síndrome de burnout en los trabajadores de call centers.	39
El clima organizacional en call centers.	40

Relación entre el clima organizacional y la prevalencia de burnout en los call centers.	41
Discusión.	42
Conclusiones.	46
Recomendaciones.	47
Referencias.	48

Resumen

Los Call Centers son empresas que brindan servicios de atención al usuario, en los que un grupo de personas denominadas “agentes”, prestan servicios vía telefónica a diversos clientes, ya sea para brindar solución o resolver inquietudes; estos agentes, a su vez, cuentan con personal que supervisa estrictamente sus labores. Dada la particularidad de esta organización, diversos estudios se han interesado por describir la relación entre su clima organizacional y el desencadenamiento de afecciones como el estrés, que puede influir de manera directa en la salud mental de las personas. En este sentido, en un ambiente laboral hostil hay una tendencia mayor a desarrollar estrés laboral y este, al no ser abordado, puede derivar hacia el síndrome de burnout; el cual es entendido como una experiencia subjetiva compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas en el contexto laboral, que se manifiesta a través de sintomatología física, conductual y emocional. Esta patología tiene grandes implicaciones en la vida del sujeto, constituyendo uno de los principales padecimientos en el área de los call center. Por lo anterior, el objetivo de esta investigación fue describir la prevalencia de este síndrome en los agentes de call centers y determinar su relación con el clima organizacional, por medio de una revisión bibliográfica de 17 investigaciones. En esta investigación documental, se halló una alta prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de call center; igualmente, se encontró una relación significativa entre el clima organizacional y la aparición de burnout en los agentes de call center.

Palabras clave: Call Center, Burnout, Estrés laboral, Clima Organizacional.

Abstract.

Call Centers are companies that provide customer service, in which a group of people called "agents" provide services by telephone to various customers, either to provide solutions or resolve concerns; These agents, in turn, have personnel who strictly supervise their work. Given the particularity of this organization, various studies have been interested in describing the relationship between its organizational climate and the triggering of conditions such as stress, which can directly influence people's mental health. In this sense, in a hostile work environment there is a greater tendency to develop work stress and this, if not addressed, can lead to burnout syndrome; which is understood as a subjective experience composed of cognitions, emotions and negative attitudes in the work context, which is manifested through physical, behavioral and emotional symptoms. This pathology has great implications in the life of the subject, constituting one of the main conditions in the area of call centers. Therefore, the objective of this research was to describe the prevalence of this syndrome in call center agents and determine its relationship with the organizational climate, through a bibliographic review of 17 investigations. In this documentary research, a high prevalence of burnout syndrome was found in call center workers; Likewise, a significant relationship was found between the organizational climate and the appearance of burnout in call center agents.

Keywords: Call Centers, Burnout syndrome, work stress, organizational climate

Introducción.

La actividad laboral tiene diversas implicaciones en la vida de las personas, pudiendo favorecer aspectos de su cotidianidad o generar una serie de afecciones a nivel físico y psicológico; por lo que, en esta labor hay diversos factores que pueden influir en el desempeño del sujeto, permeando, igualmente, diversas áreas de funcionamiento del mismo; por esta razón, aspectos como las deficiencias en el diseño, organización o gestión de un trabajo puede provocar distintas afecciones que limitan el desempeño de actividades tanto en el ámbito laboral como en ámbitos personales, produciendo consecuencias a nivel físico, social o psicológico.

Uno de los síndromes con mayor riesgo de aparición en el contexto laboral es el síndrome de burnout, el cual es definido por Gil-Monte (2005), como una respuesta al estrés laboral crónico, entendida como la tensión vivida por el sujeto constantemente en su lugar de trabajo y que repercute de manera negativa en sus emociones, salud mental y física; presentando en muchos casos pérdida de ilusión, agotamiento físico y emocional, sentimientos de culpa, entre otros. Este síndrome es encontrado en diversas ocupaciones, principalmente en aquellas que tienen como enfoque la prestación de servicios en la que deben estar en contacto constante con los usuarios, tales como es el caso del área de docencia y enfermería, o en teleoperadores de call center.

Sin embargo, en la actualidad hay muy pocas investigaciones a nivel local acerca de las consecuencias de la sobrecarga laboral en los trabajadores de los call center, orientada a la identificación oportuna de factores de riesgo para la intervención adecuada, el mejoramiento de su desempeño, la disminución de riesgos psicosociales y la prevención de la aparición de síndromes como el burnout. Por esta razón, la presente investigación documental centra su interés en un fenómeno de relevancia actual y que hasta ahora ha sido poco abordado a pesar de las implicaciones que tiene sobre la vida de las personas; por lo que se pretende identificar, a través de una revisión bibliográfica de investigaciones en este campo, cuál es la proporción en la que se presenta el síndrome de burnout en los agentes de call center, y su correlación con el clima organizacional en estas empresas.

Planteamiento del problema.

La salud mental en el entorno laboral ha sido un tema de interés creciente en los últimos años debido a las implicaciones de los riesgos psicosociales en el área laboral sobre la vida de los trabajadores, pudiendo ocasionar diversas afecciones que limitan tanto el desempeño en las actividades diarias, como en la relación con su contexto. El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, s.f.), indica que la salud laboral se encuentra ligada a condiciones de trabajo que permita a los trabajadores desarrollar sus actividades con dignidad y se les brinde la oportunidad de participar en la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el entorno laboral.

Es por esto que, la organización interna de una empresa, así como el clima que se perciba dentro de esta, pueden repercutir sobre la salud del individuo. Los riesgos psicosociales que se presentan en el entorno laboral derivan de deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, también pueden generarse por un contexto laboral deteriorado, produciendo eventualmente consecuencias a nivel físico, psicológico y social, tales como la aparición de estrés (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, s,f).

En este sentido, el clima organizacional cumple un rol fundamental en el bienestar de los trabajadores de una empresa. Este concepto resulta complejo de definir, ya que se encuentra sujeto a diferentes enfoques o perspectivas. Hay autores que lo definen como un constructo psicológico que hace referencia a la manera en que las personas perciben el entorno en su lugar de trabajo (D'Alleo, y Santangelo, 2011); mientras otros autores, por ejemplo, Armenteros y García (2015), lo refieren como “un conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo” (p. 456). Estos mismos autores, no dejan de lado los factores perceptivos del individuo, refiriendo que estos son el resultado de la interacción entre esos aspectos perceptivos del trabajador y los aspectos objetivos de una organización, que tienen influencia en las motivaciones y comportamientos de los trabajadores de la misma.

De esta manera, el clima organizacional integraría tanto factores externos, relacionados a aspectos estructurales propios del lugar de trabajo, como internos, relacionados con aspectos individuales de las personas en un contexto laboral. En cuanto a los factores externos, las

normativas internas bajo las que se erigen las diferentes empresas pueden propiciar un mejor desempeño de las personas que laboran allí o causar lo contrario. Un buen clima laboral contribuye a una mejor ejecución de una tarea y disminuye el riesgo de presentar afectaciones tanto a nivel físico como mental; y, por el contrario, un ambiente laboral hostil puede ocasionar una serie de riesgos en la salud del individuo, tal y como se describen en los estudios realizados por Chanalata Peláez, J. F. (2018) y Sandoval, C (2019). Ahora bien, respecto a los factores internos, como se mencionó previamente, se encuentran los factores individuales de un sujeto, tales como la motivación, el comportamiento, el estado de ánimo, y su percepción de manera general de los factores externos. Debido a esto, las organizaciones han comenzado a preocuparse por esta problemática, lo que ha llevado a las empresas a tener un mayor interés por el clima en el entorno laboral, ocasionando el diseño de diversas estrategias para mejorarlo.

Ahora bien, una de las afecciones que se pueden presentar en un ambiente laboral deteriorado, es el estrés, que, si no es intervenido a tiempo puede desencadenar una patología aguda de esta, conocida como síndrome de Burnout. Diversos estudios han centrado su interés en esta patología en diferentes áreas laborales, entre las que se destacan profesionales de la salud, profesionales docentes y áreas de atención a usuarios como ocupaciones de mayor prevalencia de este síndrome, como se observa en las investigaciones de Linde, et. al. (2005) y Gómez-Urquiza et al (2017), en los que se evidenciaron niveles medios-altos de burnout en los profesionales evaluados del área de la salud. Igualmente, se ha hallado una significativa prevalencia en el área de docencia, destacando los estudios de Muñoz y Ocampo (2016); y los de Bedoya, E. et al (2017). Lo anterior, permite dar cuenta de la aparición de este síndrome en diferentes campos laborales, siendo los de mayor riesgo aquellos centrados en labores de atención a usuarios, como los desarrollados en los centros de llamadas o “call centers”.

La industria de los call centers, es un área en constante crecimiento y que ha suscitado gran interés debido a su estructura organizacional y al gran número de empleos que genera alrededor del mundo. Estas empresas, cuentan con un organigrama estructural complejo que les permite adaptarse a todo tipo de necesidades y realizar sus funciones de forma eficiente, dividiendo su estructura en las áreas principales denominadas como: área de operaciones, áreas de apoyo y área comercial (Formación GCC, 2020), Cada una de estas áreas cuenta con un grupo humano que se

encarga de realizar funciones específicas. Ahora bien, diversos estudios han planteado la relación entre su clima organizacional y el desencadenamiento de afecciones tanto a nivel físico como psicológico, destacando en este aspecto, el estrés laboral crónico o síndrome de burnout. Estos lugares de trabajo cuentan con una significativa aparición de síntomas asociados al estrés laboral, así como a síntomas de ansiedad y depresión en los trabajadores, tal y como se planteó en la investigación de Rojas, et, al. (2019) y con el síndrome de burnout estudiado por, D'Alleo, y Santangelo (2011).

En Colombia, las investigaciones relacionadas con el síndrome de burnout en el entorno laboral, en especial en los call centers, continúa siendo escasa, por lo que la información con la que se cuenta de esta problemática tiende a generar aún más interrogantes; en este sentido, es relevante mencionar el trabajo realizado por Gómez, M. C. P. (2005), Urrea Motta, et al (2021) y Parra, M. et al (2020). que, si bien describen el fenómeno en estas empresas, dejan abiertos los cuestionamientos en la relación del clima organizacional con la prevalencia del síndrome de burnout en los operadores telefónicos en el contexto colombiano. Por lo anterior, se hace imprescindible hallar la relación con el clima organizacional en este sector profesional, ya que, como se mencionó anteriormente, el contexto laboral particular de este tipo de compañías puede repercutir en la aparición de diversas patologías; por lo cual, investigar un área laboral que representa actualmente la mayor parte del mercado laboral nacional, es imprescindible, en tanto las particularidades de su entorno pueden traer consecuencias a nivel físico y emocional de sus empleados. Ahora bien, la ausencia de aporte teórico y metodológico que permita dar cuenta de aquellos aspectos que inciden en la aparición de estrés crónico en esta población, se instala como una problemática actual que debe ser abordada, dada la significativa prevalencia que se halló de esta patología en estudios relacionados en diversos países, por lo que, es fundamental el reconocimiento local de esta organización sobre la salud de los trabajadores; es por esto que el presente trabajo pretende dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el burnout en los call center?

Antecedentes.

Debido al interés que suscita la salud mental en el contexto laboral, diversos investigadores han basado sus estudios en la relación del clima organizacional y los factores de estrés en estos

ambientes. Entre estas investigaciones, se destaca la realizada por Sandoval, C (2019) en Perú, el cual tenía por objetivo, determinar la relación entre estrés y el clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña. En este estudio de tipo descriptivo correlacional, no experimental, se usaron como instrumentos la escala de estrés laboral OIT – OMS y la escala de clima laboral CL-SPC; y se empleó el programa estadístico SPSS para analizar la base de datos. Esta investigación se realizó con una muestra de 150 empleados del área de cobranzas de un call center, en la cual, se demostró la relación entre las variables de estrés laboral en 7 dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo; y la variable de clima laboral que comprende cinco factores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, evidenciando la influencia del clima organizacional, sobre la aparición de estrés. Los resultados evidenciaron una correlación negativa -0.197 y significativa al $.05$, para un tamaño del efecto pequeño de $.039$ correspondiente a la interacción entre el puntaje total del estrés y clima laboral. Concluyendo así, que existe una relación significativa e inversamente proporcional entre estrés y clima laboral en la población estudiada.

Asimismo, Rojas, et, al. (2019) realizaron una investigación con el objetivo de evaluar los factores de riesgo psicosocial y estrés asociados a síntomas psicosomáticos, ansiedad y depresión en teleoperadores de Call Center de la Ciudad de México. En la que utilizaron el JCQ de Karasek, (1979), la escala de Supervisión controlante de Juárez, et al. (2015), La escala de síntomas de Estrés de Seppo Aro (1988), y la Escala de depresión y ansiedad de Goldberg (1988), en 100 trabajadores de 2 organizaciones distintas. De acuerdo con los datos, el 16% reporta altas demandas psicológicas, 36% bajo control del trabajo, 30% altos niveles de estrés laboral y en un grado mayor, 57%, supervisión controlante. Ahora bien, en cuanto a la percepción de sintomatología psicosomática de estrés, se evidenció que el 48% presenta niveles altos, con síntomas como acidez estomacal, insomnio, dolores de cabeza, falta de energía, fatiga e irritabilidad; aunque, en la variable de apoyo de compañeros se reporta un nivel de 61%, denotando un buen apoyo. Asimismo, se resalta que los operadores que se encuentran expuestos a supervisión estricta y controlante presentan 3.3 veces más síntomas ansiosos y 1.6 veces más síntomas depresivos, que aquellos que no están expuestos a este control. Finalmente, de la prueba de Spearman se obtuvo que, las demandas psicológicas presentaron correlación significativa con la variable estrés. Se concluye que

el cargo de teleoperador de Call Center representa una actividad con grandes riesgos para la salud mental, y que las condiciones laborales que tienen mayor influencia en la aparición de afecciones mentales y físicas son el bajo control de su trabajo, junto con una supervisión estricta.

Por otra parte, Carrasco, S (2020); demostró en su investigación, la correlación entre las variables clima laboral y el estrés, la correlación obtuvo un valor de Rho de Spearman de ,700, con una significancia de ,001 (o con un valor p de ,001). Por otro lado, se observa que el valor de sig. (Bilateral) < .001 es menor que 0,05, exponiendo así mismo, las áreas más afectadas, que en este caso fueron: involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Esta investigación se realizó en Perú, en una empresa de capacitación empresarial de Lima, con 67 colaboradores del área de ventas por Call center, usando un diseño correlacional, no experimental de corte transversal, utilizando el cuestionario como instrumento recolector de información. Para la primera variable “Clima laboral” se ha tomado el instrumento estandarizado por Sonia Palma (2004) y para la segunda variable “estrés” se utilizó la escala de estrés Laboral OIT-OMS; por otra parte, también se ha hecho uso del programa estadístico SPSS con el fin de conocer la relación entre las variables de interés para la investigación, para la cual se usó la prueba estadística de Rho de Spearman.

Ahora bien, el síndrome de burnout ha sido igualmente relacionado en diversas investigaciones, como la de D’Alleo, G., & Santangelo, A. (2011) en la cual, han realizado un estudio de tipo correlacional en Italia, con el objetivo de explorar los niveles de burnout en los operadores de call center y el clima organizacional de las compañías en las que trabajan, con el fin de identificar posibles correlaciones y congruencias, se llevó a cabo con una muestra de 114 operadores de call center, y se aplicó el Inventario de Burnout MBI Maslach y el “Cuestionario para el Análisis del Clima Organizacional”. En este estudio se halló que los aspectos más críticos del clima organizacional están en el área de “involucramiento del operador en su trabajo”, “autonomía” y en el área de “presión laboral”. Así mismo, señalan una clara evidencia de que dentro de los call centers hay un número significativo de estrés laboral, con niveles altos en burnout en las escalas de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; por último, estos autores, señalan la importancia de reforzar los factores protectores como la autonomía, ya que el sentimiento de libertad ayuda a que el agente telefónico gestione su tiempo y el esfuerzo

realizados en cada llamada. Esta investigación permite evidenciar la importancia de mitigar la aparición de burnout en los agentes de call center, ya que como lo refieren D'Alleo, G., & Santangelo, A. (2011), prever e intervenir adecuadamente los riesgos psicosociales por medio de estrategias que busquen mitigar la aparición de enfermedades tales como el estrés agudo, contribuyen a mejorar el bienestar de los operadores de call centers, y a su vez, influye sobre el éxito de una organización.

Al respecto de la investigación anterior, se retoman las investigaciones sobre Burnout abordada por la de Gallegos, et, al. (2015) realizada en Perú, en la que participaron 49 trabajadores, con el objetivo de caracterizar las manifestaciones del síndrome de burnout, en este caso el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, de los trabajadores de un call center, en función de ciertas variables sociolaborales como el sexo, los ingresos mensuales y el estado civil. Para recoger datos sociolaborales de los trabajadores se utilizó una ficha de recolección de datos personales, también se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach compuesto por tres subescalas que corresponden a las tres dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y baja realización personal (8 ítems). Donde se encontró que el 64.9% de los participantes presenta niveles severos de agotamiento emocional, en cuanto a despersonalización el 83.8% presenta niveles severos y por último en cuanto a baja realización personal y se obtuvo un 83.8% en un nivel severo. Estos resultados indican a los call centers como una de las ocupaciones de mayor riesgo.

Las investigaciones anteriores demuestran cómo las altas exigencias que demanda el entorno laboral pueden ocasionar un efecto contraproducente en la salud de los empleados y esto, ligado con un ambiente laboral desfavorable, incrementa las posibilidades de presentar patologías como el estrés laboral o su consecuencia crónica, el síndrome de burnout.

Justificación.

El presente trabajo enmarca su importancia en un área que es aún incipiente en el contexto nacional. El síndrome de burnout en el ámbito laboral, sobre todo en empresas de servicios telefónicos, es un tema ampliamente estudiado en diversos países de Latinoamérica, dado su impacto sobre el empleo y la economía de un país; sin embargo, este síndrome ha sido poco desarrollado en investigaciones locales, considerando que es un tema con influencia directa sobre la salud mental del individuo y su forma de desempeñarse en las diversas esferas de su vida. Este síndrome tiene su origen en el entorno laboral, y, considerando que la vida laboral es una actividad transversal a todo desarrollo personal, social y económico del ser humano, es importante destacar que lo que ocurra en esta puede afectar de manera tanto positiva como negativa el desarrollo funcional e interpersonal; sin dejar de lado las consecuencias que puede tener para una industria en el marco legal y productivo, el abandono del bienestar de sus trabajadores.

Por consiguiente, la presente investigación pretende enfocarse en la prevalencia del burnout en la industria de los call centers y su relación con el clima organizacional, en el que se pretende ampliar el panorama mundial, y hacer visible la importancia de abordar este fenómeno en el contexto nacional, como una problemática que tiene grandes repercusiones en el sistema de salud.

Adicionalmente, se espera contribuir a nivel teórico a un fenómeno que hasta ahora no ha sido ampliamente estudiado, contribuyendo con una perspectiva actual de la prevalencia del burnout en los call centers, los cuales son conocidos como en una de las industrias que mayor empleo genera no solo en el país sino también a nivel mundial, el cual resulta determinante en la promoción del empleo (Ruiz, 2021) y, poniendo de relieve la situación actual de esta industria con respecto a su clima organizacional. Asimismo, se planea aportar a nivel metodológico, ya que, al revisar las investigaciones previas que han evaluado la relación del clima organizacional con la aparición de burnout en los operadores de Call Center, se podrá tener una perspectiva objetiva y clara sobre cómo se ha dado la relación entre estas dos variables, mejorando la comprensión de esta patología en esta área laboral, y ayudando a identificar los factores con mayor relevancia, generando un valioso aporte a nivel científico y académico, que además, sirve de base para

investigaciones posteriores. Se espera, además, que la importancia por este campo de investigación vaya en aumento por parte de los profesionales ligados al área de la salud y al área laboral.

Ahora bien, se espera plantear las bases para futuras investigaciones en pro de ampliar un campo de estudio poco abordado hasta ahora, considerando las implicaciones directas que tiene el trabajo sobre la salud física y mental del individuo, pudiendo limitar su desempeño en la sociedad. Es por esto que, el conocimiento que pueda derivarse de este estudio documental permite mejorar los aspectos relacionados con la producción científica de este fenómeno en el marco nacional, y, a su vez, de los resultados obtenidos, puede comenzar a pensarse la implementación de estudios de campo, que permitan dilucidar la actualidad colombiana de la calidad de trabajo que ofrece la industria de Call Centers, incentivando políticas que ayuden a prevenir, mitigar e intervenir la aparición de este síndrome en el contexto laboral, mejorando la calidad de vida de las personas y su relación con el área laboral.

Objetivos.

3.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en los call centers.

3.2 Objetivos específicos.

- Identificar las características organizacionales de los call centers.
- Describir el clima organizacional en los call center.
- Describir la prevalencia del burnout en los call center.

Problema de investigación.

La pregunta que pretende responder la presente investigación es:

¿Existe relación entre el clima organizacional y la aparición de Burnout en los trabajadores de
Call center?

Hipótesis.

La hipótesis de trabajo se encuentra justificada por la documentación exhaustiva de estudios previos acerca de la prevalencia del síndrome de burnout en los agentes de call centers, hallándose una prevalencia considerablemente alta en esta población; las investigaciones permiten dar cuenta de la recurrencia de este hecho en los diferentes países en los que se han llevado a cabo estudios de esta afección en los agentes telefónicos de los centros de llamadas.

Hipótesis de trabajo.

El clima organizacional se relaciona con la aparición de burnout en los agentes de call centers.

Hipótesis nula.

El clima organizacional no se relaciona con la aparición de burnout en los trabajadores de call centers.

Marco teórico.

En los últimos años se ha marcado una tendencia hacia los rápidos avances tecnológicos, que ha llevado a la automatización de muchos procesos que se realizan día a día en diferentes sectores y que se ve influenciada por el desarrollo de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) abriendo paso a nuevas formas de procesar la información y de comunicación de manera más eficiente, cambiando así la dinámica de las industrias, que se ven instadas a responder a estos cambios mediados por las TIC, y que transforman tanto la estructura organizacional como la forma en cómo las personas ejercen sus funciones dentro de una compañía. Este tipo de desarrollos generan una gran cantidad de cambios a nivel social, económico y tecnológico, en el que también se halla una demanda por mejorar la calidad y la rapidez de los servicios, obligando a las empresas a mejorar sus procesos internos para funcionar de manera más eficaz y con mayor productividad en aras de satisfacer las necesidades de sus clientes, trasladando, a su vez, estas demandas a todos los integrantes de la organización.

En este auge tecnológico se destacan las industrias enfocadas en los servicios de atención remota. Una de las industrias que mayor crecimiento ha tenido en la última década y que ha encontrado un gran uso de las TIC, es el sector conocido como Business Process Outsourcing (BPO); que es definido por la Asociación Colombiana de BPO (2019), como “el sector de tercerización de procesos de negocio, entendiendo esto como la delegación de uno o más procesos de negocio, intensivos en el uso de tecnologías de la Información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basado en métricas definidas y medibles”. En este sector se destacan dos tipos de áreas que son: Front office, referida a áreas de servicio al cliente, soporte técnico, entre otros; y back office, referida a la gestión de recursos humanos en relación con aspectos de nómina y contrataciones, así como a los aspectos financieros, administrativos y de análisis informático. Para los intereses del presente trabajo nos centraremos en la primera, front office, que se encuentra ligada a las compañías conocidas como centros de llamadas o call centers.

Dinámica de los Centros de atención telefónica o Call centers.

Este tipo de instituciones se encuentra en constante crecimiento, en especial por la novedad que implica conectar al usuario y a las empresas mediante las tecnologías de información. Es considerada una de las industrias que más empleo genera en el país, solo “En el periodo 2010-2016, en promedio, los empleos de call center en Colombia aumentaron en 13,8%, por lo que es un sector en crecimiento que continúa generando empleo”. (Alzate, 2018). Su expansión se ha visto marcada por las facilidades que brinda al momento de ofertar una vacante, siendo una oferta variada donde pueden tener las mismas oportunidades las personas bachilleres y personas sin experiencia, hasta personas con conocimiento bilingüe y con conocimientos particulares en una determinada área, lo que ha logrado posicionar este tipo de empresas como una de las industrias que más empleo genera a nivel nacional.

Ahora bien, es importante considerar los aspectos organizacionales que caracterizan este trabajo. Los call centers son instituciones con una estructura administrativa y laboral muy amplia, en la que una red de personas denominados como agentes telefónicos, realizan labores de atención telefónica a los diversos usuarios que se comunican con alguna dificultad o inquietud, recibiendo una gran cantidad de llamadas de manera constante y estos, a su vez, cuentan con personal que supervisa sus labores y el seguimiento de los protocolos (Khan & Du 2014). Estos agentes realizan sus operaciones a través de la tecnología VoIP; que, recuperando lo propuesto por Micheli (2012), encontró un campo de aplicación en los call centers, brindando la posibilidad de realizar o recibir llamadas a través de la red, por lo cual, no se requieren antenas o cables, sino que depende exclusivamente de la cobertura de internet a la que se tenga acceso.

Esta tecnología fue de gran importancia en la industria del BPO, en particular para los centros de atención al cliente, cuya aplicación resulta muy útil al integrarla con las operaciones de la empresa, permitiendo concentrar la información e integrar las labores con la administración de información, además de tener un control más eficaz de los empleados, permitiendo cada vez más la expansión de los centros de llamadas, así como la posibilidad de trabajar de manera remota.

Por consiguiente, “un call center produce dos tipos de bienes: uno es la interacción entre el teleoperador y el cliente-usuario, y otro es el registro digital de la interacción misma” (Micheli, 2012, pp. 150). El primero, hace referencia a la solicitud o requerimiento del cliente que es atendida por un operador telefónico en el que pretende dar solución a su solicitud; el segundo, hace referencia al “historial” que se deja de esta llamada, mediante el cual, el teleoperador da cuenta a la empresa de los procedimientos realizados en la interacción con el cliente, este puede ser a modo de marcación, grabación de llamada, registros digitales, entre otros. Los call center, en su variedad, funcionan con información y datos en torno a un mercado específico, ya sea financiero, bancario, salud, entre otros.

Al ser variadas las empresas para las que se contrata personal mediante la tercerización, así como los procesos, o el tipo de servicio para la que es contratada una persona, a cada área se le da la denominación de “campana”, que se entiende como el área o la empresa para la cual un teleoperador realiza sus funciones. Igualmente existe una categorización para el tipo de servicio que se presta, que puede dividirse en teleoperadores “inbound” y “outbound”. Los primeros hacen referencia a la recepción de llamadas por parte de los clientes, y se relacionan comúnmente con los procesos de servicio al cliente, retención, brindar soporte o solución al cliente, respondiendo dudas, solicitudes y reclamos, en el que el usuario es el que realiza el contacto con la línea de atención. El segundo, hace referencia a las llamadas que se realizan desde la compañía hacia los clientes de manera activa, estos cumplen funciones relacionadas a televentas, realizando el contacto con los posibles clientes para ofrecer los productos o servicios de la empresa, también realizan contacto con los clientes con el propósito de ejecutar procesos de cobranza (Micheli, 2007).

Con respecto a la organización dentro de un call center, para el caso de Colombia, se sigue una caracterización similar a la planteada por Saavedra (2017):

1. Para cada campana hay un jefe de operaciones, que es la persona encargada del trabajo en un área determinada, y es ayudado por un equipo de trabajo.
2. Existe un área de control y calidad, donde se realiza el monitoreo de las llamadas recibidas o realizadas de cada trabajador, supervisando tanto el seguimiento de las normas establecidas, como la calidad del servicio ofrecido.

3. Hay un equipo conformado para brindar el entrenamiento o capacitación a trabajadores nuevos y a personas que ya hacen parte de la empresa, este se encarga de enseñar el manejo de las TIC y de las guías operativas.
4. El área de operaciones es donde los teleoperadores, luego de pasar todo el proceso de contratación y capacitación, realizan sus labores de servicio y son divididos por cubículos contiguos, en esta área, también se ubica el supervisor del equipo de trabajo.
5. Estación de supervisión, esta también se ubica en el área de operaciones en un lugar central del equipo de trabajo, en esta se ubica el supervisor de cada equipo, y es el encargado del monitoreo, acompañamiento y estatus de los agentes en la plataforma de “logueo”; como se mencionó anteriormente, existen diferentes tipos de áreas para las cuales los agentes telefónicos son contratados (servicio al cliente, retención, fidelización, entre otros), por lo cual, cada equipo de trabajo cuenta con un supervisor.

Igualmente, esta misma autora plantea la importancia de considerar otras características de los call centers, como lo son la validación de la información, debido a que la seguridad de los clientes es muy importante para la empresa; por lo que, se le pide al usuario completar una cantidad de información sobre sí y si la validación de su información es exitosa se procede acceder a su cuenta y a brindarle la información requerida, pero si no se logra la validación de esta, se le debe pedir al usuario estar seguro de sus datos y marcar nuevamente para brindarle la ayuda que necesita. Respecto a la jornada laboral en estas compañías, hay un turno determinado por 8 horas diarias con un día compensatorio en la semana, que puede darse en cualquier día de la semana. El flujo de llamadas durante la jornada laboral es constante y solo se puede suspender la actividad con autorización del supervisor ya sea para comer (el tiempo de receso oscila entre 15 y 30 minutos), para ir al baño o por motivo de capacitaciones o reuniones.

Por su parte, Formación GCC (2020), divide la estructura de los call center en tres áreas:

- a. Área de operaciones: Esta se encuentra constituida por:
 - Director General
 - Jefes de Departamento o Gerentes
 - Director de Cuentas
 - Coordinadores de Servicio

- Supervisor de Servicio
 - Ejecutivos de Atención al cliente, Teleoperadores, Telemarketers
- b.** Área de Apoyo: Esta área se encuentra constituida así:
- Departamento de Recursos Humanos (RR.HH)
 - Departamento de Tecnología
 - Planificación y desarrollo.
 - Departamento de Calidad
 - Departamento Legal
 - Servicio Médico
- c.** Área Comercial: Compuesta por:
- Director Comercial
 - Gerente comercial o gerente de ventas
 - Gerente de productos
 - Ejecutivos de cuentas

Por otra parte, recuperando los planteado por Del bono & Bulloni (2008), hay una evaluación de métricas que evalúan el desempeño tanto de manera individual como grupal, y se consideran aspectos como duración de las llamadas de cada teleoperador, tanto durante el tiempo que interactúa con el usuario como el tiempo y las veces que recurre a la posibilidad de poner al usuario en la línea de espera; se indica, también, que esta no debe exceder un tiempo determinado; otro aspecto que se evalúa es la resolución del inconveniente en la primera llamada, en la que se constata que la información dada haya sido oportuna y clara para evitar que el usuario llame en repetidas ocasiones; la satisfacción del usuario es una métrica de gran importancia, ya que en esta, el usuario da cuenta del servicio prestado. El protocolo de inicio y fin de la llamada también es tenido en cuenta en la evaluación que realiza el área de calidad, donde se evalúa fluidez, y uso del guion para iniciar y terminar la llamada, así como el conocimiento del producto.

De igual manera, la seguridad de las instalaciones es un tema de importancia para estas empresas ya que hay gran cantidad de información que suelen conservar en estas, por lo cual, los empleados no debe ingresar ningún objeto tecnológico, alimentos u otro objeto que se encuentre prohibido en el reglamento, al área de operaciones; por lo que antes de ingresar, se debe consignar cualquier elemento en casilleros ubicados en una zona determinada y posteriormente las personas son revisadas para evitar cualquier violación al reglamento.

Como se puede evidenciar, el nivel de control organizacional en estas instituciones es estricto, ya que en el proceso que realizan los agentes, son constantemente monitorizados. Este nivel de control sobre los empleados puede generar cierto malestar en los agentes telefónicos, que puede crear un nivel de tensión en cuanto a la calidad de los servicios prestados, así como a los tiempos para llevar a cabo diversas funciones. Es por esto que los call centers han sido el centro de discusión entre diversos estudios que relacionan el clima laboral en estos lugares con la salud mental y física de los trabajadores. Ahora bien, es importante destacar algunos aspectos fundamentales del clima organizacional para comprender un poco mejor su posible relación con la estructura organizacional que siguen los centros de llamadas.

El clima organizacional.

“El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él” (Armenteros y García, 2015, p. 456). De acuerdo a estos autores, para las empresas, medir el clima organizacional se convierte en un aspecto importante, ya que los factores que lo constituyen pueden tener un gran impacto sobre los resultados de la organización, marcando una diferencia entre aquellas que tienen un buen desempeño y las que no. Asimismo, la inclusión de los aspectos perceptivos de los sujetos, se integra dentro del concepto de clima organizacional, los cuales, hacen referencia a un conjunto de percepciones por parte de los trabajadores de una empresa hacia el ambiente dentro de esta, se entiende que un buen clima laboral favorece aspectos como la productividad, la satisfacción laboral y el ambiente general dentro de ella (Peralta, 2002). La relevancia por estudiar esta característica ha cobrado gran interés en los últimos años, ya que se encuentra ligado al valor significativo que

ha cobrado la salud mental como problemática de salud pública y que busca la manera de mejorar la calidad de vida de las personas en todos los ámbitos.

El concepto de clima organizacional, resulta ser complejo, ya que es un término que ha sido retomado por diversos autores a lo largo del tiempo desde una perspectiva diferenciada, en la que se integran factores de carácter objetivo y subjetivo. En este aspecto, autores como, Forehand y Von Gilmer (1964) lo definen “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”. En este sentido, las características distintivas de una organización que se orientan hacia el bienestar de sus trabajadores, traen a su vez beneficios de desempeño para la organización.

Por su parte James y Jones (1974) mediante su propuesta de componentes característicos, añaden características como el contexto, el medio ambiente, los valores y normas del sistema y los procesos; sin embargo, estos no logran determinar la influencia sobre los aspectos individuales de los empleados con relación al trabajo, ya que si bien cada componente influye, estos se operativizan de maneras diferentes creando un conflicto entre la generalización de ciertos aspectos y la permanencia de los aspectos individuales. El modelo propuesto por estos autores, se basa en los siguientes principios:

- a.** La situación externa e interna de la organización, donde se evidencian características del clima organizacional relacionadas con el ambiente, valores y normas de la empresa.
- b.** Intervención de variables como el clima psicológico, el medio ambiente fisiológico y la motivación con el trabajo.
- c.** Características individuales relacionadas con la personalidad y/o las capacidades.
- d.** La conducta laboral y el rendimiento. Este modelo toma en consideración la estructura de una organización como factor que influye en la actitud del sujeto.

Otra de las propuestas destacadas, fue la de Weinert (1981), que plantea, los principales factores relacionados con el clima organizacional, a saber:

- 1.** La percepción que el sujeto tiene de su ambiente laboral.
- 2.** El valor atribuible individual a los resultados esperables de su esfuerzo.

3. Las instrumentales en relación con dichos resultados.
4. Las expectativas de su labor y que influyen en sus actitudes laborales.

De acuerdo con este modelo, se sigue una línea de carácter individual, donde se toma en consideración la percepción del sujeto frente a su trabajo en una determinada institución. Estas dimensiones han sido estudiadas por diversos investigadores, en los que se han hallado resultados contradictorios, explicados por la forma de abordar el concepto o por la metodología usada para llevar a cabo estos estudios. De los anteriores modelos, se pueden observar un conjunto de características complementarios en ambos enfoques, permitiendo así comprender el clima organizacional como una cualidad interna, en la que se tiene en cuenta aspectos actitudinales, motivacionales, de personalidad y de percepción del entorno laboral; y externa, haciendo relación a toda esa estructura organizacional que intervienen en el medio ambiente laboral del sujeto y que influyen en su conducta laboral.

Por otra parte, Goncalves (1997), propone que el clima organizacional tiene relación con las características del ambiente laboral, las cuales influyen en la percepción de los individuos y afectan su comportamiento dentro de la organización. Por lo anterior, el clima organizacional puede influir de manera directa en la salud mental de las personas, ya que de acuerdo con las características que presente una compañía, la actitud de los empleados dentro de la organización puede mejorar, así como el desempeño de la empresa.

Por lo anterior, el clima organizacional puede influir de manera directa en la salud mental de las personas, ya que de acuerdo con las características que presente una compañía, la actitud de los empleados dentro de la organización puede mejorar, así como el desempeño de la empresa. En este aspecto, se destacan los riesgos psicosociales que puede presentar un ambiente laboral hostil, hallando una tendencia mayor a desarrollar problemas a nivel mental o fisiológico, y que, según lo plantea Mur de Viu y Maqueda (2011), La enfermedad en el contexto laboral se determina por dos factores: Un factor individual de predisposición, y un factor profesional que influye de manera favorable con las condiciones de trabajo; igualmente, refieren varias trayectorias o mecanismos etiopatogénicos posibles entre el hecho de padecer un trastorno mental y la actividad laboral que, según la evidencia científica actualmente disponible, presentan una gran relación; en la que la

exposición a riesgos psicosociales, como por ejemplo el estrés, pueden ocasionar una disminución del rendimiento en las tareas diarias y da lugar a un estado de fatiga, acompañado del desarrollo de trastornos mentales y afecciones fisiológicas. Lo cual, convierte a la actividad laboral nociva, en una de las principales causas de incapacidad laboral en los países desarrollados.

Lo anterior, unido a las demandas emocionales que suponen ciertas áreas de trabajo, particularmente las de servicio. En el que se establece un control emocional exhaustivo, demandando la expresión de “emociones correctas” para entablar una buena relación con el usuario y así demostrar un buen servicio. Este manejo constante de emociones bajo las demandas que exige la labor, representa un riesgo psicosocial latente en los trabajadores, y que, en algunas organizaciones esta afectación se hace evidente debido a su ambiente laboral. Ante esto, se hace imprescindible evaluar el clima laboral y su relación con un número de patologías mentales, entre las que se destaca el estrés laboral, como consecuencia de la alta exigencia que implican ciertos tipos de trabajos, como, por ejemplo, la que se refiere a la prestación de servicios de atención al cliente.

Como se puede observar, la estructura organizacional que presentan las compañías tiene un rol fundamental en la sensación de bienestar que perciben los trabajadores y esta percepción es de gran importancia, ya que el desarrollo y crecimiento de una empresa, dependen de la productividad de su personal y este a su vez depende de la satisfacción que estos perciban en la empresa. En este aspecto, los centros de atención telefónica han cobrado gran relevancia, dadas sus características particulares en tanto a clima organizacional y normas laborales.

El estrés como concepto.

El estrés ha sido un evento que ha cobrado gran relevancia en los últimos años, a medida que la vida cotidiana del ser humano toma ritmos cada vez más acelerados, el interés por las repercusiones que tiene el estrés en la vida de los individuos ha sido un tema central en la actualidad, esto. Sin embargo, este concepto ha sido retomado por diversos pensadores a lo largo

de los años. Selye (1956), desde una perspectiva fisiológica, define el estrés como una respuesta de un organismo ante un estímulo o situaciones de amenaza física.

Este mismo autor, introdujo años más tarde (1960), el concepto de Síndrome general de adaptación, el cual hace referencia a los procesos o estados fisiológicos que responden a una situación amenazante para el individuo. En esta, describe tres categorías. fases de adaptación: Fase de reacción de alarma, que consiste en que el organismo detecta un agente estresor y se prepara para actuar; fase de resistencia, referida a la reacción del organismo ante el agente estresor de manera continua; y fase de agotamiento, definida como el agotamiento de las defensas del cuerpo, por la duración de la reacción ante el estímulo estresor, dando lugar a posibles alteraciones psicosomáticas. Igualmente, Fierro (1997), afirma que, “se habla de estrés, cuando la estimulación es dañina, amenazante o ambigua” (p. 1). Considerando también que el estrés representaría un fenómeno nocivo para el individuo.

Este mismo autor, refiere el estudio de situaciones “estresores”, donde se establecen en categorías variables, de agudo o crónicos a intermitentes, los cuales se darían por cambios importantes en la vida de los individuos. Es así que, plantea la noción de estrés-respuesta, para dar cuenta de patrones de conducta que aparecen una vez el sujeto se expone a un agente estresor, entre los que destacan la alteración emocional y motriz.

Esta explicación fue considerada por algunos autores como insuficiente; Lazarus (2000), por ejemplo, le daba gran importancia a la relación del sujeto con su medio y consideraba que las condiciones ambientales amenazantes ponían en riesgo el bienestar del individuo. Este autor, pone de manifiesto un elemento adicional en la relación del sujeto con su medio y es la emoción, proponiendo un abordaje en el que se considere relevante el estado emocional del sujeto en la capacidad de afrontamiento del individuo, así como los recursos, de carácter cognitivo y conductuales, con los que cuenta para afrontar los estímulos amenazantes (Lazarus y Folkman, 1984).

Otro de los enfoques destacados, es el psicológico, que define el estrés “como un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de

su entorno de trabajo, y depende de la valoración cognitiva que las personas hacen de su situación” (Del Hoyo, 2004, pp. 23) Por lo tanto, el estrés según este enfoque hace énfasis en los recursos con los que cuenta el individuo para responder ante una situación de estrés.

Por otra parte, Rostagno (2005) refiere al estrés como una conducta natural por medio de la cual el individuo se protege de las amenazas, y que el problema radica cuando el estrés deja de ser algo adaptativo y se convierte en un impedimento para que el sujeto pueda desenvolverse en sus actividades diarias.

De esta manera, el estrés comienza por un ambiente amenazante para el sujeto identificadas como estresores y que son de gran demanda para la capacidad de afrontamiento del sujeto, provocando finalmente un repertorio de respuestas en el individuo que dependen de las características individuales, así como de los recursos o las habilidades con los que cuenta cada sujeto para afrontar las situaciones estresantes.

Estrés laboral.

Ahora bien, con respecto al estrés laboral, se consideran imprescindibles las bases fundamentales del estrés, donde el ambiente y las características individuales de los sujetos cumple un rol fundamental en su aparición. El estrés laboral se relaciona con un sentimiento de angustia o amenaza de un trabajador hacia su clima laboral. Según la World Health Organization (OMS, 2020), el estrés en el marco laboral, hace referencia a la respuesta de las personas ante las demandas y presiones que se presentan en el área laboral y que no se corresponden con sus conocimientos y habilidades, y que desafían su capacidad de afrontamiento.

Asimismo, el estrés laboral comprende una diversidad de causas que influyen de manera directa o indirecta sobre el estado anímico del sujeto y su relación con su trabajo. En este sentido, Griffiths, et, al. (2004) divide los posibles riesgos que pueden desencadenar estrés en el trabajo, de la siguiente manera:

- a. Características del trabajo

-
- Características del puesto: relacionado con el tipo de tareas establecidas y que producen una serie de sensaciones en el sujeto, como monotonía, aburrimiento, desagrado
 - Volumen y ritmo del trabajo: Hace referencia a la cantidad y el tiempo establecido para las tareas asignadas
 - Horario de trabajo: Referido a las jornadas laborales que superan la capacidad del sujeto, como las jornadas largas, horarios estrictos, y cambios imprevisibles en este. Participación y control: Referido a la poca participación en las decisiones y la falta de control en aspectos como el método del trabajo, entorno, los horarios.

b. Contexto laboral:

- Perspectivas profesionales, estatus y salario: Hace referencia a la percepción que tiene el sujeto respecto al valor de su trabajo en la empresa, en la que se percibe inseguridad, pocas perspectivas de promoción, baja remuneración económica.
- Papel en la entidad: Referida a una percepción poco clara del rol en la empresa, ocupaciones por fuera de su labor.
- Relaciones interpersonales: Esta se define como la problemática de las relaciones con compañeros o superiores, pudiendo presentarse casos de acoso, aislamiento y supervisión inadecuada
- Cultura institucional: Referencia a una mala comunicación, así como a la falta de estructura y liderazgo en la compañía
- Relación entre la vida familiar y la vida laboral: Se halla una falta de apoyo a nivel laboral o a nivel familiar con respecto a los problemas que puede presentar el sujeto en estos dos contextos, siendo difícil encontrar un consenso entre ambos.

Ahora bien, Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, 2019), las consecuencias del estrés pueden catalogarse de la siguiente manera:

- Consecuencias psicológicas: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, bloqueos mentales, trastornos psicológicos como la ansiedad, depresión, fobias o trastornos del sueño y trastornos de personalidad.

- Consecuencias comportamentales del estrés laboral: conductas desadaptativas con el fin de afrontar el estrés, puede ser mediante el consumo de tabaco, alcohol u otras sustancias, abandono de actividades sociales, disfunciones en las relaciones personales, absentismo laboral, bajo rendimiento, conflictos interpersonales.
- Consecuencias físicas: Alteraciones de funciones orgánicas como tensión muscular, problemas gástricos, enfermedades coronarias, cefaleas.
- Consecuencias para la empresa: el rendimiento en el trabajo y la calidad de producción también se ven afectados, mayores tasas de absentismo y movilidad, relacionado con las condiciones de trabajo de la empresa

Por otra parte, cabe destacar el modelo de demanda-control propuesto por Karasek (1979), el cual pretende describir y explicar el estrés laboral desde la perspectiva de las demandas emocionales y el nivel de control, convirtiendo algunas situaciones laborales en estresores crónicos.

Ahora, retomando lo planteado por Martínez (2001); Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, s.f), las demandas psicológicas se refieren a las exigencias a nivel psicológico del trabajo, en el que aspectos como la cantidad del trabajo, el tiempo que se impone para su realización y el nivel de atención, se ven relacionados con los aspectos psicológicos que percibe el sujeto como demandantes; por su parte, el “control”, es la dimensión esencial de este modelo, hace referencia al cómo se trabaja, y comprende los componentes de: En primer lugar, autonomía, entendida como la posibilidad de la persona de influir en decisiones de planeación y ejecución de su trabajo y de controlar sus actividades; y en segundo lugar, se encuentra el componente de desarrollo de habilidades, entendida como la capacidad que tiene la persona de desarrollar sus capacidades en torno al aprendizaje, la creatividad y la variedad del trabajo. Posteriormente, Johnson y Hall, en el año 1988, introdujeron la dimensión de apoyo social, esta dimensión constituye dos componentes, las relaciones sociales y el grado de apoyo recibido en el trabajo por parte de compañeros y superiores (Chiang Vega et, al. 2013).

Como se puede observar, el estrés en el marco laboral comprende diferentes factores dentro de la institución que pueden actuar como desencadenantes de este; por consiguiente, la no identificación de los síntomas del estrés laboral para evitar que el cuadro sintomático altere las

funciones del individuo de manera más marcada, puede generar un cuadro de estrés crónico, derivando en un síndrome de estar quemado por el trabajo o síndrome de burnout.

Síndrome de burnout.

Esta patología fue conceptualizada por primera vez por el psiquiatra Herbert J. Freudenberger, en 1974. Posteriormente, el concepto fue retomado por la psicóloga Cristina Maslach, la cual definió el síndrome como una forma inadecuada de enfrentar el estrés emocional crónico, describiendo tres principales características denominadas: agotamiento emocional, despersonalización y disminución del desempeño; asimismo, esta psicóloga, creó un instrumento para el diagnóstico de este, denominado Maslach Burnout Inventory; las propuestas de Maslach han sido las más aceptadas hasta el día de hoy y el instrumento de su creación es el más usado alrededor del mundo para diagnosticar esta patología. (Morales y Murillo, 2015; Acevez, Lopez, Jimenez, Serratos & Campos, 2006).

Ahora bien, este síndrome se da en el entorno laboral y es definido por Gil-Monte (2005), como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en los profesionales que ejercen en el área de servicio de contacto con los clientes o usuarios de una empresa, y cuyos síntomas más característicos son: pérdida de ilusión por el trabajo, agotamiento físico y emocional, actitudes negativas hacia los clientes, y, en determinados casos, sentimientos de culpa. Este, se manifiesta como una respuesta ante la tensión vivida por el sujeto constantemente en su lugar de trabajo y que repercute de manera negativa en sus emociones, salud mental y física mediante una manifestación de cansancio constante. Afectando no solo su desempeño laboral sino también su desempeño social y familiar, considerándolo, así como consecuencia de la exposición a los factores de riesgos psicosociales que puede presentarse en el ambiente laboral

Igualmente, (Gil-Monte y Peiró, 1997) plantean este síndrome como una experiencia subjetiva compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas en el contexto laboral en especial hacia los clientes y hacia el propio rol profesional. En esta se da la aparición de ciertos síntomas, como el cansancio excesivo, posibles trastornos mentales como la depresión, trastornos del sueño; así como cambio de apetito. Igualmente, el sujeto puede presentar una gran

insatisfacción, pudiendo llegar a la renuncia del trabajo. Este síndrome se relaciona con el desequilibrio entre las demandas del trabajo y las características propias del individuo, mencionadas anteriormente

Ahora bien, según Urrea, Vega y García (2021) El síndrome de burnout presenta tres dimensiones de sintomatología:

- **Agotamiento Emocional:** Es la pérdida de energía, desgaste, fatiga, y se da por la sobrecarga de responsabilidades, así como la presencia de conflictos externos y propios ya sea de origen cognitivo o emocional. En este, el sujeto también puede presentar cambios de humor recurrentes y un sentimiento de imposibilidad ante las grandes demandas que se presentan en su entorno laboral, viéndose marcado por un cuadro de estrés que ha ido aumentando con el paso del tiempo.
- **Despersonalización:** se caracteriza por las actitudes emociones y respuestas negativas, que suelen ser distantes hacia otras personas, como clientes, pacientes, usuarios. Al respecto, el individuo puede presentar desmotivación, así como estados frecuentes de irritabilidad que terminan por alejarlo de las personas de su entorno y una disminución de la empatía.
- **Baja Realización Personal:** Llevando al sujeto a percibirse a sí mismo de manera inconforme y con sentimientos de frustración que se pueden producir por la idea de incompetencia tanto en su trabajo como en comparación con los demás.

El burnout tiene grandes repercusiones para el sujeto tanto en el aspecto laboral como en el personal, en el que su capacidad para afrontar las actividades diarias se ve limitada, es por esto que, este síndrome ha sido un tema estudiado por diversos autores como Marrau, M. C. (2009), y Urrea Motta, et al. (2021), que afirman que el burnout hace referencia a las consecuencias que tiene el estrés crónico por motivos laborales, en este se ven involucradas características psicosociales que se pueden ver afectadas por este síndrome, tales como las relaciones interpersonales, como consecuencia de condiciones laborales, factores organizacionales e individuales deficientes; así mismo, estos autores explican los posibles elementos que pueden impactar negativamente en la calidad de vida de un trabajador, ya sea como teleoperador o bajo otro cargo, que padece el síndrome de burnout, considerando las exigencias que tienen las empresas y la presión que estas ejercen sobre los trabajadores por la sobrecarga laboral que se presenta en estos.

Ante las consecuencias que tiene el burnout para la salud mental y física de las personas, Aceves et al. (2006), describen unos factores de riesgo que pueden influir en la aparición de la enfermedad; relacionando en los factores personales que, si se es una personas joven, hay una mayor riesgo a padecerlo, así como si se es del género femenino, o si se es una persona soltera, también afirman que se considera un factor de riesgo, si las personas son de personalidad más idealista u optimistas y con altos estándares altruistas; de igual manera, en cuanto a los factores laborales que se consideran un factor de riesgo, se encuentran los turnos laborales extensos y la sobrecarga laboral, destacando esta última como la de mayor influencia.

Estos mismos autores, refieren unos signos de alarma frente al posible padecimiento del síndrome de burnout en un sujeto, algunos de ellos son: aislamiento, ansiedad, miedo, depresión, ira, sensación de estar desbordado y con desilusión, entre otros. Estos signos de alarma, constituyen un indicio importante para tratar de detectar el padecimiento de esta patología en la persona e intervenir de manera oportuna. Por su parte, el diagnóstico cumple un rol fundamental en el ejercicio médico: comprende un cuadro clínico dividido en tres etapas. La primera etapa, hace referencia a la percepción, por parte del individuo, del desequilibrio existente entre las demandas laborales y los recursos con los que cuenta la persona, sean humanos e instrumentales, provocando un estrés agudo en el sujeto; en la segunda etapa, el individuo comienza a sobre esforzarse para adaptarse a las altas demandas del entorno laboral, lo que ocasiona que esta conducta sólo funcione de manera transitoria; la tercera etapa, hace referencia a la aparición, diagnóstica, del síndrome de burnout; y finalmente, en la cuarta etapa, el sujeto ya se encuentra significativamente deteriorado tanto a nivel físico como psicológico, repercutiendo no solo en su vida personal, sino también en la laboral (Aceves et al, 2006).

Como se puede evidenciar, el síndrome de burnout es una patología con grandes implicaciones en las diversas esferas de la vida del sujeto, constituyendo uno de los principales padecimientos en el área de los call centers. La importancia de conocer la prevalencia de este tipo de síndromes, permite estudiar de manera más precisa sus implicaciones en las diversas actividades del sujeto a nivel personal, social y profesional que puede acarrear para la persona que lo padece, así como las consecuencias que acarrea no intervenir este síndrome.

Metodología.

La presente investigación es de carácter documental, no experimental; se centró en la revisión de estudios realizados de manera previa en torno al burnout y el clima organizacional en los call center. Para la ejecución de esta, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de literatura que integraba las variables a estudiar; por lo cual, se realizó la búsqueda en bases de datos electrónicas, así como en las referencias bibliográficas de artículos relacionados con la temática. Las bases de datos usadas para el rastreo de artículos, fueron: Google Scholar, Scielo, Dialnet, Redalyc y Science Direct.

Ahora bien, respecto a la estrategia de búsqueda implementada para la revisión, se tuvieron en cuenta artículos con fecha de publicación desde enero de 2010 hasta octubre de 2022, incluyendo ambos meses; por su parte, para hallar literatura relacionada con el tema, se usó como palabra clave: “Call center”, combinándolo con términos como “clima organizacional”, “burnout” y “estrés”, por medio de los booleanos “y” o “en” , añadiendo una modificación en la estrategia de búsqueda dependiendo de la base de datos consultada, aplicando estos términos en el título y demás apartados del artículo, los cuales fueron revisados por las investigadoras, y una vez analizados los artículos en su totalidad, se incluyeron en el presente trabajo aquellos relacionados con el tema mediante los criterios de inclusión y exclusión establecidos, relacionados a continuación:

Participantes.

- Criterios de Inclusión
 - Artículos que incluyeran las palabras clave en su contenido
 - Artículos publicados entre enero 2010 y octubre 2022
 - Tener acceso al artículo completo

- Criterios de Exclusión
 - Artículos que no sean un estudio empírico
 - Artículos que no están publicados en español o en inglés

Una vez aplicados estos criterios sobre la revisión de los artículos encontrados, se procedió a realizar una matriz de referencia donde se integrará la información relevante de estos de manera consolidada. Finalmente, a partir de la búsqueda y filtros aplicados, se seleccionaron un total de 17 artículos de diferentes países

Plan de Análisis de Datos.

Para realizar el análisis de los datos de forma óptima y objetiva, se construyó una base de datos en Microsoft Excel denominada “Matriz de referencias”, la cual se dividió en dos hojas. La primera, denominada “artículos generales”, se encontraba constituida por toda la base bibliográfica utilizada para los diferentes apartados del trabajo, como los antecedentes y el marco teórico. La segunda hoja, denominada “artículos para revisión documental” estuvo constituida por las investigaciones seleccionadas para realizar la revisión bibliográfica y análisis del presente trabajo.

Ahora bien, para realizar una selección adecuada de los artículos tanto para la base de datos de “artículos generales” como para la base de datos de los artículos que serían incluidos en la revisión documental, se procedió a implementar sub-apartados, divididos en columnas, en los que se solicitaban datos relevantes de los artículos consultados y que permitieran dar cuenta de los aspectos sobresalientes de cada uno, estas columnas se dividieron así:

La columna A, requiere la referencia en formato APA, lo que permite identificar la fuente de la que fue extraída la información, para que un lector localice y recupere lo citado en el presente trabajo.

Las columnas B, C, D, E, F y G, permiten identificar datos generales del artículo o del trabajo revisado, como: Autores, año de publicación de documento, Revista o libro que lo publica, universidad de procedencia, el país y el tipo de documento (tesis, artículo, etc), respectivamente. Esta información permite tener un panorama amplio de lo que se busca, así como aspectos a tener en cuenta en los criterios de inclusión y exclusión.

Las columnas H, I e J, requieren datos más específicos del documento, como: La idea central u objetivo de la investigación, diseño de la investigación y conclusiones. La información recopilada en estas columnas, será la que se tiene en cuenta para el análisis de datos.

Finalmente, en las columnas K y L, se requiere información que indica la especificidad de la temática tratada, con el fin de hacer la categorización de los artículos que fueron seleccionados para incluir en el trabajo de revisión, a saber: categoría y subcategoría, en ese orden.

La sistematización de los artículos en esta matriz, permitió realizar un análisis objetivo de los documentos revisados, llevando finalmente a descartar 13 artículos de los 30 que habían sido considerados en un inicio, para así obtener 17 artículos que serían usados en esta investigación.

Consideraciones éticas.

De acuerdo con los deberes establecidos en el código deontológico promulgado por el Colegio Colombiano de Psicólogos (COLPSIC, 2009), con respecto a los deberes del psicólogo en la ejecución de investigaciones, se establece mediante los artículos 48 y 51, la autonomía del psicólogo en el ejercicio investigativo, siendo responsable de todo lo que este implica en cuanto a la temática, metodología y análisis de los resultados, en el que se insta a evitar los recurso de información que no cumplan con criterios de objetividad establecidos. En este sentido, con el fin de garantizar la objetividad y correcto quehacer del ejercicio investigativo, se refiere que, para el presente trabajo, se usaron fuentes de bases de datos científicas confiables y reconocidas, de la que se extrajo información veraz y completa, la cual cumplió con una serie de filtros para su aprobación e inclusión en este documento.

Resultados.

A partir de la búsqueda realizada en las diferentes bases de datos, y la posterior revisión y categorización de aquellos artículos útiles para el trabajo documental, se diligenció la matriz de referencia con aquellos que fueron seleccionados y que aportan de forma significativa al presente trabajo, obteniendo los siguientes resultados: Se hallaron un total de 30 artículos relacionados con el tema estudiado, de los cuales, se descartaron 13, quedando así 17 artículos que serían incluidos en el análisis documental, la nacionalidad de los artículos seleccionados se dividen en 3 países así: 14 artículos investigativos corresponden a Perú, 1 a Italia y 2 a Argentina.

A partir de estos artículos, se realiza la clasificación de los resultados por cada variable, a saber: Síndrome de burnout en los trabajadores de call centers, el clima organizacional en los call centers, y relación entre el clima organizacional y la prevalencia de burnout en los call centers, cuyas conclusiones se detallan a continuación.

Síndrome de burnout en los trabajadores de call centers.

Uno de los países donde más se ha investigado este fenómeno, es Perú; el cual ha proporcionado gran variedad de información relevante de la actualidad latinoamericana. Entre las diversas investigaciones que se han realizado acerca de la prevalencia del Burnout en los trabajadores de call centers, se han encontrado resultados que indican una alta prevalencia de este síndrome en esta industria, en la que se presenta sintomatología física, conductual y emocional en un gran porcentaje de los trabajadores; lo que, según los estudios revisados, puede incidir sobre el desempeño laboral, ocasionando que este disminuya, en caso de que hayan rasgos de síndrome de burnout en los trabajadores.

Por lo cual, es considerada una profesión de alto riesgo en comparación con profesiones como la enfermería, la policía, etc. En ese sentido, de acuerdo a las muestras estudiadas, se refieren porcentajes de 63,9%, de personas que presentan sintomatología de burnout; por otra parte, otras investigaciones refieren un riesgo entre 36,1% y 42,3% de padecer burnout (Arias, W; Lara, R y

Ceballos, K, 2015; Lulo trucios, A, 2017; Mancinelli Torres, A, en 2016; Rosales Guevara, 2018: Torre Porcel y Zevallos La Torre 2019)

Ahora bien, otras investigaciones han vinculado la prevalencia del síndrome de burnout con aspectos motivacionales o psico-afectivos de los trabajadores, en las cuales se encuentra una relación inversamente proporcional, en la que se indica que, a mayor índice de prevalencia de Burnout, habrá una disminución en el compromiso de los trabajadores, la motivación, entre otros. (Bueno Chirinos, Y, 2021).

Sin embargo, en otras investigaciones, los hallazgos realizados dan cuenta de un bajo riesgo de padecimiento de burnout en los trabajadores de call centers, así como un nivel medio en las dimensiones de este síndrome; asimismo, se encuentra que, a pesar de presentar niveles bajos en factores motivacionales y psicoafectivos, los teleoperadores no padecen burnout, siendo solo significativamente en la dimensión de “agotamiento emocional”, en la que se observa un nivel crítico especialmente en el sexo femenino. en comparación con su contraparte masculina. Es así que, pese a que un 21.95% de los trabajadores presentan riesgo de padecer de este síndrome, se contrarresta con el 56,10% que no presenta el mismo, concluyendo que la prevalencia del síndrome de burnout en esta población es baja. (Baldoceña Cerdán, E. D, 2018; Calderón Mejía, G, 2018; Silva Peralta, el, al. 2018)

El clima organizacional en call centers.

A partir de las investigaciones revisadas de la favorabilidad del clima organizacional en la industria de los call centers, se halló un porcentaje del 39.0% de los colaboradores de estas empresas que perciben un nivel desfavorable en este aspecto, correspondiendo a su vez, a un nivel bajo de satisfacción laboral, en el que se concluye que existe una relación positiva e inversamente proporcional entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción en los trabajadores de esta industria. Asimismo, se relaciona el clima laboral con el nivel de rotación de esta industria, concluyendo la existencia en una relación significativa entre ambos factores (Juño Príncipe, K. M., 2017; Vásquez-Robles, et.al. 2022).

Por otra parte, en otra investigación realizada, se concluyó que no existe una relación entre el clima organizacional y la alta rotación de personal en los call centers; sin embargo, se encontró que el factor motivacional de los trabajadores se encuentra en un nivel bajo, en el que influyen factores como el salario percibido, el reconocimiento y el balance entre la vida laboral y personal (Neira Alcarraz, D. A, 2018).

Relación entre el clima organizacional y la prevalencia de burnout en los call centers.

En los que respecta a las investigaciones que relacionan estas dos variables, se ha encontrado que existe una relación positiva de aspectos psicosociales presentes en el ambiente laboral con la aparición de burnout en los trabajadores, considerando influyentes factores como la estructura y la función de la organización del trabajo. Los estudios relacionados al clima organizacional y la aparición de burnout en los call centers, han concluido en la significativa relación entre estos dos aspectos, donde, los factores más críticos se encuentran en el involucramiento del trabajador con su trabajo, la autonomía, el estrés y la presión del trabajo; presentándose niveles altos en las tres dimensiones del burnout; igualmente, al estudiar la correlación del clima organizacional con las dimensiones de burnout, se encuentra que el agotamiento emocional está relacionado con una alta tensión laboral.

Asimismo, en diversas investigaciones se ha hallado una relación significativamente inversa entre los constructos de clima organizacional y estrés; este último, es un término fuertemente relacionado con el síndrome de burnout; donde, se determina que si el clima organizacional en el call center es favorable los niveles de estrés disminuye, situación contraria si el clima resulta desfavorable. (D'Alleo, G y Santangelo, A, 2011; Hinojosa, C, en 2019; Carrasco, S. (2020); Burno Montalvo, W, en 2021)

Por otra parte, en una investigación revisada posteriormente, se halló que no existía una correlación significativa entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en la población que se estudió (Aguilar La Rosa, G. & Moreno Barreto, A. R, 2020)

Discusión.

La investigación de la prevalencia del síndrome de burnout en la industria de los call centers es aún un tema incipiente, que, si bien se le ha comenzado a prestar mayor atención, continúa siendo un tema poco abordado por la mayoría de investigadores del área de salud y laboral. En lo que respecta a Latinoamérica, se destaca la importancia que se le da a estos estudios en países como Perú; sin embargo, en otros países como Colombia, aún sigue siendo un tema poco explorado y con grandes obstáculos, lo cual dificulta conocer la realidad del país en este aspecto. Ante esta situación, se recurrió a diversas investigaciones de diversos países que permitieran revisar la perspectiva general del síndrome de burnout en los call centers.

Por lo anterior, a partir de la revisión documental realizada, se evidencia la significativa prevalencia de burnout en los trabajadores de los call centers, que, de acuerdo a la mayoría de estudios revisados, existe un riesgo significativo en esta población de padecer este síndrome, manifestándose a través de síntomas físicos, emocionales y psicológicos, que desencadenan en comportamientos laborales como disminución de la motivación, la satisfacción y el desempeño laboral, así como trastornos del estado de ánimo, entre otros, comparando el riesgo de esta profesión, con áreas como la docencia, la fuerza pública y la enfermería. Ahora bien, el riesgo de los trabajadores de esta industria ha sido relacionado con el ambiente que se vivencia en este tipo de compañías, donde las consecuencias suelen derivar de factores psicosociales presentes en la misma.

Por consiguiente, este síndrome se ha investigado en relación con factores psicosociales de la organización o “clima organizacional”, el cual hace referencia a aspectos estructurales y de organización en la empresa; que, tal y como lo refiere la investigación realizada por Matheus, J y Mateus, J, A, M, (2017), hay variables del clima organizacional que influyen sobre la motivación de los trabajadores y que pueden generar un abandono del cargo, como la presión por parte de superiores, la frustración, la poca claridad en los objetivos del trabajo y la falta de un entorno propicio que incentive el crecimiento y el desarrollo personal. Estos resultados concuerdan con los hallados en la revisión bibliográfica realizada, donde, se evidencia que, ante un clima o ambiente deficiente, se generaría una tendencia mayor a padecer burnout y esto, a su vez, puede generar una

alta rotación del personal, debido a la alta cantidad de personas que abandonan el cargo de manera recurrente.

Por su parte, hay estudios donde esta tendencia se distancia, ya que los hallazgos en estos suelen referir resultados negativos con respecto a la prevalencia del burnout en los trabajadores de call centers, como lo son las investigaciones realizadas por Baldoceña Cerdán, E. D. (2018), Calderón Mejía, G. (2018) y Silva Peralta, et, al. (2018); los cuales, encontraron en sus investigaciones que entre el 56.10% y 80% de la muestra estudiada no presentan riesgo de padecer este síndrome. En el caso del estudio de Baldoceña, se destaca que la muestra fue de 45 personas de un call center, lo que puede ser considerado como una muestra reducida con la que se dificulta generalizar los resultados en este tipo de población; igualmente, en la investigación de Silva se indica dificultad para acceder a la muestra, dada la negativa del lugar para realizar la investigación, por lo la selección de la muestra tuvo que realizarse de manera intencional, a través de los supervisores con las personas que quisieran participar, obteniendo finalmente así una muestra de 76 colaboradores, igualmente se refiere el obstáculo para recolectar la información, por lo que plantean la posibilidad de haberse presentado un sesgo en la investigación. Debido a esto, se considera que la investigación no cuenta con la información suficiente y objetiva para generalizar los resultados en toda la población de esta industria. Finalmente, la investigación de Calderón, tuvo una muestra de 50 participantes de un call center, nuevamente, la muestra se considera no representativa, por lo que los resultados obtenidos de esta investigación pueden ser solo aplicados a la muestra evaluada.

Como se puede evidenciar, las investigaciones halladas en las que se concluía un nivel de burnout bajo en los colaboradores de los call centers, se dieron mediante muestras relativamente pequeñas, lo que dificulta una generalización sobre la población, por lo que, estos resultados sólo darían cuenta de la perspectiva de la muestra estudiada, pudiendo variar para muestras mayores.

Ahora bien, respecto a la relación entre el clima organizacional y la prevalencia de burnout en los call centers, en las investigaciones realizadas por Aguilar La Rosa, G. & Moreno Barreto, A. R. (2020) y Neira Alcarraz, D. A. (2018), se encuentra una baja relación entre estas variables. Respecto a la investigación de Aguilar, se refiere por parte de la autora, que el estudio se llevó a

cabo en medio de la coyuntura del Covid-19, lo que provocó diversas limitaciones para el estudio y posible alteración al recopilar los datos de la investigación. Esta aclaración permite dilucidar un posible sesgo en dicha investigación, que, añadiendo la coyuntura en la que se realizó, pudo haber afectado los resultados de la misma. Ahora bien, respecto a la investigación de Neira, se refiere que se realizó con una muestra de 50 colaboradores de un call center, el instrumento utilizado fue de elaboración propia; en esta no se refieren procedimientos de validación previas a su aplicación con la muestra a estudiar, por lo que podría ser susceptible al sesgo o al error estadístico.

De acuerdo a los resultados obtenidos del estudio documental elaborado en el presente documento, en el que se esperaba determinar la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en los call centers, se indican, por un lado, una prevalencia significativa del síndrome de burnout en los colaboradores de la industria de los call centers, así como una población que, a pesar de no padecer el síndrome, presenta un riesgo igual o mayor, comparado con otras profesiones de alta demanda; el cual, acarrea consecuencias a nivel físico, emocional y psicológico para las personas que la padecen, afectando todas las esferas de su vida; por el otro lado, se confirma las exigencias a las que están expuestos los trabajadores de esta industria, ocasionando un clima organizacional nocivo para estas personas, lo cual se relaciona a su vez con padecimientos como el estrés agudo mencionado previamente.

Por lo anterior, del presente documento, se acepta la hipótesis planteada, dado que de acuerdo a la investigación documental, se halló, en su gran mayoría, una relación significativa entre el clima organizacional de la industria de los call centers y la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores de estas empresas.

Finalmente, cabe resaltar que esta investigación documental tuvo algunas limitaciones y dificultades en el transcurso de la misma. Una de ellas, se halla en la escasa investigación local frente a este fenómeno, lo que impide realizar un ejercicio investigativo acorde al contexto; asimismo, se percibe un campo aún poco explorado, no solo en Colombia, sino en la mayoría de países a nivel mundial, destacando la excepción con Perú, que como se indicó previamente, estos constructos han sido ampliamente estudiados en este país. Adicionalmente, se presentó una

limitación para el acceso a algunos de los artículos, debido a que tenían restricciones económicas para poder visualizarlos, por lo que se tuvieron que descartar varios de ellos.

Conclusiones.

A lo largo del presente trabajo, se ha expuesto un tema actual de gran importancia para la salud laboral y que, sin embargo, ha sido poco explorado. De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada, se permite determinar que existe una prevalencia significativa del síndrome de burnout en los colaboradores de la industria de los call centers, así como una población que, a pesar de no padecer el síndrome, presenta un riesgo igual o mayor, comparado con otras profesiones de alta demanda; el cual, acarrea consecuencias a nivel físico, emocional y psicológica para las personas que la padecen, afectando todas las esferas de su vida.

Por su parte, en lo que respecta al clima organizacional en estos lugares, se halla que las demandas que existen en esta industria, las cuales fueron abordadas por las investigaciones revisadas, ponen en evidencia la estructura organizacional demandante que se da en este entorno de trabajo, lo cual resulta determinante para afirmar que el clima organizacional en los call centers tiende a ser desfavorable para los trabajadores, constatando una relación inversamente proporcional con aspectos como la disminución del desempeño laboral y la alta rotación en este tipo de organizaciones, donde, se dé una mayor tendencia a desarrollar comportamientos de desmotivación o de abandono laboral.

Finalmente, en cuanto a la relación entre el clima organizacional y la aparición del síndrome de Burnout en los colaboradores de call centers, se concluye, a raíz de los estudios revisados que miden la correlación entre estos dos constructos, que existe una relación significativa entre el tipo de clima organizacional en los call centers y la aparición de burnout en los trabajadores, pudiendo tener una influencia sobre la prevalencia de esta afección en esta población.

De acuerdo a esto, se destaca el cumplimiento de los objetivos de investigación, ya que, se permite dar cuenta de la prevalencia del síndrome de burnout en los agentes de call centers, así como se constata la relación de este síndrome con el tipo de clima organizacional presente en estos lugares de trabajo. Es por esto que, a partir de los resultados obtenidos, se aprueba la hipótesis de trabajo.

Recomendaciones.

A partir de los hallazgos del presente estudio, se insta a futuros investigadores a prestar especial atención a esta temática, en el que se aporte conocimiento novedoso en el área que permita reconocer la perspectiva local de este fenómeno. Así mismo, se espera que para estudios empíricos se pueda contar con una muestra poblacional representativa, con la que se pueda dar cuenta, de forma objetiva, de la prevalencia de este síndrome en los colaboradores de la industria de los call centers y su relación con el clima organizacional de dichas empresas, y que, adicionalmente, pueda darse una generalización de los resultados sobre esta población.

Estas investigaciones son de gran importancia a nivel laboral, dado que permiten conocer la forma en cómo se abordan las problemáticas laborales y la forma en que se le brinda calidad de vida a los trabajadores, con el fin de llevar a cabo estrategias que favorezcan a los mismos y mitiguen la aparición de afecciones físicas y psicológicas como las presentadas en este trabajo.

Referencias.

- Aceves, G. A., López, M. Á. C., Moreno, S., Jiménez, F. F. S., & Campos, J. D. J. S. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309.
- Alzate, P. (2018). Los 'call center', una relación directa con el empleo en Colombia. *El empleo*. Recuperado de <https://www.eempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/los-call-center-una-relacion-directa-con-el-empleo-en-colombia-5580>
- Armenteros, A., & Sánchez García, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 13(3), 455-457.
- Asociación Colombiana de BPO (2019) ¿Qué es el sector BPO? Recuperado de <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>
- Bedoya, E. A., Vega, N. E., Severiche, C. A., & Meza, M. J. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en docentes universitarios: El caso de un centro de estudios del Caribe Colombiano. *Formación universitaria*, 10(6), 51-58
- Bruno Montalvo, W. E. (2021). Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa de call center. Lima, 2020.
- Bueno Chirinos, Y. (2021). Síndrome de burnout y engagement en trabajadores de un call center del distrito de Los Olivos, 2021.
- Calderón Mejía, G. (2018). Nivel de burnout en trabajadores de una empresa privada de call center del distrito de Cercado de Lima.
- Carrasco, S. (2020) Clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por Call center de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019. En Repositorio de la Universidad Privada del Norte. pp. 2-81 Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24432/Carrasco%20Montero%2c%20Sara%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chanalata Peláez, J. F. (2018). Factores organizacionales y Estrés laboral: Incidencia en Call Center. Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2903/1/ESTUDIO%20DE%20INVESTIGACION%20JAIME%20CHANALATA.pdf>
- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigón Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128. Colegio Colombiano de Psicólogos. (2009). *Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia*. Bogotá: Javegraf
- Colegio Colombiano de Psicólogos. (2009). *Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia*. Bogotá: Javegraf

-
- D'Alleo, G., & Santangelo, A. (2011). Organizational climate and burnout in call-center operators. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30, 1608-1615. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042811021379>
- Del Bono, A., & Bulloni Yaquina, M. N. (2008). Experiencias laborales juveniles: Los agentes telefónicos de los call centers offshore en Argentina.
- Del Hoyo, M. (2004) Estrés Laboral. En Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, editor. Madrid; 2004.
- Fierro, A. (1997). Estrés, afrontamiento y adaptación. *Estrés y salud*, 11-37.
- Forehand G.A., Gilmer B. (1964). Environmental Variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*.
- Formación GCC (2016) Organigrama estructural de un call center. Recuperado de https://formaciongcc.com/organigrama-estructural-de-un-call-center/#google_vignette
- Gallegos, W. L. A., Ocola, R. L., & Canaza, K. D. C. (2015) Síndrome de burnout en trabajadores de un call center de la ciudad de Arequipa. *Psicología Básica y Aplicada*, 54. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/303874189_Sindrome_de_burnout_en_trabajadores_de_un_call_center_de_la_ciudad_de_Arequipa
- Gil Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo, (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gil Monte, P. y Peiró, J. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis.
- Gómez, M. C. P. (2005). Descripción de la cultura organizacional y los valores de convivencia y responsabilidad social en un call center en Bogotá (Colombia). *Psicología desde el Caribe*, (15), 51-73.
- Gómez-Urquiza, J. L., Monsalve-Reyes, C. S., San Luis-Costas, C., Fernández-Castillo, R., Aguayo-Estremera, R., & Canadas-de la Fuente, G. A. (2017). Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. *Atención primaria*, 49(2), 77-85.
- Goncalves, A. (1997). Dimensiones del clima organizacional. Sociedad latinoamericana para la calidad (slc). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, s.f), Argumentos tecnicos. Recuperado de <http://istas.net/descargas/argumentostecnicosylegales.pdf>
- Griffiths, A., Leka, S., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales.

- Hinojosa, C. (2019). Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/2493>" Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, s.f.) Salud laboral. Madrid: ISTAS. Recuperado de: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1233>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2022) Salud laboral. Madrid: ISTAS. Recuperado de: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1233>
- James, L. R. y Jones, A. P. (1974): An organizational model. Components and measurement. Comunicación en el Symposium "Men in social systems: Results of a three-year multiorganizational study", Nueva Orleans: American Psychological Associations.
- Johnson, J. & Hall, E. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health*, 78(10), 1.336-1.342.
- Juño Príncipe, K. M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores del call center dynamicall, Independencia 2017.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sci Q*, 24, 285-308.
- Khan, M. & Du, J. (2014). An empirical study of turnover intentions in call centre industry of Pakistan. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 2(04), 206.
- Lazarus, R. (2000). Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud. Bilbao: Desclée Brouwer.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer publishing company.
- Linde, J. M. M., Martínez, F. A., & Cervantes, I. G. (2005). Burnout en enfermería de atención hospitalaria. *Enfermería clínica*, 15(5), 275-282.
- Lulo Trucios, A. Y. (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017.
- Mancinelli Torres, A. (2016). Síndrome de Burnout en Agentes de Call Centers (Doctoral dissertation).
- Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en humanidades*, 10(19), 167-177
- Martínez, S. V. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Instituto nacional de higiene y seguridad en el trabajo. Disponible en [www.oect](http://www.oect.gob.pe).

es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_60.pdf. Consultado el, 22, 2015.

- Mateus, J., & Mateus, J. A. M. (2017). Análisis de las causas que generan rotación en el call center de telebucaramanga. Universidad de Santander. Recuperado de: [https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/1508/1/Analisis% 20de% 20las% 20causas, 20](https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/1508/1/Analisis%20de%20las%20causas,20).
- Micheli Thiri3n, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *CONfin* de relaciones internacionales y ciencia pol3tica, 3(5), 49-58.
- Micheli Thiri3n, J. (2012). El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situaci3n de M3xico. *Frontera norte*, 24(47), 145-169.
- Mu3oz, M. T., & Hurtado Ocampo, R. (2016). S3ndrome de burnout y su relaci3n con las condiciones del trabajo en docentes de algunas instituciones educativas p3blicas de Colombia.
- Mur de Viu, C., Maqueda, J. (2011) Salud laboral y salud mental: estado de la cuesti3n. En *Medicina y seguridad del trabajo*.
- Neira Alcarraz, D. A. (2018). Impactos del clima laboral en colaboradores de call centers de Lima Metropolitana.
- Parra, Margel, Lay, Nelson, Payares, Karen, & Pareja, Arleth. (2020). Factores que intervienen en el nivel de ausentismo del personal que labora en un centro de llamado de Barranquilla (Colombia). *Informaci3n tecnol3gica*, 31(6), 77-86. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600077>
- Peralta, R. (2002). El clima organizacional. Obtenido de [https://www. Gestiopolis. com/elclima organizacional](https://www.gestiopolis.com/elclima-organizacional).
- Rojas, S. Jim3nez, A. L3pez, S. (2019) Factores de riesgo psicosocial y estr3s laboral en teleoperadores asociados a s3ntomas psicosom3ticos, ansiosos y depresivos. *Revista Electr3nica de Psicolog3a de la FES Zaragoza-UNAM* Vol. 9, No. 18. pp. 19-28
Recuperado de https://www.zaragoza.unam.mx/wpcontent/Portal2015/publicaciones/revistas/rev_elec_p sico/REP_18.pdf#page=19
- Rosales Guevara, R. E. (2018). Estr3s laboral en asesores telef3nicos de un call center del distrito de Lince.
- Rostagno, H. (2005). *Abc Del Estr3s Laboral*. El Emporio Ediciones.
- Ruiz, J. (2021) Empleo y BPO. *La Rep3blica*. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/analisis/juan-pablo-ruiz-401999/empleo-y-bpo-3198006>

-
- Saavedra, A (2017) Riesgos, exigencias, alienación y daños en la salud de los trabajadores de un call center en la ciudad de México. En Casa abierta al tiempo, UAM, 184. Recuperado de <https://repositorio.xoc.uam.mx/jspui/bitstream/123456789/2189/1/172567.pdf>
- Sandoval, C. (2019) Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de Breña. En Repositorio Universidad Ricardo Palma. recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2493>
- Selye, H. (1956). The stress of life. McGraw Hill, New York.
- Selye, H. (1960). La tensión en la vida. Buenos Aires. Compañía General Fabril. Editora S.A.
- Silva Peralta, Y. F., Caminos, M., Pereyra, M., & Pérez Villar, M. (2018). Niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina.
- Torre Porcel, L. M., & Zevallos La Torre, G. G. (2019). Síndrome de Burnout en trabajadoras de Call Center de Hospitales de ESSALUD del sur del Perú, 2018.
- Urrea Motta, A. M., Vega Ariza, M. M., & García Castilla, J. C. (2021). Burnout en atención al cliente en call center (Doctoral dissertation, Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales, Psicología, Bogotá)
- Vásquez-Robles, F., Napán, A. C., & Miranda-Tejedo, N. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. Revista Científica de la UCSA, 9(2), 29-42.
- Weinert, A. B. (1981): Manual de Psicología de la Organización. Traducido y editado en Barcelona: Herder, 1985.
- World Health Organization (2020). Occupational health: Stress at the workplace. Recuperado de <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-th-workplace>