

**Percepción de los Empleados del call center Hacia la Aplicación de la Normativa
de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Monica Medina Arboleda

Departamento de Antropología, Universidad de Caldas

Trabajo de grado

Asesor: Juan Manuel Álzate Hernández

Manizales -Caldas Mayo 2023

AGRADECIMENTOS

Primero : A todas esas personas, familiares y amigos que me apoyaron con sus palabras, segundo la universidad de caldas que dio la oportunidad de creer académicamente, a todos mis profesores que ayudaron a mi formación, especialmente al profesor Juan Manuel Álzate, quien me acompañó en esta última etapa, a cada uno gracias de corazón.



Contenido

Resumen.....	3
Introducción	6
Justificación	9
Objetivo General:	11
Objetivos Específicos.....	11
Marco Teórico.....	12
Relaciones Interpersonales en el Trabajo.....	21
Metodología.....	22
Consideraciones Éticas.....	26
PRIMER CAPÍTULO:.....	27
Auto – etnografía mi Experiencia y Recorrido como Asesora de Centro e Atención Telefónica	27
SEGUNDO CAPITULO.....	¡Error! Marcador no definido.
Análisis de los Grupos Focales, y la Recurrencia en el Relato de los Trabajadores	¡Error! Marcador no definido.
TERCER CAPITULO	58
Aproximación Histórica, a las Diferentes Normativas Existentes Colombia Para la Seguridad y Salud en el Trabajo.	58
Conclusiones.....	71

Resumen

La presente investigación pretende, llegar a conocer como es la experiencia diaria de los trabajadores de la industria de los servicios, específicamente de la atención telefónica, frente a la normatividad de la seguridad y salud en el trabajo, relatare mi experiencia durante mi estancia en estas empresas, cómo ha sido en particular para mi este recorrido y que tanto han cambiado los procesos de SST, a si mismo se recogieron experiencias de otros compañeros para buscar generalidades y lograr un análisis de relatos no solo desde mi punto de vista. Se tomo la temática de la salud como elemento para evaluar, porque la vida laboral es una realidad cultural que enmarca varios aspectos uno de estos es el sector de los servicios, este es una gran fuente de empleo para muchas personas en la ciudad, por esto es importante conocer como es la realidad de esta área laboral para ello utilice la auto- etnografía como el método principal, apoyándome en grupos focales.

Además, se mostraron como son las reglas que se establecen para el cuidado de la salud en Colombia en particular desde el estado, esto para acercarnos a revelar si las empresas de centros de atención telefónica se unen y cumplen los parámetros que le establece el gobierno y si en realidad se enfocan, y tienen una funcionalidad real en sus empedados.

Palabras Clave: Call center, normativa, SST, empleado, organización, salud, trabajador, empleado, empresa, cultura organizacional, vigilancia, enfermedad, auto- etnografía, estado, gobierno, ley, decreto, grupo focal y Trabajo.

Resumen

This research aims to get to know how is the daily experience of workers in the service industry, specifically telephone attention, against the regulations of safety and health at work, relate my experience during my stay in these companies, how it has been in particular for me this journey and how much SST processes have changed, as well as experiences of other colleagues to seek generalities and achieve an analysis of stories not only from my point of view. It was taken the theme of health as an element to evaluate, because working life is a cultural reality that frames several aspects one of these is the service sector, it is a great employment formany people in the city, This is why it is important to know how is the reality of this work area for this use auto-ethnography as the main method, supportingme in focus groups.

In addition, they showorn how are the rules that are established for health care in Colombia in particular from the state, this to get closer to reveal if the companies of call centers join and meet the parameters established by the government and if they really focus, and have real functionality in their employees.

Keywords: Call center, normative, OSH, employee, organization, health, worker, employee, company, organizational culture, surveillance, disease, auto-ethnography, state, government, law, decree, focus group and Worko.



Introducción

Un call center es un lugar en el que se atiende un gran número de solicitudes vía telefónica, para dar solución a las inquietudes o necesidades que plantea el cliente, para el usuario, este lugar otorga solución. La empresa está en la disposición de tomar una petición, queja o reclamo; La empresa que contrata un call center tiene la posibilidad de estar más cerca de sus clientes y ofrecer una solución en tiempo real a todos los requerimientos de cada uno de ellos. Un asesor atenderá la exigencia de aproximadamente 100 clientes en una jornada laboral.

Los Call Center son un medio de solución a necesidades y problemáticas del usuario y de la empresa, de tal manera que en palabras de Da Silva (2021), que indica “1962 surge o se instala el primer Call Center”, debido a que Henry Ford de los más grandes empresarios de su época, pilar fundamental a nivel empresarial y referente del éxito a nivel mundial entendió que los teléfonos y su componente de funcionamiento constituyen una gran instrumento para optimar o establecer una comunicación fluida entre dos o más personas; de este autor surge la idea del Call Center en su empresa en la cual se empezó a implementar un sistema como el que conocemos hoy en día.

Poco a poco, los empresarios de la época implementaron esta práctica en sus negocios, y hoy en día se dispone de una gran cantidad de estos servicios a nivel mundial. Existen diferentes clases de centros de llamadas, tales como : el primero se refiere aquellos servicios en los cuales

el usuario puede comunicarse para radicar una petición queja reclamo o presentar una solicitud explícita ante la entidad representada por este centro, el segundo se encarga de llamar a los clientes para ofrecer los servicios que tiene la empresa o la entidad y así generar más compras o aumentar las ventas de la misma, después esta aquel que realiza llamadas automáticas donde una computadora brinda información acerca de un servicio de la empresa o entidad , por ultimo aquellos que integran atención por chat y correo .

A Principios del siglo XXI Manizales encuentra en los Call center, un medio para disminuir la tasa de desempleo, convirtiéndose en una opción para los jóvenes, tal como lo evidencian cifras del DANE, que en 2005 Manizales registró un índice de desempleo del 11,7 %, la ciudad requería implementar una estrategia que permitiese disminuir esta cifra, a su vez garantizara a los manizaleños un ingreso económico suficiente para alcanzar un nivel de vida optima.

la introducción de las empresas con modelo de Call center, logró reducir el índice de desempleo, con un reporte al 2021 de 9,3%, alcanzando un promedio de 6400 personas laborando, esto indica que las empresas de telecomunicación constituyen hoy una fuente de empleo importante en la ciudad de Manizales. (BC noticias. 09,07,2019)

Existen múltiples empresas de Centro de atención telefónica, que ofrecen los mismos servicios, elemento de análisis para definir la tendencia laboral de la capital de caldas, en el caso específico de los operadores, *“esta labor pone en acción competencias sociales como el control de sí mismos, saber hablar correctamente, afrontar condiciones de controversia o bien responder el teléfono”*. (Tinoco,&A 2014 Pag,111). Esta presión social es generada por la

interacción diaria con la gente, el trabajador requiere reaccionar rápidamente y actitud adecuada y complaciente hacia el cliente, quien debe percibirlo por el medio telefónico.

Este trabajo se ejerce bajo una constante presión y vigilancia, lo que provoca un desequilibrio en la salud de los colaboradores. El estado como garante del cumplimiento a plenitud de los derechos establecidos en la carta magna, así como los declarados universalmente, en este caso la constitución del 1991 en el artículo 49 de la constitución política que declara, *“La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud”* (Constitucion politica de colombia , 1991, pág. 23). Por lo que el gobierno se enfoca en la prevención y auto cuidado, como medio para alcanzar un ambiente laboral saludable ¹y causar la menor afectación posible, debido a las actividades laborales.

La presente investigación, se interesa por conocer la percepción de los trabajadores del Call center frente a las normas establecidas actualmente en el marco de la disciplina de la Seguridad y Salud en el trabajo (SST), en cuanto a elementos clave como el impacto que generan estas en los laborantes y el grado de beneficio que tienen si se siguen al pie de la letra, cada postulado de la SST , Esto haría posible analizar factores antropológicos, en el contexto laboral, es decir, más allá del estudio de la conducta del sujeto en un ambiente bajo presión. como el ya descrito en las partes anteriores de este documento, se pretende precisar las

¹ Igualmente, el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2013 – 2021 del Ministerio del Trabajo (2014), brinda respuesta a las necesidades reales de la población trabajadora colombiana, en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales, con un Sistema General de Riesgos Laborales renovado, con miras a fomentar una cultura preventiva en todos los niveles, que finalmente se refleja en el bienestar y calidad de vida de los trabajadores

manifestaciones sociales y culturales de esta Comunidad de empleados o trabajadores frente a la norma de seguridad y salud en el trabajo implementado en cada uno de estos centros, en otras palabras, se pretende analizar cuál es el comportamiento y la disposición que se tiene de seguir lo indicado en la normatividad, por parte de la organización y de la Comunidad de empleados que labora en el Call Center.

Justificación

La creación del Call Center y su ámbito laboral nacen como parte de una nueva forma de trabajo que no ha sido abordada en su totalidad, pues han sido pocas las investigaciones que se enfoquen y aborden esta temática desde ámbitos sociales. En el caso específico de Colombia, hay un vacío en esta área que es de interés para la antropología y que se hace necesario abordar para entender la relación individuo/ empresa /grupo /, aspectos que afectan los movimientos de la estructura general empresarial y su área humana.

Estas organizaciones, requieren de una gran cantidad de personal laborante, convirtiéndose en una oportunidad para los jóvenes, dado que no exigen experiencia y por el contrario proporcionan un sin número de aprendizajes.

Las exigencias requeridas en esta labor , generan un impacto significativo en los agentes y área administrativa, por lo que resulta bastante interesante el estudiar este fenómeno, desde una perspectiva social, bajo los parámetros de la mirada holística, para comprender las consecuencias generadas en el bienestar de los y las agentes del Call center, dicha investigación se adelantará

más específicamente desde el ámbito antropológico, a partir del abordar el impacto que tienen las normas establecidas en el marco de la SST, en los trabajadores o empleados en su contexto laboral y familiar, específicamente planteando la percepción de los mismos.

Se busca también crear una conciencia de las repercusiones a la salud que se pueden presentar en los colaboradores del call center, y las consecuencias a largo plazo en la salud pública, la cual está definida en la [Ley 1122 de 2007](#) como :

Un conjunto de políticas que busca garantizar de manera integrada, la salud de la población por medio de acciones dirigidas tanto de manera individual como colectiva va ya que sus resultados se constituyen en indicadores de las condiciones de vida, bienestar y desarrollo. Dichas acciones se realizarán bajo la rectoría del Estado y deberán promover la participación responsable de todos los sectores de la comunidad. (Minsalud, 2022)

De acuerdo con las políticas establecidas por el ministerio de salud en Colombia se hace un énfasis en la prevención y en la creación de un ambiente laboral responsable, lo cual necesariamente involucra a todos los colaboradores de una empresa, porque cada uno de ellos debe tener conciencia de los cambios y consecuencias en la salud, que pueden darse al realizar una labor, y tener claro los códigos o normativas que se crean en pro de prevenir dichas problemáticas, por lo que se hace importante saber ¿Como los empleados del Call Center, interpretan, asumen y perciben la normativa de seguridad y salud en el trabajo ?

Por lo dicho anteriormente son importantes este tipo de investigaciones ya que exponen problemáticas pertinentes a un sector empresarial en especial, y al tener un conocimiento más alto

sobre este tema, puede conseguir a futuro la creación de políticas públicas que aborden de forma explícita el sector del call center.

Objetivo General:

- Analizar la percepción de los empleados del Call Center, frente a la norma de SST aplicada actualmente en la empresa, desde las manifestaciones culturales del grupo.

Objetivos Específicos

- Comprender dentro de la dinámica de la cultura organizacional cuales son los factores de riesgo para la salud dentro del ambiente laboral del call center
- Plasmar la descripción de la percepción y el impacto de la norma SST en los empleados.
- Concluir si dichas normativas alcanzan su objetivo y logran el impacto que necesitan para lograr una reducción del riesgo laboral.

Marco Teórico

Cuando se habla del término empresa no solo se está dando referencia a un lugar, también se crean entornos en los cuales las personas se mueven día a día. En las fábricas, podemos encontrar distintos grupos organizados, se crean diferentes tipos de relaciones sociales, problemáticas, reglas y otros tipos de conceptos que hacen parte de lo que se denomina cultura organizacional. En el estudio titulado “*Estado del Arte Reflexiones Desde la Antropología de la Relación entre Organización y la Noción de Cultura Organizacional*”, realizado por la por la estudiante de antropología de la Universidad de Caldas Juanita Insuasty Montoya en el año 2015, presenta un interesante recorrido histórico y teórico de la temática organizacional, recopila distintos conceptos que ayudan a entender cómo se ha estructurado con el paso de los años el concepto y la forma, de cómo se integró la noción de cultura al ámbito empresarial.

Las organizaciones establecen una identidad que las vuelven diferente a las otras, estas ideas se tornan parte fundamental de la organización y quedan como constantes, logrando estabilidad y un buen funcionamiento. Se forma la categoría propia que se establece en el tiempo y en la realidad que se da en cada empresa “*la cultura organizacional se refiere a los valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización*” (Gutiérrez, 2013, p. 21).

Como sabemos el trabajo involucra actividades tangibles e intangibles, crea relaciones sociales importantes por medio la interacción establecida entre colaboradores toma en cuenta lo que pueden aportar como sujetos activos en la organización, allí es cuando se forma la cultura:

Es conciencia colectiva (se expresa por un mismo sistema de significados compartidos), construida y compartida por los miembros de una sociedad Al ser conciencia colectiva es un sistema abstracto no tangible, percibido y aprendido por la mente de hombre , quien por la socializacion (aprendisaje social) , construya significados mentales que la permiten comprender y adaptarse al medio en que se desarrolla sus procesos de interaccion social (Mendez, 2006 ,P 81)

Cada persona comprende de forma diferente lo que se vive en su ámbito laboral y logra manifestar formas de comportamiento que solo utiliza cuando está ejerciendo su labor diaria, todas estas ideas, que conoce de su lugar, ambiente y compañeros de trabajo es lo que llamamos clima organizacional que no es más que:

El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que se encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetos, motivación liderazgo, control coma de decisiones, relaciones interpersonales. cooperación) que orientan su creencia grado de participación y actitud de terminado su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo (Méndez, 2006, P.108).

Ante el panorama de la cultura organizacional suponemos que debe contener la práctica de la normativa SST y cada miembro de la empresa la debe manejar de la forma más apropiada acorde a una labor. Las organizaciones logran cumplir sus ideales propuestos, al establecimiento de leyes, normas, valores y costumbres, que pueden ser establecidas de forma general y tomadas de manera universal dentro del contexto laboral, creando así parámetros que regulen el comportamiento, para encontrar estas universalidades que pueden verse expresadas en contenidos como estatutos, reglamentos, manuales entre otros, Este tipo de elementos aportan legitimidad, por tal razón hay entenderlas y hacerlas visibles como parte del comportamiento de un grupo organizacional y a la vez aportar factores de identidad que logren que los sujetos se sientan miembros activos de su realidad laboral.

La cultura organizacional es una realidad que se origina de la acción de los sujetos que la integran, en donde se crean, y nacen los imaginarios y representaciones necesarias, que se transfieren perennemente dentro del colectivo, como lo indica Insuasty (2015). Si vemos las organizaciones, hay un conjunto de normas, que se integran, con el proceso cultural propio del individuo, por lo tanto los procesos logran permearse y convivir de cierta forma sin afectar uno al otro .

Los parámetros SST hacen parte de la realidad que se vive en la organización y es esta realidad donde se hacen visibles y se aplican, por los empleados quienes forman una percepción que asocian con la realidad en su ámbito laboral e influyen en la construcción de la cultura organizacional. El ambiente de trabajo es una realidad cultural con una dinámica social establecida por los fundadores de la empresa y vivida por los colaboradores de esta.

El "ambiente laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Como indica Anónimo (marco teórico): se conecta con bienestar, entra en correlación con lo que puede realizar una persona, de cómo escoge agruparse, y moverse dentro de la interacción de la empresa, con todo lo que puede estar incluido en su actividad.

La empresa vista con el concepto de panóptico² que Foucault toma de Bentham (1976) podemos asumirla como un espacio de extrema vigilancia, de lo cual quiero hacer hincapié en tres puntos en específicos:

Primero, En la distribución de espacio físico, hablando de un lugar de vigilancia, donde hay una estricta división espacial. El área física de un call center se constituye por un edificio en cuyas oficinas se dispone una serie de equipos de cómputo y audio para que el agente al iniciar su jornada desarrolle sus funciones correctamente, los equipos se encuentran en columnas a lo largo del salón que tienen algunos puntos con visión de la ubicación del personal. El personal que labora desde casa es de vigilado en forma remota utilizando programas y aplicaciones para tal.

Segundo, la inspección constante por parte de un funcionario. En los centros de atención telefónica hay un personal específico para monitorear y vigilar al personal (coordinadores, controler, y auditores de calidad quienes, a su vez, son vigilados por personal jerárquicamente

² El Panóptico de Bentham es la figura arquitectónica de esta composición. Conocido es su principio: en la periferia, una construcción en forma de anillo; en el centro, una torre, ésta, con anchas ventanas que se abren en la cara interior del anillo.

mayor. Por último, la vigilancia se apoya en un sistema de registro permanente, en el centro de atención telefónica, hay sistemas enfocados para registro de temáticas como: el horario de entrada /salida, el tiempo que tarda la llamada, cantidad de llamadas que entran y salen, la efectividad del trabajador.

Foucault describe la vigilancia en la fábrica como:

Un control intenso, continuo; corre a lo largo de todo el proceso de trabajo; no recae o no recae solamente— sobre la producción (índole, cantidad de materias primas, tipo de instrumentos utilizados, dimensiones y calidad de los productos), pero toma en cuenta la actividad de los hombres, su habilidad, su manera de trabajar, su rapidez, su celo, su conducta. (Foucault, 1976)

En los centros de llamadas se ejerce estricta vigilancia, a través del monitoreo digitalizado donde queda registro de toda acción realizada por el asesor durante su jornada.

Cristián Guillermo Flores Uribe en el año (2014) realiza una investigación titulada *Condiciones de trabajo en la industria de call center en Chile*. En la cual aborda esta temática, comienza elaborando un entramado histórico de cómo se implementaron los Centro De Atención Telefónica en América Latina, luego explica las condiciones de trabajo que se dan en estos lugares, su estructura, la calidad del empleo, horarios, salario, tipos de contrato, etc., finalmente como conclusión más relevante expresa, que la labor de los teleoperadores es altamente vigilada, medida y calificada.

En la propuesta Foucaultiana está presente el castigo: *“El castigo disciplinario tiene por función reducir las desviaciones. Debe, por lo tanto, ser esencialmente correctivo.”* (Foucault, 1976). Cuando un asesor trasgrede la normativa de calidad establecida, se realiza un correctivo que se denomina descargos, en su mayoría de casos conlleva una suspensión con sanción económica.

Erradicar toda conducta que trasgrede y no concuerde con los objetivos de la organización implica eliminar actitudes que no son de un buen empleado. La confianza en los empleados es inexistente porque las normas son estrictas, la vigilancia es férrea, y aquello fuera de los soportes representa malos procesos, repercutiendo en las respectivas sanciones, la falta de confianza lleva a la extrema y constante vigilancia provocando cambios en la conducta del trabajador, por tener que actuar como la empresa lo exige.

En las investigaciones consultadas encontramos temas álgidos en el ambiente laboral de los call center: El trabajo emocional, la presión laboral, las jornadas de trabajo y el manejo del cliente, son desencadenantes de importancia en el desgaste físico y mental, así como problemáticas de la salud. Las normas de seguridad y salud en el trabajo son las encargadas de disminuir riesgos y afectaciones.

Como se indicó antes, el agente de call siempre está controlado en sus emociones pues las pautas de calidad siempre le exigen ser atento y estar dispuesto a la amabilidad, debe reprimir sus emociones; las jornadas laborales se extienden más de las ocho horas, estos

condicionantes llegan a producir afectación mental que desencadenan enfermedades como el estrés y las consecuencias que pueden suscitar.

Teniendo claro que un contexto organizacional no es solo un conjunto de normas preestablecidas, también es un entorno de interacción social lo que lo convierte en fuente de interés para el área social. Es precisamente el ambiente laboral la temática en la que se centra la investigación realizada por Alicia Tinoco y Martha Ángeles (2014), que lleva el nombre de: *El Trabajo en las Sociedades Actuales, Condiciones y Ambientes Laborales, Salud y Vida Cotidiana*. Esta se orienta hacia la descripción de las emociones que se afectan en el desempeño laboral, contando de forma minuciosa cada aspecto presente en este contexto, con el fin de conocer las problemáticas que se dan gracias a la carga emocional generada en este trabajo.

En la temática sobre el estrés, un texto que centra su interés en el impacto que tiene en la salud física y mental específicamente en el estrés laboral y que está ligada al rendimiento laboral. La investigación realizada por Laura Alvares, María Alejandra Buitrago y Sara Hoyos titulada (2015): *Formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas call center de la ciudad de Medellín*. Concluye que los agentes de Call Center, Manejan síntomas que se somatizan en a nivel corporal causados por un ambiente denso de trabajo.

Desde una mirada holística (Greifeld, 2004) se puede entender la causa /efecto de una enfermedad tomando en cuenta no solo la causa física de la misma, sino el contexto sociocultural en la que se puede dar. Basándonos en textos sobre antropología de la salud, esta

relación se puede analizar desde tres estadios: primero centrado en análisis de discurso alejado de lo médico, es decir entender desde la mirada del afectado, como explica su realidad, segundo verlo desde la interpretación que se tiene de salud y para finalizar entender como estas ideas construyen una acción.

La antropología medica le da importancia a la percepción que el sujeto tiene de su realidad y las acciones que desde una dinámica cultural pueden causar una afectación en este caso en la salud.

Jenny Tatiana Restrepo, Yobani Ramírez Correa y Jorge Steven Ortiz Arenas (s.f), muestran en su investigación las condiciones y la realidad del call center titulada: *Condiciones laborales de los empleados con relación al clima organizacional los call center de Pereira*, que como objetivo buscó hablar “sobre las condiciones laborales de los empleados en relación al clima organizacional en los call center de Pereira.” Esta investigación toma temáticas que se enfocan sobre el trabajador como miembro activo de una empresa.

Como todo trabajo, las labores desempeñadas en un Call center, tienen riesgos que deben prevenirse para evitar el deterioro de la salud, Briceño (2010) menciona algunos: exposición al ruido, condiciones disergonómicas, riesgo eléctrico, caídas al mismo nivel o diferente nivel, biológico y psicosocial ,en tal sentido sabiendo que durante la jornada laboral se debe atender un gran número de llamadas telefónicas , generando un constante sonido que proviene de la voz de los clientes, y también de los teléfonos y monitores ;las condiciones disergonómicas, se refieren a la disposición de los espacios y los equipos, para que los agentes puedan desarrollar

sus funciones, el riesgo eléctrico, se puede mencionar como las posibles fallas que puedan ocurrir cuando las instalaciones no cumplen con los lineamientos específicos para evitar daños, las caídas en el mismo nivel o diferente nivel, hace énfasis en que las personas puedan resbalar o tropezar y sufrir accidentes en el edificio, a nivel biológico, cuando existe un agente contaminado con un virus como la gripe (en alguna de sus tipologías), puede contagiar a los demás integrantes del equipo, convirtiéndose en un peligro, por último el riesgo psicosocial, que está relacionado con las consecuencias del stress en un paciente, la presión de la responsabilidad del cargo, la actitud de los clientes puede indisponer al agente, este debe mantener la postura y una actitud complaciente, lo que genera un fuerte confrontamiento emocional.

El Ministerio del trabajo en aras de garantizar el bienestar de los trabajadores y regular las acciones de las empresas, para que las mismas puedan proteger a sus empleados de los posibles riesgos laborales, en este sentido la ley 1562 de 2012 “por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional”, establece los lineamientos de las actividades de la Seguridad y Salud en el Trabajo en todas y cada una de las empresas colombianas.

A nivel internacional la norma ISO 45001, plantea los lineamientos generales y los requisitos de un Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo (SST), de tal manera que cada empresa puede ajustar su plan de gestión a sus propias necesidades para responder a la norma y al medio.

Aplicando la definición al contexto de un centro de llamadas, se obtiene que, en el mismo se ha de gestar ciertas manifestaciones o conductas que impactan a todo el grupo y por su puesto al rendimiento de la empresa misma.

El comportamiento humano, está constituido por el pensamiento, la conducta y la emoción, por lo que a lo largo del tiempo se han desarrollado algunas pautas que facilitan la interacción con otros seres humanos, por lo que, desde un punto de vista antropológico, las conductas expresadas en el ambiente laboral se deben a años de evolución que han facilitado que hoy en día las personas puedan incorporarse y adaptarse fácilmente a las normas de cada empresa.

Relaciones Interpersonales en el Trabajo

En palabras de (Ibargüen, L. 2014) son “el conjunto de vínculos e interacciones establecidas entre seres humanos , determinadas por factores como la etapa de la vida y el papel desempeñado en un ámbito social específico”, en este caso se trata del ámbito laboral, supone que entre compañeros surgen vínculos afectivos que suponen un determinado patrón de comportamientos; ahora bien, en el centro de llamadas también se dan este tipo de situaciones, lo que implica un condicionamiento a las conductas que se desarrollan cotidianamente.

Metodología

El proyecto plantea la comprensión sobre la situación que el trabajador del Centro De Atención Telefónica vive en su ambiente laboral, específicamente la visión de la temática en la seguridad y salud en el trabajo, captando la dinámica del tema de la salud dentro de la cultura organizacional. Es necesario métodos y estrategias para encontrar los datos que permitan abstraer la información precisa y detallada, tanto del lugar como del objeto de estudio. Utilicé la metodología de investigación descriptiva ya que permite puntualizar y analizar situaciones. (Guber, 2001). Manejé otras técnicas, por ejemplo, la observación y las entrevista, para mí fueron importantes porque permitió comparar las descripciones y los discursos, estos enriquecieron y dieron una perspectiva más amplia con varios puntos de vista.

Como metodología principal se utilizó la técnica de la auto etnográfica como se cita en el texto Auto etnografía: un panorama (2015): *“La auto etnografía es un acercamiento a la investigación y la escritura que busca describir y analizar sistemáticamente (grafía) experiencias personales (auto) para entender la experiencia cultural (etno).”* (Ellis, 2004; Holman Jones, 2005 Citado por: Ellis, T Adams, & Bochner, 2015).

Con base en mi experiencia personal como empleada activa de un centro de atención telefónica, intente describir vivencias que muestren y nos acerquen a conocer qué tipo de entorno, problemáticas y en salud puedo asociar a mi trabajo. pues gracias a mis seis años de experiencia conozco sobre que se puede experimentar como trabajador de call con visión propia de la información, disminuyendo por ende el desconocimiento del objeto de estudio logrando conseguir mezclar la visión como sujeto en acción y como investigadora

Utilizar la auto etnografía me permitió , encontrar información y empezar un acercamiento profundo a los datos y un contacto inicial con el contexto, la observación y participación conlleva a la descripción más profunda del fenómeno, registrando minuciosamente todo aquello que se logra captar bajo mi propia percepción y con una utilización más aguda de los sentidos , utilizando como referencia la narrativa , la experiencia personal y grupal e incluyéndolos en la investigación como una manera científica de encontrar datos, aunque tengan amplia subjetividad no se niega que con este tipo de información se alcanzó realizar un análisis profundo brindando una mirada más científica “ *En la auto etnografía se “utiliza la experiencia personal para ilustrar facetas de una experiencia cultural y, así, hacer que las características de una cultura sean familiares para los del grupo y los externos.”*.(Bénard,2019, pag.22) Se logró tener un mayor contacto con las personas, se involucraron las diferentes percepciones que tienen estos de su trabajo y su entorno laboral, Con la técnica de observación podemos dar una primera mirada a temas claves, ayudó a acercarnos a esta realidad , encontrando la base para alcanzar los objetivos tales como: la interacción hombre / máquina y el reconocimiento del ambiente laboral, entre otros.

En palabras de Laura Díaz-Bravo, Uri Torruco-García, Mildred Martínez-Hernández, Margarita Varela-Ruiz (2013). La entrevista cuando se enfoca hacia lo cualitativo, se convierte en herramienta de comprobación de datos, con el hecho tan simple de conversar buscando una interpretación hacia una temática particular, de esta manera la presente investigación aplicará una entrevista semiestructurada para obtener los datos necesarios, que

nutren a la misma, dichas entrevistas se realizaron en un grupo focal ³ que se estructura en la temática de la normativa de la empresa de la salud ocupacional. La entrevista tuvo un papel fundamental porque encontré similitudes entre mi experiencia y los discursos de los entrevistados hallando puntos de recurrencia que pueden ser demostrables.

Las condiciones para la selección de los informantes fueron: antigüedad en la empresa (mínimo dos meses), problemáticas de salud o enfermedades laborales (personal reubicado), personas que hayan ejercido diferentes cargos dentro de la empresa. Se toman a estas personas como informantes porque aportaron a la investigación, información que enriqueció el proyecto.

Se realizaron grupos focales de seis a diez personas, el primero de ellos con personal que trabaja el área de salud ocupacional con el fin de conocer cuál es el enfoque que tiene la organización en esta temática, los siguientes con empleados pertenecientes al sindicato, pues consideré que estas personas pueden tener un conocimiento más grande de las problemáticas de la empresa y allí se incluyeron no solo asesores sino también personal de calidad y área técnica, el tercer grupo con personal reubicado de larga y corta experiencia, este personal enriqueció las vivencias desde el punto de vista de la afectación de la salud, logrando una muestra más diversa, tomando varios puntos de vista que enriquecieron los datos para el análisis final.

³ Un grupo focal se conforma con un conjunto de personas en calidad de informantes, organizadores alrededor de un tema propuesto por el investigador, quien además de seleccionarlos, coordina sus procesos de interacción, discusión y elaboración de acuerdos, en un mismo espacio y en un tiempo definido (Bertoldi y colaboradores, 2006). El objetivo del grupo focal es lograr el descubrimiento de una estructura de sentido compartida, si es posible consensualmente, o, en todo caso, bien fundamentada por los aportes de los participantes del grupo (Martínez Minguélez, 2004).

Se utilizaron otros medios para la obtención de información como: fotografías, videos y grabaciones, con ellos se mostró la cotidianidad como evidencia para la investigación acercándonos la realidad de la cultura organizacional de un call, se obtuvieron desde las redes sociales, y durante la realización del grupo focal, como indica Bernard (2019): Cuando se escribe una auto- etnografía, tomamos vivencias pasadas, las convertimos en un relato. Y además busca datos anecdóticos por lo que este tipo de elementos ayudan a recordar logrando que se haga presente algo que ya se había olvidado.

La metodología cualitativa, con lineamientos de investigación descriptiva, permitió el desarrollo de un análisis bajo una perspectiva holística al fenómeno investigado, a través por supuesto de características propias del mismo, que dan cuenta de los factores involucrados en este. Recordando entonces que: *“La metodología cualitativa es, pues, una forma multidisciplinar de acercarse al conocimiento de la realidad social”*. (Pérez ,2002) De tal manera que se pretende en esta investigación conocer la realidad del fenómeno a indagar, a través, de la multidisciplinariedad para abordar el mismo desde una mirada holística.

Por su parte, la investigación descriptiva tiene como objetivo resaltar algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes (Guevara, *et al* 2020).

De acuerdo con lo anterior, es indispensable precisar los instrumentos de recolección de datos, junto a la población y muestra participante, porque valida la investigación y ayuda a las personas que lean este escrito, a tener un análisis y conocimiento más grande del mundo del Contac center.

Consideraciones Éticas

La información recopilada en esta investigación será tratada de la mejor manera, se guardará con total confidencialidad. Los resultados serán divulgados para que las personas puedan dar fe de cómo fueron manejados los datos extraídos. ninguna de las actividades programadas van a afectar de ninguna manera a los miembros del lugar estudiado, se hará la gestión necesaria para contar con los permisos que permitan la elaboración de este proyecto.

PRIMER CAPÍTULO:

Auto-etnografía mi Experiencia y Recorrido como Asesora de Centro de Atención Telefónica

Me he encontrado con varias dudas a resolver tanto en mi vida laboral como en la académica, a través de este escrito puedo ver desde una mirada más crítica y científica la labor que he realizado por varios años, compaginándolo con mi saber adquirido en el área antropológica, indagando desde una mirada epistémica las diversas posibles soluciones sobre las problemáticas inmersas en área organizacional; con la convicción que mi trabajo ha afectado mis ámbitos, mentales, físicos y sociales, con mi experiencia resaltaré efímeramente algunos momentos que fueron significativos para modelar las diversas respuestas en esta investigación.

Cuando empecé a buscar mi primer empleo tuve en cuenta varias opciones, al evaluar todas encontré que el call center me ayudaba, porque me facilitaba trabajar y estudiar al mismo tiempo; ya que tienen diferentes jornadas laborales, además no se requería mucha experiencia y el proceso para lograr entrar era simple, tenía el imaginario que iba a ser un trabajo fácil y no me iba a agotar. Laborando comprendí que el desgaste no era físico, el punto neural era en el ámbito psicológico, comencé a lidiar con dificultades, me gustaría hacerlas visibles y enfocándome directamente a problemáticas de la salud que yo, como mis compañeros a lo largo de su experiencia hemos sufrido.

Comenzaré hablando de mi primer acercamiento al ambiente físico, suponía una planta distinta, puestos más separados, con privacidad, lugares más amplios centrados en la necesidad de los agentes.

La infraestructura física de centro de atención telefónica es similar a muchas otras empresas, su parte externa, son edificios de dos o más pisos, se encuentran internamente organizados con el propósito del ejercicio de una labor específica, adecuadamente equiparado y distribuido.

Para hacer más detallada la descripción iniciare diciendo, estos edificios cuentan con aire acondicionado que es utilizado para la conservación de los equipos, pues es necesario la regulación de la temperatura , recuerdo en varias ocasiones sentir mucho calor a causa de tener múltiples equipos encendidos y demasiado frio cuando encendían el aire, un día uno de mis supervisores me indicó que la temperatura debe ser estable sin cambios abruptos, sin embargo me adapte a trabajar en frio o calor, con el pasar del tiempo me percate que al salir del edificio en el cual hacía calor a clima frio en la noche, aumentaba el riesgo de afectaciones a nivel respiratorio, por el cambio de temperatura, de igual forma la concentración es tan alta que no se percibe el clima que hace en el momento.

La planta física de los call está distribuida de una manera en la cual se pueda aprovechar al máximo el espacio de la edificación, cada área posee un amplio espacio dotado de puestos de trabajo que están organizados en hileras, consecutivos unos de otros en donde los asesores o trabajadores estarían dispuestos hombro a hombro separados por un vidrio en algunos casos o una lámina de madera. Cada puesto laboral lo compone un computador de mesa, teclado, ratón,

balaca o auriculares, mesa y silla, al final de cada bahía se encuentran dos puestos los cuales son utilizados por el personal de estructura o superiores, hay varios baños, también están equipados con salones para realizar formaciones o reuniones, oficinas utilizadas por distintas áreas de la empresa como: recursos humanos, archivo, área jurídica y demás dependencias administrativas. No hay que descartar la cafetería, lugar de amplia concurrencia frecuentado para alimentarse como para socializar en los pocos tiempos que se puedan disponer, en muchos de estos establecimientos están provisionados de grandes vitrales en sus paredes frontales, los cuales facilitan la visual al exterior. Dicha infraestructura se ha mantenido igual por todo el tiempo que he ingresado a estas instalaciones.

Al llegar a este contexto por primera vez, una persona me cedió su lugar, entonces el puesto no lo utilizaría solo yo, mis compañeros estaban tan cerca de mí, escuchaba toda su conversación con los clientes que atendían en el momento, tiempo después, conversando con compañeros en hora de almuerzo, me explican que cada puesto tiene un costo, la compañía solicitante del servicio lo alquila, por tanto, cada puesto genera ganancia, entre menos puestos vacíos mejor.

Las materias primas para esta labor es la voz y el oído, están expuestas constantemente en un alto porcentaje a stress, a largo plazo algunos trabajadores se verán afectados con problemas de disfonía que no le permiten seguir trabajando.

Problemas asociados pueden ser, cefaleas o migrañas, escuche a mis compañeros quejarse de estas dolencias de manera reiterada, acudieron al médico, les indicaban que podía

ser debido a su trabajo, otros pasaron a ser personal con manejo por medico laboral con diagnóstico por afectaciones en oído y voz.

Después mi ingreso comienzo a sufrir de migrañas fuertes y constantes, nunca lo asocio a mi trabajo, al acudir al médico me indicaba, que era normal por la exposición al ruido y el estrés, al descansar algunos días el dolor disminuía bastante, transcurridos tres años comienzo a sufrir de episodios de vértigo, en el odio utilizado para los auriculares. Por lo mencionado pienso que un primer riesgo es un ambiente físico inadecuado, el trabajador interactúa diariamente allí y termina acostumbrándose, dejando pasar por alto cambios a nivel de salud.

Temas como los turnos largos, basándome en el agotamiento físico y mental, cada que termino mi jornada, llego a dormir sin ánimo para nada más, puesto que estos horarios se pueden extender más de 8 horas, debido a temas como: los descansos de dos horas, siento que, aunque no estoy contestando llamadas, sigo en el ambiente porque no puedo irme para mi casa o a otro lugar a descansar, a veces el sistema se cae o da erróneamente el tiempo de conexión, aun así, debo quedarme para pagar este tiempo que no conto el sistema, la suma de lo descrito, a largo plazo a causado en mi inestabilidad para la adaptación al ambiente de mi trabajo permitiendo abrir el tema de lo emocional.

Recalco que esta labor es altamente emocional, entender que no manipulas materias primas, atiendes a personas con tan distintos caracteres, receptivos, ansiosos o enojados, pero a cada uno de ellos aprendes a darle una solución.

Cuando no tienes mucha practica en área de la atención telefónica y te tocan clientes no tan agradables, al no tener un manejo amplio del mismo puedes chocar con ellos, esto lleva a sanciones, por esto es importante comprender que el cliente no está enojado contigo, sino con la empresa prestante de su servicio , no tomar los insultos de forma personal, aprendes a evadir simplemente los dejas hablar y que se descargue , solo se pone mute, nos reímos y pacientemente esperamos , así les damos un respiro y la conversación se torna más amena, esto no nos hace la carga laboral menos pesada pero si más soportable. En lo personal en mi trabajo he tenido que disimular con mis emociones, por dar un ejemplo, cuando me enojaba porque no lograba el cumplimiento de mis metas sentía mucha rabia y frustración, pero no podía ser notada por los clientes, yo disfrazo con sonrisas mi verdadero sentir.

Considero importante enfatizar el hecho, que lo primero que me dijeron cuando inicio mi trabajo el call fue, este es un trabajo bajo presión, deben de tener tolerancia, en ese momento no entendí, conforme fue pasando el tiempo me di cuenta, la presión está en cumplir las metas que se ponen y la tolerancia es con el cliente que se atiende, esto no lo difunden en formación, lo aprendí en la práctica.

En un call se pueden encontrar dos diferentes tipos de trabajadores, al grupo de alta rotación, estos deciden terminar su contrato poco tiempo después firmarlo, el segundo grupo estaríamos hablando de personal en la concesión de sus metas y obligaciones los cuales no se pueden permitir la alternativa de terminar su contrato por obligaciones o su alta resiliencia no se lo permitiría. Además, cuando tienes que suplir necesidades, hace que aceptes sin pensar en las

condiciones, sin leer contrato, sin pensar en consecuencias y del tiempo que toca invertir, terminas admitiendo ciertas condiciones que te pueden parecer injustas, pero toleras por tu necesidad.

En mi caso la necesidad apremio, aunque que el trabajo no concordaba con mis expectativas, me permitía solventar mis prioridades de educación y sustento, por esto pude aguantar todo lo que con lleva el ejercicio de esta labor, además sentía que podía con esa presión, no pensé en las cosas malas hasta vario tiempo de estar en la empresa.

Yo ingreso como asesora en ventas, no es mi fuerte pero quise probar, la primera semana me mostraron datos de las ventas que realice, fecha, cuanto demore en el proceso y los valores de lo vendido, mi idea era un trabajo de poca exigencia, nada más fuera de la realidad, cuando pase al área de atención, eran pautas más minuciosas, de conformidad que como pasaba el tiempo se aplicaban nuevas reglas y exigencias y sin darme cuenta, te conviertes en una cifra más. Me he sentido más preocupada por cumplir mis indicadores (METAS) que por ejecutar bien mi trabajo, me comparaban con compañeros, que realizan su trabajo bajo mis mismas condiciones, era frustrante, me preguntaba si el inconveniente era solo mío, como grupos nos califican de forma comparativa, dividen en cuatro sesiones que denominan cuartiles, los primeros de estas sesiones son los mejores, en cuarto los menos productivos por consiguiente se les vigila de forma seguida, los indicadores que se miden son: la calidad del trabajador de call, el tiempo de duración de llamada (tmo), la calidad de la atención, efectividad, la satisfacción del cliente. El hecho de cumplir con rangos estipulados nos hace mejores trabajadores. Se deben cumplir con metas que establecen de forma general, se mide y vigila bajo pautas que calidad, recordadas constantemente, dichas normas impuestas y no aprendidas en la práctica, esto genera un conflicto, el empleado no solo se preocupa por reforzar

lo transmitido en capacitación, debe mantener indicadores, midiendo que tan productivo es como colaborador.

No estar en objetivo me causa ansiedad , no puedo evitar compararme, no entiendo por qué otros con mismas condiciones si pueden cumplir los objetivos y yo no , comprendo que los distintos mandos necesitan estar informados de cómo se maneja su personal, creo que son demasiados objetivos, se hace difícil cumplirlos todos, además trabajar en el sector de los servicios conlleva entender y manejar la presión con clientes , controlar tus propias emociones para agradar a los demás y que se sientan bien atendidos .

Cuando soy monitoreada por el área encargada me indican “ es que no te pones en lugar del cliente, no parece que los atendieras con gusto , muestra una sonrisa y yo solo concluía” ¿cómo muestro una sonrisa por medio telefónico ? nunca aprendí a fingirla, para mí era prioridad dar solución lo más pronto posible , para el área de calidad yo debería esforzarme más, aprender a separar lo personal de lo laboral me costaba, cuando hablaba con mis compañeros, para algunos de ellos era más fácil, a este tipo de encontrones se expone la persona vinculada al área de los servicios, pues está altamente ligado a nuestro lado emocional, he sentido ganas de llorar o de insultar a los clientes, pero no puedo dejarme llevar por las emociones, al menos en mi jornada laboral.

El sector de los servicios implica responder problemáticas de los clientes y saber enfrentarlas, dar respuestas, lo haces en un tiempo estipulado, ósea lo más rápido posible, y no de cualquier manera, se debe hacer con pautas específicas y en orden establecido, el proceso de una atención no es tan fácil.

Hay momentos en los que sentía antipatía por el trabajo el hecho de hacerlo por hacerlo. Esforzarme por terminar mi jornada laboral con una buena actitud, me ha pasado que a veces paro un momento para pensar, porque continuo aquí, concluyendo que debo priorizar mis necesidades que a pesar de ser un trabajo con el que no he generado ninguna empatía, financieramente me ha suplido mis necesidades básicas durante mucho tiempo, prevaleciendo otras prioridades sobre mi estado de salud, dejando a un lado aquellos síntomas que me han afligido como dolores de espalda, vértigo entre otros síntomas sin mencionar las secuelas psicológicas como: ansiedad, angustia, y depresión.

Por qué asocio estas sintomatologías a mi trabajo, al terminar mi jornada laboral me siento más tranquila física y mentalmente, y son comunes en el área del servicio sea presencial o telefónico. Cuando comienzo con este cansancio, esto me lleva a una desmotivación por ejercer mi labor, una total pérdida de aliento y disposición por todo lo que implique mi trabajo es una lucha constante, me parece importante que si bien no te apasione es apropiado que lo hagas por lo menos con agrado, acercándome a las investigaciones que de estos sentimientos muy probablemente estén asociados al síndrome de BURN OUT ,

Este concepto fue oficializado en 1976 en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología y enunciado por la psicóloga social Christina Maslach, en el año 1981, de la siguiente manera: “Un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”. (Linares & Guedes ,2021)

Inicialmente se ignoran estas sintomatologías por considerarlas normales, partes del hecho de trabajar. Empiezo a comparar algunas opiniones de mis pares, con personal de fábricas de otros sectores, se coincide con el cansancio físico, pero no el mental, existiendo diferencias claras, después pude asociar mis afectaciones de tipo emocional a mi labor diaria. Cuando leo sobre la temática identifiqué síntomas que sufro, solo años después de estar laborando me doy cuenta de mis problemáticas como: vértigo dentro mi jornada, secuelas por mala postura ergonómica, dolores lumbares, yo trato de corregir mi postura cuando siento que está mal, pero no es todo el tiempo.

La percepción como trabajadora hacía la normativa SST no es favorable, desde mis primeras experiencias en la industria de la atención telefónica hasta la actualidad nunca tuve claro mi papel en esta área, solo iba a trabajar. He trabajado en cuatro de los grandes centros de llamadas en la ciudad de Manizales, puedo decir que en todos ellos vi una aplicación de la SST, estandarizada, pues al ser pertenecientes a una misma industria da lugar a que esto ocurra, pero destaco que en uno de estos sí noté un enfoque o aplicación más amplia, es decir de la misma ruta general, debo decir que realizaban actividades más segundas y son más diversas no solo estiramientos, por ejemplo un karaoke y zumba, si vamos a algo más formal esta la única empresa del sector que tiene su tiempo de descanso dentro del turno de ocho horas, esto ayuda a reducir la temática de las jornadas largas que ya menciono.

Lo primero que me informo sobre SST dentro de la empresa, eran carteles donde nos advertían las consecuencias de la labor y como realizarla causando la menor afectación, en mi

segundo o tercer año de experiencia en formaciones', incluyeron charlas sobre estas normativas la verdad mi conocimiento no es el mejor, después de un tiempo en una de las empresas, conocí lo que denominan como pausa activa, como su nombre lo dice es pausar la labor por un tiempo para la aplicación de ejercicios o actividades, logrando sacar al asesor un poco de su ambiente dentro de la jornada laboral, pero a mí me ha pasado en múltiples ocasiones, que debo realizar estos ejercicios, pero sin parar atendiendo al cliente, entonces esta actividad no cumple con su principal objetivo, no le brinda al asesor la posibilidad de poner en pausa a la acción laboral y comenzar de nuevo de mejor ánimo, además solo una vez por semana no es suficiente para combatir un riesgo.

La verdad no tengo ninguna percepción, solo se queda en el aire en algunas ocasiones escuche a coordinadores o mandos medios indicarles al personal de SST que vuelvan después porque hay demasiado flujo de llamadas, no puedo prestarles al personal, esto denota desinterés por cumplir con la norma, de mi parte aunque suena mal, no sigo las intrusiones de forma tajante hay desinterés mío en un porcentaje, además el ritmo de trabajo no lo permite, no es posible en mi mente seguir tantas instrucciones y realizarlas al mismo tiempo, si tengo que hacer estos ejercicios atendiendo llamada le doy prioridad a la llamada y poca atención a otras cosas. Para mi esta área en call solo se creó para evidencia que si existe, pero le falta mucho para que logre ser buena, la dinámica bajo la que se aplica no disminuye en ninguna proporción mis riesgos sobre todo a nivel de salud, tal vez se logre que sea más consiente que ahí están, pero tengo que lidiar día a día con ellos de igual forma todo el tiempo.

¿La normativa cumple su función? la respuesta es no, como algo que se aplica solo por cumplir un dato, va causar algún efecto, no sería posible, las bases no son sólidas, si no hay un interés por parte de la organización para mejorar en esta área no va lograr su cometido, por

dar un ejemplo , este tipo labor en su mayoría la realizan practicantes del Sena no está mal, la problemática que encuentro sobre dicho personal, es que se cambia cada semestre , son procesos interrumpidos que no llevan continuidad por tanto , de ellos no saldrán nuevas alternativas para lograr soluciones en esta área, que ayuden a crear una conciencia en los trabajadores, ya sean mandos medios o asesores, de la importancia del autocuidado y no le den prioridad al menos en unos minutos a cumplir con datos .

Lo mencionado abre paso al tema del clima organizacional, La dinámica del call center es algo densa , lo planteo por ser , totalmente jerárquico, forma en la cual se organizan los diferentes cargos, y se dividen de la siguiente forma: gerentes, estructura y asesores, los gerentes son los encargados de dirigir al área de estructura, a su vez en la estructura tienen como función el manejo de los grupos de asesores, que son los encargados de atender a las personas que se comunican diariamente, cada cargo tiene una función específica, los gerentes son las personas de más alto rango que se encargan del manejo de todas las campañas, el gerente es responsable de rendir cuentas de metas e indicadores de su grupos. La estructura está conformada por varios cargos, coordinadores, formadores, técnicos de calidad y controles, cada uno tiene una función importante y específica que en su mayoría pretende sacar el mejor rendimiento del grupo de asesores a su cargo.

¿Como ha sido mi experiencia inmersa en esta dinámica social? Entiendo que al ser un negocio la prioridad se centre el cuidado del ejercicio de la labor, Las relaciones que se dan en este ambiente se relacionan directamente con la distribución y la ubicación de los puestos de trabajo lo que permite que los empleados interactúan entre sí, por otro lado, el hecho que el puesto de los superiores este cerca al de los asesores permite a la vez un trato un poco cercano

entre asesores y mandos medios , las demás áreas de la empresa, también son de fácil acceso para los trabajadores.

Las relaciones en la mayor porcentaje que hago diariamente son mis compañeros y con mi coordinador que sería mi jefe más inmediato , en cualquier espacio laboral están definidos roles, lo que lleva a que una persona actué de acuerdo al mismo, la relación empleado- jefe es difícil de establecer ,el superior debe mantener ciertas actitudes que mantenga la imagen de autoridad que representa , en rara ocasión he hablado con alguien de mayor cargo , solamente cuando he realizado solicitudes que no son fáciles de gestionar requiero autorizaciones a mandos más altos .

Con los coordinadores y mandos medios mi interacción no ha sido social, se ha enfocado solo a lo laboral, de lo bien o mal que realice el trabajo, las correcciones cuando no lo hago de forma adecuada, la verdad la mayoría de las veces me siento juzgada y corregida constantemente, mi opinión no ha tenido ningún tipo de aceptación no me siento miembro de la organización, muchas ocasiones se generan cambios y los comunican cuando ya se ha hecho.

Esta temática me lleva hablar sobre el control en mi entorno laboral, al ser el trabajo del call center cercano al ámbito tecnológico, permitió la creación de una forma de vigilancia digital, que permite conocer a un tiempo real cada uno de los procesos que hace el asesor cuando está en línea, sus tiempos inactivos de descanso y en llamada, esto hace que todo quede debidamente registrado con hora y día exacta, para la organización está bien conocer de antemano como realizan la labor sus empleados, ahora como asesora puedo decir , que esto aumenta mi ansiedad y angustia que mencione arriba , cuando veo todos esos números que no se interpretan, me afecta ver como mi trabajo solo se califica de esta forma sin tener ningún valor mi esfuerzo en ningún momento , me asusta pensar que cualquier fallo me va representar

un llamado de atención o exagerando la pérdida de mi trabajo, tener que dar cuenta por el mínimo error que cometes es tensionante, he tenido por esto diversos malentendidos con mis supervisores, por causa que toda la culpa recae sobre mí, sin tener ellos en cuenta los limitantes que tengo como: El hecho que llego a trabajar y no hay puestos disponibles, en ocasiones el sistema falla o la infraestructura está fallando, pero aun así debo pagar el tiempo que no pude contestar por estos contratiempos, y para evitar que me estén preguntado por qué no cumplí con toda mi jornada.

Entiendo que la vigilancia hace parte de la dinámica, estar informado de tus datos causa que enfatices en tus fallas y mejores, yo lo he sentido, gracias a esto logro mejorar mi productividad, también ha causado el efecto contrario, preguntándome si sirvo para esto, la presión por cumplir en algunas ocasiones me ha impulsado a no seguir los parámetros que me enseñan en pro de cumplir con el objetivo que nos imponen, son tantos que no sabes en cual enfatizar tu interés, en consenso con mis compañeros esto puede ser algo molesto, porque se enfocan en lo malo, te pueden poner pautas pero que no las cumplas no te hace ser un buen o mal trabajador.

Lo que ha ocurrido en 2020 a causa de la pandemia, es que los call center tomaron la modalidad de trabajo en casa como una opción, qué diferencias hay para la aplicación de STT pues si antes no lo hacían ahora no nos tienen ni en cuenta, desde que estoy en mi casa no he asistido a ningún evento realizado por SST, toda la información es por encuestas virtuales preguntando como nos sentimos, por lo que me entregaron un silla lo que ayudo a mi comodidad, aparte de esto nada más, antes se aplicaba inadecuadamente pues en trabajo en casa no se realizan.

En temática de la vigilancia de forma virtual es la misma puesto que estos como indique son digitales, en cuanto el aspecto físico pues si se marca una diferencia, antes cuando tenía una llamada larga o me pasaba de los minutos de mi break, tenía a mis espaldas a mandos medios presionando para que terminara la llamada rápido, o preguntando la razón de mi demora, o simplemente “Monica acaba esa llamada rápido hay muchas en cola.” No sentir esa presión me ayuda, aunque envían un SMS por medios como el WhatsApp o correo electrónico, siento que puedo evadirlos un momento dándome un tiempo para pensar como aumento mi productividad.

Es bueno también ahorrarme el tiempo en el transporte público, me ha permitido descansar más ayuda a mejorar mi salud, y utilizar este tiempo en otras cosas, poder tomarme un café más seguido es algo que puede ser simple pero que me ayuda a recargar energía, hace el trabajo más ameno y menos pesado.

Para trabajar en casa debes tener una disciplina sin distraerte de lo que generalmente ocurre en casa, porque en el momento tu estas disponible para tu empresa , hay un punto malo, y es que la dinámica social se desvanece y considero que poder compartir con tus compañeros es importante, a pesar de esto el tiempo en casa ha sido bueno para mí, me di cuenta que puedo ser responsable sin vigilancia presencial y dispongo de más tiempo, tal vez todos los trabajadores no piensen los mismo, pero es una excelente opción y forma de trabajo.

Cuando analizo en cómo son manejadas áreas como bienestar, o recursos humanos y hablando con personas vinculadas al área de selección , recordando el alto grado de cuantificación presente en la organización , la normativa SST no se salva, paso a ser una cifra por cumplir y un objetivo por alcanzar y sostener, estas áreas se han permeado en un alto

porcentaje de lo estadístico , dejando de lado el carácter humano, la importancia de la motivación todo es demostrable y cuantificable para dejar evidencia que se realiza sin importar si se ejecuta bien. Porque creo esto, he necesitado realizar solicitudes, un permiso o cambios de turno, y que me han dicho “demuestre con las cifras que es buena y lo vemos”, entonces ¿si no soy considerada buena no merezco hacer solicitudes?

Cada campaña o grupo de trabajo tiene necesidades diferentes, dando un ejemplo, en atención llama un cliente que ya tiene un requerimiento, o está enojado, las jornadas laborales en atención son un poco más largas, por ende, requieren descanso más prolongado, sería algo arduo a nivel organizacional dar pautas específicas para los distintos grupos de trabajo, pero conveniente para los empleados desde lo motivacional. Tomado desde la visión Teoría X, Y, Z de la administración (SF) de que dice: Que todo sujeto es capaz de aplicar un autocontrol en algunos temas en relación con su actividad laboral, la persona logra asumir una disciplina sin tantas pautas; ayudándose de su propia imaginación, capacidad creativa, buena planificación y un buen manejo de sus emociones.

Utilizar la motivación como herramienta de mejora de la productividad. Hay que entender que, hasta el momento. *“La inclinación por calificar al individuo como irresponsable y que por tanto necesita estrecha supervisión.”* (Teoría X, Y, Z de la administración SF, pág. 2).

Funciona, para saber la productividad, pero ver solo una perspectiva, limita las mejoras en cualquier ámbito, hay que ser abiertos a nuevas posibilidades sin prejuicios de ningún tipo.

Cuando se entiende esto , se cae en cuenta de errores , si no se piensa en cifras, no importa si la pausa activa las hicieron 50 o más de 100 empleados , lo que vale es que aunque

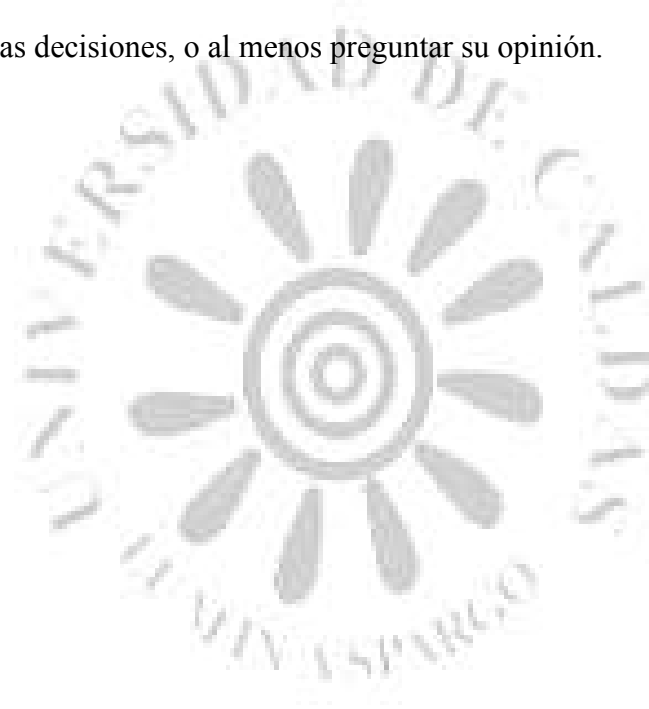
sean pocos las realicen adecuadamente, garantizando que los coordinadores y jefes sean abiertos , permitan al personal desconectarse , sin limitarse por los indicadores del día, que los empleados no solo tengan la cafetería como lugar de esparcimiento , como empresa si necesito que mi empleado este dos horas de descanso , debo pensar en ortorgar un espacio que brinde distracción, dejar que el personal de RH enfatice en la calidad humana para lograr un bienestar del empleado ,que no solo se demuestren números, sino también en resultados.

Para resumir y concluir pienso que, lo ideal sería que cada empleado manejara su propio escritorio de esta forma hay menor exposición a enfermedades contagiosas como es el caso de la gripa común. Optimiza el trabajo del asesor para no abrir más de una vez los aplicativos para realizar la atención. El hecho que los puestos estén cerca uno del otro provoca exposición al ruido constante, induce indisposición al trabajo, disminuye la calidad y limita la escucha activa que inculcan realizar para alcanzar la satisfacción del cliente, el ruido provoca que se tenga que subir el tono de voz y sobre esforzarnos para que el cliente comprenda y atienda las indicaciones o respuestas.

En un equipo hay diversas personas con múltiples capacidades , por ello algunos serán mejores para las ventas por ejemplo , entonces porque generalizar las capacidades , pensar que por que unos pueden todos podemos no es verdad , he sabido de casos de compañeros que los resaltan por ser los mejores , pero luego los despedían por que los descubrían haciendo fraude , y otros que eran super agiles en la atención , pero el área de calidad los llamaba porque no hacían los procesos de la forma adecuada o simplemente cortaban las llamadas , la mayoría de

mis compañeros que se esfuerzan, en algunos casos eran exaltados y felicitados, aquellos que no lo hacían bien , por muy alta que sea la vigilancia, se pueden escapar situaciones que pueden perjudicar como empresa .

Si la empresa desea que la normativa SST cause algún efecto debe entender, que no pueden generalizar las capacidades, romper un poco con ese carácter cuantitativo tan rígido que llevan aplicando durante este tiempo de funcionamiento, adquirir nuevas estrategias que incorporen al asesor que lo ponga como pieza de la organización, darle en un porcentaje, aunque sea mínimo de algunas decisiones, o al menos preguntar su opinión.



SEGUNDO CAPITULO

Análisis de los Grupos Focales, y la Recurrencia en el Relato de los Trabajadores

Con el fin de encontrar recurrencias, se realizaron cuatro grupo focales , con el personal que labora actualmente en call center de la ciudad de Manizales; en un principio fue difícil lograr acordar un fecha específica , porque todos tenían diferentes horarios y gestionar un permiso puede ser complicado, cuando se pudo establecer este encuentro pensé en tres temas centrales que fueron : su percepción de la implantación de la sst, la vigilancia y los problemas de salud que pueden asociar a su labor.

De acuerdo con como avanzaba la conversación, me pude dar cuenta que era más fácil, para mi entrar en ella ya que eran familiares los términos que expresaban y por lo tanto era fácil imaginar aquellos relatos que escuchaba, porque me ponía en su lugar, congeniaba con ellos ya que eran muy similares a mi experiencia, gracias a esto la charla fue más clara y fluida rápidamente y por lo mismo hablaron conmigo con más confianza.

Las personas que participaron en los grupos tenían diferentes cargos en la empresa, sus opiniones fueron muy homogéneas, las preocupaciones que se hicieron evidentes fueron claras. Al realizar el debido análisis encontramos los siguientes temas de interés para los colaboradores primero: Gran parte de los participantes expresaron inconformidad con el mal estado de insumos me refiero a: (balacas, computadores, mouse, sillas), les ha tocado trabajar con elementos en estado no idóneo lo cual dificulta su labor. Por ejemplo, si la balaca no

funciona adecuadamente, deben hacer un esfuerzo utilizando un tono voz más alto, o subir el volumen por encima de 70 % del auricular para escuchar, llevando a una sobre exposición que acarrea problemas de oídos, como disminución de la agudeza auditiva.

Consideran parte fundamental que las herramientas utilizadas estén en óptimas condiciones para realizar sus funciones, los informantes consideran alarmante el estado de sus herramientas, perciben poco interés de la empresa por mejorar esta temática; los aparatos, que se utilizan para este fin. Según lo dicho por los participantes, este tema es preocupante, hay casos en que el equipamiento no funciona de la mejor manera, están desactualizados y no son los suficientes para todo el grupo de trabajo.

“Las mesas son altas, sillas en no suben, no hay posa pies, los computadores no sé mueven, el estado de la infraestructura es lamentable en varios aspectos.” (participante gf 1).

En las distintas normas estipuladas por el estado de Colombia se resalta el auto cuidado, esto ya lo he mencionado, el ministerio de la salud y protección social por ejemplo , dentro del marco de la salud pública , quiere alcanzar ambientes de trabajo saludables , cuando los elementos de indumentaria que son utilizados en una empresa que hacen parte del ambiente físico , no son óptimos y al trabajador le toca a buscar estrategias para cubrir esa necesidad, entonces la premisa que busca desde el gobierno no se cumple, y desde la organización se debe buscar la estrategia para alcanzar este objetivo .

Como segundo tema de importancia, hablamos de jornadas o turnos laborales extensos, que implican bastante tiempo al día o semanal que el empleado se expone al riesgo; probablemente causa daños en su salud. Tomando en cuenta otras investigaciones, como Heredia por ejemplo trata riesgos como: *“Factores Físicos: exposición al ruido, iluminación inadecuada, vibraciones, temperaturas extremas”* (Heredia, 2013, pág. 33). Los turnos pueden extenderse por diversos temas, por ejemplo, en algunas ocasiones daños en los equipos, o porque están todos ocupados, dentro de los mismos turnos se programa un descanso de dos horas, sabemos que en este tiempo no se contesta, sin embargo, el empleado sigue en el lugar de trabajo porque este tiempo para el trabajador no es descanso.

“Total, aumenta el estrés, las enfermedades mentales, problemas digestivos, migrañosos, musculares, articulares y todo lo que usted quiera”. (participate gf 3)

Además, estos son rotativos, es decir cada día de la semana se tiene un horario distinto, por ello el asesor no puede programar otras actividades de su vida ya que no sabe turno tendrá, o le puede tocar salir tarde e ingresar temprano al otro día lo que puede afectar su faceta de sueño.

los participantes de los grupos manifiestan malestar, debido al tiempo extenso dentro de la empresa, porque el turno se torna , monótono y repetitivo, y reduce su tiempo libre, y espacios con su familia.

Como indica Citalán (2013): Desde la ley se establecen como y de cuánto tiempo serían las jornadas laborales, esto es debidamente estipulado, porque los seres humanos requieren un descanso evitando un agotamiento, pues trabajar sin estos periodos de ocio, son

puerta de entrada a enfermedades, derivados de la fatiga y debilitamiento, que reducen y limitan las capacidades de un empleado.

Colombia tiene acuerdos con la organización mundial del trabajo, donde se estuvo de acuerdo con estipular las horas máximas la semana que puede laborar, para evitar vulnerar derechos, y el obrero tengan un debido esparcimiento.

Como tercer tema de importancia se señaló la fatiga mental y física que se puede presentar como trabajador de centro de atención telefónica, Sumado a una sintomatología corporal, se agregan fuentes estresores. Haciendo alusión a experiencias de varios de mis compañeros que han sido diagnosticados con algún padecimiento, acuden al médico, les explican su sintomatología y les han mencionado varias de estas exposiciones como razón de su enfermedad.

son referidos tanto a la carga de trabajo, en sus variantes mental o físico, como de la propia organización del trabajo (jornada, tareas realizadas), tiene como consecuencia directa la fatiga del trabajador, estrés, cansancio mental, dolores y contracturas musculares, lesiones de espalda, trastornos gastrointestinales. (Heredia, 2013, pág. 34).

Al tener que manejar una alta carga emocional, el trabajador del call debe practicar el control de las suyas, y manejar las que siente el cliente al ingreso de llamada, entonces, no hay

solo riesgo físico, hay que incluir una carga de tipo mental, que posiblemente desencadenen episodios de estrés. *“Las manifestaciones del estrés laboral son percibidas por los agentes del call center a través del contacto con su propio cuerpo. Son conscientes también del nivel de exigencia psicológica que su trabajo requiere.”* (Álvarez, et, al.2015, pág. 39)

Si evaluamos estos relatos como lo expone la antropología médica, buscando desde un ámbito cultural las causales de enfermedad y medios de atención, al escuchar estas vivencias y siendo una temática de carácter repetitivo, expuesta por la gran mayoría de los integrantes de los grupos focales, tomando al ambiente laboral como un realidad cultural creada y experimentada solo por sus integrantes, se puede presumir que, la constante más perjudicial sería la mental, y que de este se desprende varias afectaciones que se pueden somatizar desde los corporal o físico.

Si hablamos específicamente del sector de los servicios, podemos hablar de trabajo emocional (TE), este es exclusivo de dicha área, cuando se habla de TE según Tinoco citando a Hochschild, requiere las siguientes características:

- Ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz.
- Las emociones son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de las personas.
- Se produce en los trabajos que implican establecer relaciones con personas, es decir, en el sector de los servicios.

- Es una tarea secundaria que, en la mayoría de las veces, sirve para facilitar el trabajo.
- Toda interacción social sigue ciertas reglas; para cada situación existen las emociones adecuadas.

Estas pautas hacen parte de trabajar como asesor de atención, esta realidad no se puede cambiar, son algo que hace parte de lo que trae ejercer este trabajo, un empleado se moldea y aprende manejar su vivencia laboral; Entonces sabiendo que estos aspectos conllevan consecuencias en la salud como: síndrome de Burnout (Agotamiento crónico), disonancia emocional⁴ y estrés constante. Si volvemos a lo expresado por mí, y mis compañeros, todos hemos sentido en algún momento esta carga, lógicamente habrá alguno que sepa manejar sus emociones, separando lo personal de su trabajo, pero esto no hace a esta temática menos preocupante desde el punto de la SST, ya que este puede ser uno de sus principales temas a tratar.

Al abordar el tema de las sintomatologías físicas en la charla, salieron síntomas como: dolores de cabeza, migraña, estomacales como la gastritis y el riesgo ergonómico, presentado por las malas posturas durante un tiempo prolongado.

Representan factor de riesgo: los objetos, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre esfuerzo, así como

⁴ La **disonancia emocional** se define como la discrepancia entre las **emociones** sentidas y las **emociones que** son expresadas para ajustarse a las normas de expresión organizacionales (Hochschild, 1983).

postura y movimientos inadecuados que traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares. (Martinez,2019, pag.31)

Pasando a tomar la temática de la vigilancia en los call center ,los participantes concuerdan en que, el sector empresarial necesita realizar una vigilancia para revisar la calidad del trabajo, sin embargo, cuando se realiza en un grado muy alto puede entorpecer la labor del colaborador.

Estas empresas poseen modelo jerárquico, en donde cada rol va de acuerdo al nivel de importancia de la labor que se realiza, por lo tanto, toda área tiene una cabeza y una base, estableciendo un mandato claro entre niveles y cada nivel tiene una función que debe cumplir.

Recorriendo el pasillo central del taller es posible ejercer una vigilancia general e individual a la vez: comprobar la presencia y la aplicación del obrero, así como la calidad de su trabajo; comparar a los obreros entre sí, clasificarlos según su habilidad y su rapidez, y seguir los estadios sucesivos de la fabricación. (Foucault, 1976.pag.133)

La vigilancia puede crear un ambiente hostil, cumplir con un indicador, limita al trabajador a un ser una meta numérica y adaptable a una normativa, para la organización está bien, logra que el asesor sea lo más seguidor posible de los planteamientos de la empresa, una organización necesita estructuras que den base y lineamientos para alcanzar alta productividad acorde a sus

metas, pero sin dejar de lado, que la participación del empleado es importante para obtener los fines propuestas.

Al tener un sistema digitalizado que puede tener fallas e inclusive indican que este sistema ocasionalmente reporta el tiempo mal, lo que los perjudica porque ese tiempo que no fue registrado debe ser pagado hasta alcanzar las 8 horas de conexión, por supuesto la jornada se extiende más. Como lo comenta el participante, asesor de atención del grupo focal 2:

los operadores los manejan por algo que se llama sisipull, algo que se maneja en todo lado, resulta, que usted se conecta, pero hay un fallo de red o lo que sea, este sistema para, son dos tres minutos, pero usted sigue trabajando, suma al mes todos días, el tiempo demás que es, el turno ya no es de 8 horas si no de 8:05 o 8:10.

Indican que la vigilancia les perjudica por las siguientes razones: pierden tiempo pidiendo permiso, explicando, justificando todo movimiento que realizan, les quita tranquilidad y no permite que se trabaje amablemente, aumentando riesgos estresores.

“La vigilancia afecta, porque usted entra prevenido y azarado la tranquilidad no está, crea un malestar”. (participante gf 3)

Es claro que la vigilancia se convierte en un estresor más, pero es algo individualizado, porque, es cada uno de los empleados quien le da esta carga a la vigilancia, ya que al notar que

no están en objetivo es preocupante para ellos, esto trae consigo consecuencias, como: llamados de atención y suspensiones.

“Por ejemplo, somos siete asesores, y yo soy el único sin vender, de una siento el tizonazo en el cuello” (Participate gf 3)

la vigilancia busca prevenir actos indebidos de los trabajadores, al pensar que no le gusta trabajar, se piensa que no ejercerá bien su trabajo, las suspensiones o llamados de atención son la consecuencia de no realizar su labor como es debido. En otros modelos de industria no es posible poder realizar un monitoreo tan personalizado como en la de los servicios, uno porque no cuentan con la herramienta de información en tiempo real, y la vigilancia no va hacia el obrero, si al producto final que realiza y después que ya termina su labor, en diferencia del call donde se vigila en tiempo real a cada uno de los asesores, lo que ayuda generar una disciplina más amplia.

Es, pues, necesario controlar y hacer entrar en el código todas estas prácticas ilícitas. Es preciso que las infracciones estén bien definidas y seguramente castigadas, que, en esta masa de irregularidades toleradas y sancionadas de manera discontinua con una resonancia desproporcionada, se determine lo que es infracción intolerable, y que se someta a su autor a un castigo que no pueda eludir (Foucault, 1976.pag,80).

Esta estrategia les ha funcionado hasta ahora, tratar de cambiarla sería un reto, que no se sabría qué tan benéfico sería para la organización; Comparando con mi opinión, discrepo de mis compañeros, pues ellos indican que así es el ambiente, contrario creo que un cambio dentro de los parámetros, un poco más flexibles, ayudaría ambas partes.

Cuando se centra la conversación hacia la seguridad y salud en el trabajo, los asesores indican conocer poco de la normativa aplicada dentro del call, su sentir es, que no la aplican de forma adecuada, no se han beneficiado de procesos que la empresa realice para disminuir el riesgo, declaran que prefieren no ser participativos de las actividades, porque sus jefes inmediatos se incomodan y no les gusta darles el espacio, sienten que, de igual forma es importante participar de estas actividades, siempre y cuando sea bien estructurada. Como lo expone una de las participantes que labora como coordinadora en el grupo focal 3:

Realmente sabemos que está legalmente constituida dentro de la organización, que hay una cabeza, líder, visible y encargada de manejar todo este tema de SST, hay unas personas que están dentro de cada sede encargadas de este tipo de temas, y adicionalmente hay unos practicantes encargados de manejar pausas activas, que están regidos dentro de la norma y que de otra forma cumplen para mí dentro del papel, digamos que si legalmente la empresa cuenta con el programa de seguridad y salud en el trabajo, dentro de la organización no hay un cumplimiento fehaciente, no se da, solo lo hacen por cumplir y mostrar en una auditoría, pero no garantizan las condiciones óptimas del trabajador

Se denota una alta recurrencia entre mi experiencia y lo contado por participantes de los grupos focales, entonces se podría decir que se han detectado dinámicas propias y constantes de la organización, comparando con otras investigaciones previas también, se llega a una concordancia entre lo evaluado en esta investigación, con las anteriormente realizadas, sería

esencial tratar esta temática de forma más densa para confirmar de manera específica, más realidades presentes en esta área laboral.

De este modo, parece haber consenso en torno a que el desgaste mental y enfermedades como el estrés, son algunas de las consecuencias del trabajo en el rubro de los servicios, y en particular en la atención telefónica. Así, factores como las condiciones físicas del entorno y los altos niveles de exigencia en la entrega de la información, se conjugan en un tipo de trabajo que presenta altos índices de ausentismo laboral, poniendo en alerta temas como la salud física y mental de los teleoperadores. (Flores, 2014, pág. 14)

La aplicación de la normativa SST necesita tomar cartas y servir como herramienta para que el asesor sea más consciente que es de gran utilidad su participación, y presto a tener autocuidado, estar atento a los riesgos a los que se expone en su área de trabajo, pues el trabajador también tiene obligaciones dentro de la normativa, como por ejemplo de ser participe activamente dentro de lo que se planea como estrategia para la reducción del riesgo ocupacional.

Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, es necesario elaborar diagnósticos de clima organizacional (Cortés, 2009 pag,3).

Lograr el auto cuidado y conciencia implica que el empleado se sienta parte de la organización consiguiendo generar un sentido de pertenencia con el fin de descubrir las falencias o beneficios, tomando en cuenta lo sentido por el trabajador, para mejorar logrando enriquecer el conocimiento sobre las dinámicas que ocurren en la organización directamente de quien las vive.

Esto que he mencionado es una descripción muy general, pero permite acercarnos a este tipo de problemáticas, haciéndolas visibles, y de esta forma comprender las constantes de las áreas laborales de manera individual atendiendo cada necesidad.

En concordancia con el grupo focal realizado con los empleados, encargados de la implementación de la SST, se puede mencionar que perciben la seguridad y salud en el trabajo, como importante para la prevención de las enfermedades de carácter laboral derivadas de este oficio u desarrollo mismo. Lógicamente por estar en el área tienen la conciencia y entienden la importancia de su trabajo para la organización, cuando les preguntan por su percepción ante la actitud de empleados y mandos medios, indican que sienten, al socializar y realizar las actividades programadas, son reacios y poco cooperativos, el asesor espera que su jefe inmediato le haga la solicitud, los coordinadores esperan que el flujo de llamada sea bajo para prestar a los asesores,

Juliana técnica de SST en centro de atención telefónica expresa: La verdad siento que hay poca colaboración de todos los asesores, porque, uno siempre le toca estar rogando, para todo, los mismo para las charlas, entonces yo creo que dicen miren ya viene está a molestar. no se interesan por la salud ocupacional

Los coordinadores, asumen como importantes las medidas a implementar, sin embargo, se muestran muy coherentes y de acuerdo en la implementación de las estrategias planeadas, los empleados de este centro de llamadas se muestran muy desinteresados en las actividades que pretenden implementar frente a la seguridad y salud en el trabajo, además sienten que sus mandos medios se incomodan cuando, se realizan estas actividades.

En el diálogo con las encargadas de la implementación de las actividades de promoción y prevención de las enfermedades laborales en el Call Center, se puede destacar que ellas, mencionan que los coordinadores como el personal de mando medio más cercano y asesores, deberían participar de las estrategias a aplicar de tal manera que se pueda gestionar y captar la atención de todas las personas presentes en el centro, sin embargo, son ellas las funcionarias quienes deben planear, ejecutar y evaluar las actividades y además esperar que ellos autoricen que se puedan aplicar e indican también, que de todo debe llenar un registro, hasta de la más mínima charla que se haga, sus superiores solo les preocupa cuantos empleados las realizaron, dicen que es poco personal en esta área para tantos colaboradores.

Refieren, que coordinadores y asesores tienen pocos conocimientos sobre lo que es la seguridad y salud en el trabajo y de la normatividad vigente que rigen las actividades para prevenir enfermedades de carácter laboral, sin embargo, conocen a aquellas que se realizan dentro de la empresa, pero no como hacen cumplir la normatividad.

Recordando lo dicho por los asesores y mando medios, en donde explican no sentirse protegidos y se ven vulnerables a riesgos, por las actividades que conocen o que participan, indican haber generado antipatía, porque sienten que, a estas personas, solo les preocupa llenar formatos que las estrategias a implementar además son pocas y no se realizan bien. En contra posición las encargadas de SST, dicen que les molesta que los empleados no cooperen ya que esto limita su trabajo, además los formatos son exigidos por la organización.

De acuerdo a la recopilación de datos realizada, la sistematización posterior de la misma se puede obtener, que tanto los encargados de la seguridad y salud en el trabajo, como aquellos laborantes que mencionan que la normatividad de SST, es muy importante en el desarrollo de las actividades propias del Call Center, pero no solamente en este tipo de situaciones, sino que también en cualquier otra derivada del trabajo, destacando además que cada una de las acciones que el empleado o la persona que se encuentre laborando dentro de la empresa realice en pro de su salud, para evitar el desarrollo de una enfermedad derivada de su trabajo es muy importante no solamente para la estabilidad y productividad de la empresa sino por su misma integridad.

De la misma manera los empleados y coordinadores afirman que no le encuentran demasiada utilidad y que para ellos es simplemente un espacio de tiempo en el cual se puede aprovechar realizando otro tipo de actividades, que le sean más productivas, aunque mencionan, que las estrategias aplicadas hasta el momento les permiten medianamente despejar su mente y concentrarse en otras situaciones que no sean solamente las relacionadas a actividades laborales.

TERCER CAPITULO

Aproximación Histórica, a las Diferentes Normativas Existentes en Colombia Para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Si entendemos la acción de trabajar como un hecho multidimensional, podemos explorar varias perspectivas como: lo económico, como un satisfactorio de necesidades, como un hecho social, y el trabajo como acción, es decir, el simple hecho de realizar un esfuerzo físico o mental

El trabajo es considerado como una actividad específica, por la que se recibe un salario, se realiza en un espacio y en un horario determinado; es una actividad social, en la que los individuos invierten y dedican tiempo creando un sentido de pertenencia y siendo agente socializador que posibilita tanto la transmisión de creencias como de valores; es una actividad que exige esfuerzo físico y mental. (ROMERO ,2017)

El trabajo es un hecho social, porque es una realidad que ha estado inmersa en las diferentes etapas a través de la historia de la humanidad, pues siempre ha estado presente desde distintas visiones y su concepto y forma de aplicación ha cambiado a la par de las culturas y sociedades, es decir que las concepciones y la noción de trabajo van variando de acuerdo a su contexto por ende, hay que tomarlos desde varios ámbitos, es por esto que el trabajo se plantea como una actividad que aporta beneficios a quien lo realiza, como por ejemplo el solo hecho sentirse útil,

dentro de una sociedad, para apoyar esto podemos tomar en cuenta áreas como la psicología, que habla sobre cómo el trabajo le aporta al individuo, no solo una retribución económica.

Por largo tiempo las personas trabajaron en las condiciones inadecuadas, puesto que por necesidad se veían obligados a tomar arduas jornadas y pagos bajos, pero se realizaron largas luchas para alcanzar derechos y leyes que aportaron beneficios donde no solo se vieran a estas personas como individuos que solo generan ganancias. Así, se implementaron algunos beneficios y obligaciones para que mejoraran sus condiciones laborales(empleado). “*Se presentaron diferentes tipos de resistencia por parte de los trabajadores, el inicio del movimiento de los trabajadores: sabotajes, boicots, absentismo*” (Pereira, 2008)

Como plantea Guzmán :Es importante regular las relaciones laborales utilizando las normas legales obligatorias , sin que puedan ser evadidas de ninguna forma, que promuevan buenas relaciones y armonía en las relaciones sociales de la organización, en este momento existen diversas formas de contratación que contribuyen a la estabilidad del derecho laboral y la seguridad social, son formas de lograr el desarrollo y la justicia social , lo que logra disminuir porcentajes de desempleo , además desde la normativa se pueden extraer datos importantes que permiten saber la realidad que vive una comunidad .

El trabajo visto desde esta perspectiva plantea un intercambio donde tanto el empleado y el empleador obtiene una ganancia gracias a la creación de materia prima, que puede solventar la demanda de una comunidad, generando una producción de bienes y servicios en masa, la cual

necesita una mano de obra, que entre más especializada logra sacar mayor provecho al tiempo y al esfuerzo realizado.

El cambio de conceptos y paradigmas, frente a lo que puede ser una definición de trabajo se enfoca con la dinámica de la sociedad, ya que conforme se avanzó en el tiempo, el trabajo se fue convirtiendo en un derecho, no es justo que prime el deseo de ganancia de un empleador sobre las necesidades del otro; el trabajador necesita notar el beneficio que consigue al trabajar, además si el dueño de la empresa protege a su trabajador está garantizando personas que pueden realizar con todas sus capacidades sus tanto físicas como mentales, la actividad para la que fue contratado. Cuando al trabajador se le convirtió en sujeto de derecho dentro de su ámbito laboral, se obtuvo una sociedad con salud pública segura y cuidada. La reglamentación desde donde se especifica como se debe realizar los procesos en aras de la protección de salud, primero, pone en evidencia una temática que afecta a un grupo de la sociedad y enmarca las posibles soluciones brindando las pautas que hacen necesario seguir para lograr dar solución al mismo.

Según César G. Lizarazoa, Javier M. Fajardo, Shyrle Berrio, & Leonardo Quintana que realizaron una investigación de la historia de la salud ocupacional en Colombia, explican que la protección del trabajador u obrero empezó a evidenciarse en siglo xx. Con la ley 57 de 1915⁵, se delegó al empleador el cuidado y protección del personal que hace parte de sus empresas o fábricas, después de estas leyes y decretos nacen los entes gubernamentales, que tenían como función atender y compensar a las personas que tenían una enfermedad derivada de sus trabajos,

⁵ la Ley 46 de 1918, que dictaminaba medidas de Higiene y Sanidad para empleados y empleadores, la Ley 37 de 1921, que establecía un seguro de vida colectivo para empleados, la Ley 10 de 1934, donde se reglamentaba la enfermedad profesional, auxilios de cesantías, vacaciones y contratación laboral

estas fueron: El ministerio de protección social⁶, el instituto de salud social, Otras privadas como las de seguro de accidentes; sin embargo, estas instituciones actuaban más en pro de un resarcimiento en caso de accidente y de cuidado cuando ya estaba afectada la salud .

Varios años después en la constitución política de Colombia que se instauró en el año de 1991, establece al trabajo como un derecho, por esto es importante que se velara por parte del estado por proteger las garantías de todo trabajador,

Artículo 25. Dice: “*El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.*” (Constitución política de Colombia, Constituyente 1991, pag.13). Después con la ley 100 de 1993, parecen entidades como e ARL (aseguradora de riesgos laborales), EPS (entidad promotora de salud), IPS, (instituciones prestadoras de servicios de salud), y cajas de compensación, que buscan implementar una medida de prevención, y actuar antes que aparezca la afectación. Estas leyes y decretos se van reformando y replanteando de acuerdo con todas las temáticas que se hagan evidentes en el ámbito de trabajo. El estado muestra inclinación hacia una política preventiva, lo que es idóneo en términos de inversión, tanto para el gobierno y para empresarios, y para el empleado pues al prevenir es más baja la probabilidad de sufrir de una enfermedad laboral.

⁶ la Ley 96 de 1938, creación de la entidad hoy conocida como Ministerio de la Protección Social, la Ley 44 de 1939, creación del Seguro Obligatorio e indemnizaciones para accidentes de trabajo y el Decreto 2350 de 1944, que promulgaba los fundamentos del Código Sustantivo del Trabajo y la obligación de proteger a los trabajadores en su trabajo.

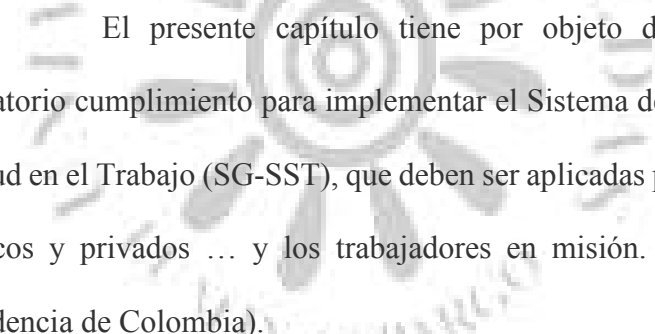
Desde un ámbito internacional, con la OIT , Colombia tiene algunos convenios que logran un beneficio al trabajador por ejemplo: El convenio para indemnización por accidentes laborales, donde se les obligan a los contratantes , entregar una compensación económica para aquellos que estuvieron involucrados en accidentes en su lugar de trabajo, de igual manera se estableció un convenio sobre las enfermedades laborales que busca una compensación para las personas que sufren enfermedades profesionales.

Otro acuerdo que no habla específicamente del tema de salud pero que ayuda a mejorar el ámbito laboral , y fomenta una prevención es la que obliga dar un descanso semanal , con esto se ayuda al esparcimiento del empleado que puede utilizar su tiempo libre en un nivel social o personal, lo que baja algunos niveles de estrés, el ultimo seria el convenio sobre las horas de trabajo, este especifica que solo se puede trabajar hasta un máximo de 48 horas semanales , esto logra que el tiempo a la exposición del riesgo no sea tan prolongado .

Decreto 1443 de 2014 Presidencia de Colombia, en el cual se muestran las decisiones que se tomaron sobre la temática desde un ámbito internacional, específicamente desde la comunidad andina de la cual Colombia hace parte, se acompañó por el gobierno colombiano desde el ámbito que abarca la temática de SST. Por lo que el estado replantea los estándares que se conocían como salud ocupacional, para poder *nivelar y cumplir con los estándares internacionales, en la Ley 1562 de 2012, Congreso de Colombia “Define como enfermedad laboral aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.”* (Decreto 1477 de 2014, Presidencia de Colombia)

EL actual decreto 1072 de 2015, especifico en su capítulo 6, establece lo que antes se reconocía como salud ocupacional, como El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), y la define como: *“la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores”* (Decreto ley 1072 de 2015, Pag.73).

Especifica como se debe actuar desde la normativa, donde el empresario sería el encargado de la implementación de la SST, procurando que el espacio laboral sea lo menos perjudicial posible para el trabajador, estos modelos deberán ser aplicados tanto en empresas públicas y privadas, en todos los sectores de industria y todos los trabajadores sin importar su jerarquía,



El presente capítulo tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados ... y los trabajadores en misión. (Decreto 1072 de 2015, Presidencia de Colombia).

El empleador debe identificar sus riesgos, y tomar medidas para intervenir y ayudar a su empleado, para no ver afectada su salud, conocer cuáles son las rutinas de trabajo, que a un largo plazo pueden afectar la salud de sus colaboradores, además deberá contar con el personal idóneo y capacitado que pueda implementar y crear una matriz SST, que busque la efectividad en aras de alcanzar la disminución del riesgo, peligros, y accidentes en su ambiente laboral. Lo antes mencionado ayuda al empleador y al trabajador, ya que el

hecho que el personal esté vinculado a EPS, ARL, y CAJAS, garantiza la salud de los individuos, y que el contratante no vea involucrado en una posible sanción por no cumplir la norma. Hay que tener en cuenta que esta normativa incluye solo al trabajo formal; los contratos que he firmado en sector de call center, son por obra labor que cubren todas estas prestaciones mencionadas, no he trabajado en un sector informal en esta industria, entonces las que están legalmente formalizadas entregan a sus empleados esta seguridad.

La organización deberá conocer, aplicar, planificar y actuar utilizando la normativa SST, eficientemente incluyendo a todos los rangos de trabajadores.

Es necesario siempre la mejora, en la implementación para así alcanzar una efectividad más alta. El ambiente laboral, las condiciones de trabajo deberán ser idóneas, realizando las actualizaciones y mejoras del entorno para obtener una capacidad amplia de la disminución del riesgo en forma preventiva.

Es difícil mantener un buen ambiente de trabajo sin pensar en afectar los estándares de la organización, cuando recuerdo el ambiente físico de los lugares donde he trabajado, creo que tienen una buena distribución, pero son espacios pequeños donde se trabaja uno cerca de otro, lo que implica tener a tu compañero hablando, y en el articular al cliente, y detrás a tu coordinador dando especificaciones, esto vivido por mí, he indicado por algunos de los participantes de grupos focales, pongo este ejemplo porque es algo del ambiente que no se puede cambiar por esto es difícil implementar una política específica.

La SST, deberá ser efectiva mostrando resultados, se deberán presentar informes anuales de cómo es implementada, y soportar con evidencias estos resultados. En call center ocurre que el hecho de presentar soportes estaría por encima de la efectividad de lo que se aplique, dicho por los

mismos asesores en sus relatos y mis vivencias, cuando participo las actividades lo primero que me piden es firmar una hoja, y no me preguntan si participe o no. En los grupos dicen que inclusive les han pedido firmas de una semana completa, también hay personas que firman sin participar, expongo que estos soportes no dan cuenta de la buena praxis ni su efectividad.

La vigilancia es realizada del programa de SST, de acuerdo con la ley 1072 de 2012, será por medio de informes que se deben presentar anualmente al programa de vigía, y demostrar que es adecuado y que suple las necesidades del área, pero no establece lo importante que sería que el propio trabajador considere bueno el programa para el cuidado de su salud, además se realizaran exámenes de ingreso y egreso, esto muestra como ingresa el trabajador, y como sale después de su estancia en la empresa.

Los requisitos mínimos de la política de seguridad y salud en el trabajo que todas las empresas debe tener es la siguiente:

La Política de SST de la empresa debe entre otros, cumplir con los siguientes requisitos: Establecer el compromiso de la empresa hacia la implementación del SST de la empresa para la gestión de los riesgos laborales. Ser específica para la empresa y apropiada para la naturaleza de sus peligros y el tamaño de la organización. (Decreto 1072 de 2015, Presidencia de Colombia).

Tanto el empleador como el empleado tienen obligaciones y responsabilidades, con la sola intervención del contratante no alcanzaría para que logre la meta de la disminución de riesgos, es necesario un equilibrio que se sostenga tanto de uno como de otro lado, el empleador

tiene la tarea de difundir , divulgar , asignar y comunicar responsabilidades, rendir cuentas , poner los recursos, cumplir requisitos y la prevención y promoción; el trabajador tiene la responsabilidad de el autocuidado, informar su estado de salud ,cumplir normas, informar peligros participar en las actividades, y contribuir para cumplir objetivos.

El hecho de no cumplir con todos estos lineamientos daría lugar a una sanción administrativa, porque cuando se expide un decreto o ley es para un cumplimiento desde el momento que es aprobado, además esto hace que el empleador busque seguir todos estos lineamientos para no verse afectado

Según la ley 1562 de 2012 especifica que:

El incumplimiento de los programas de salud ocupacional, las normas en salud ocupacional y aquellas obligaciones propias del empleador, previstas en el Sistema General de Riesgos Laborales, acarreará multa de hasta quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes, graduales de acuerdo con la gravedad de la infracción y previo cumplimiento del debido proceso destinados al Fondo de Riesgos Laborales. (Ley 1562 de 2012 ,Congreso de Colombia)

Por este análisis realizado, nos damos cuenta de que en Colombia la normativa SST está bien constituida y especifica un cumplimiento de todos los gremios y trabajadores.

El decreto 1477 de 2014 en su artículo 1 explica cuáles pueden ser las posibles enfermedades laborales, Algunos de los artículos del anterior decreto fueron derogados por el

decreto 676 de 2020 a causa del covid 19 que llevo a tomar medidas más intensificadas sobre el espacio laboral durante el estado de emergencia, puesto que dicha enfermedad representaba un riesgo laboral en sector salud.

En dichos decretos se indica que debe demostrar un vínculo de la enfermedad con un ámbito laboral, por lo tanto, se realizaran los diagnósticos que logren demostrar las causalidades de la enfermedad, y especificar porque son vinculables a una profesión en específico, evidenciar la forma y cuánto tiempo fue la exposición al riesgo y establecer cómo y por qué se da.

Según el decreto 676 de 2020, que expone la tabla que indica cuáles son los riesgos presentes de acuerdo con la labor que se realiza dentro de cada industria, esta es actualizada de forma constante. Hay un listado de enfermedades, quiero hacer notar de la misma cuales se asocian al trabajo de un asesor de call, empezaremos por:

Exposición ocupacional al ruido: En el ambiente hay varios generadores de ruido, principiemos desde los auriculares, son más de 8 horas que se utilizan diariamente, esto lo hace un evidente riesgo pues no es posible no utilizarlos en una atención telefónica, sumado al ruido del ambiente, son varias personas hablando al mismo tiempo, los efectos del ruido llevan a un desgaste acústico, una posible disminución del porcentaje de escucha. *“la exposición a ruido o a vibraciones puede generar efectos a nivel físico y también alterar el comportamiento y el rendimiento, así como producir malestar. El ruido es un contaminante con efectos indeseables de tipo auditivo, pero también extra-auditivo.”* (Cuadrado, 2022,Pag.39) , tube un compañero que indico que fue reubicado de sus funciones por la perdiada auditiva en uno de sus oidos , tambien

en mi caso, a veces escucho pitidos, despues de mi turno. Para el riesgo auditivo , piden desde SST rotar la diadema, de forma constante al menos cada media hora, esto es algo difícil de controlar, porque estamos concentrados en atender ,el volumen del auricular no debe ser más alto de un 70%, esto lo recalcan en las capacitaciones que he asistido.

Esfuerzo vocal: En su gran mayoría los asesores utilizan cómo medio principal para su trabajo el habla, no todos atienden por medio de llamadas se utilizan también ,chat, redes sociales y email , pero la voz es la herramienta principal en un call, por eso no es raro encontrar padecimientos por esta sobre exposición , la utilización de la voz es constante y son pocos los momentos de descanso, según la tabla de enfermedades encontramos , laringitis crónica, Pólipo de las cuerdas vocales y de la laringe y disfonía , asociadas a los centros de llamadas , en mi experiencia conozco a varias personas que afectaron su voz , recalco primero , el manejo de SST en los call center que trabaje siguiendo un protocolo en aras de disminución de este riesgo para los inconvenientes de voz se realizaron algunos ejercicios vocales y nos solicitan hidratarnos constantemente, pero el hecho de tomar agua implica ir al baño de forma seguida, para lo que asignan poco tiempo dentro de los turnos ;después que ya las personas presentan la enfermedad lo que realizan es una reubicación hacia otros medios de atención que mencione antes , pero implica que estos empleados estén siendo movidos y cambiados de actividad, generando inestabilidad para ellos no hay un seguimiento por parte de la empresa ya que no cuenta con medico laboral , esto se trata por medio de EPS y ARL .

Trastornos mentales y del comportamiento: La dinámica social de la organización, es jerárquica pues hay una delegación de funciones, pues todos sus trabajadores tienen un nivel de

presión, por ende, las relaciones se pueden volver muy difíciles, porque todos quieren que se cumplan los objetivos y por eso hay un alto nivel de exigencia. *“Que pueden provocar estrés, fatiga, ansiedad u otras reacciones, que a su vez aumentan el riesgo”*. (Cuadrado, 2022, Pag.41)

En mi experiencia propia he pasado procesos de ansiedad, dentro de mi turno, tube la oportunidad de expresarlo a mi jefe inmediato, pero fue poca su colaboración pues dijo que el no podía hacer nada y que tenía que cumplir todo mi horario, inclusive me suspendieron por que no pude terminar y no tube una justificación, tengo conocidos que les dan incapacidad de varios días por temas psicológicos, como la falta de adaptabilidad al ambiente. La organización no cuenta con un profesional en el área, se apoya de las entidades para manejo de estos inconvenientes, el área de SST no tiene alguna estrategia para manejar esta problemática, se cuenta con un área de bienestar, pero desconozco su funcionamiento.

Enfermedades del ojo: Por la utilización de las pantallas hay una exposición al riesgo de forma constante para la visión los horarios nocturnos también ayudan a aumentar este riesgo.

Agentes ergonómicos: Según la ergonomía, cosas como los procesos rutinarios, las cargas como las mentales y físicas y las posturas serían un factor de riesgo,

Las posturas de trabajo son uno de los factores asociados a los trastornos musculoesquelético cuya aparición depende de varios aspectos, de la frecuencia con que ello se haga o de la duración de la exposición a posturas similares a lo largo de la jornada. (Cuadrado, 2022, Pag.39)

En carácter ergonómico, se realizan pausas activas que son básicamente estiramientos, según la tabla del misterio de trabajo las enfermedades se pueden dar por esta razón: problemas osteomusculares, problemas lumbares, cervicales y en los nervios.

Se nota que la SST se enfoca ampliamente al autocuidado, por esto es importante que se mantenga informado y capacitado al empleado, sobre todo darle a conocer la importancia de que participe de toda la programación de la empresa enfocada a la SST.

El ministerio de salud y protección social de Colombia ubica dentro de área de salud pública, el ambiente laboral especifica que este debe ser lo más adecuado posible. Dentro de su política integral de salud pretende. *“Generar entornos saludables, entendidos estos como aquellos que favorecen el desarrollo humano sustentable y sostenible”* (Ministerio de salud y protección social, 2021)

La búsqueda de estos entornos saludables, debe unir tanto a trabajadores, empleados y entidades, porque la participación de cada uno, logra que se cree y se mantenga este tipo de políticas que necesitan una sostenibilidad en el tiempo.

Conclusiones

Durante la realización de la investigación , que tomo un plazo de un año en proceso de recolección de evidencias y la aplicación en campo , se encontraron varias temáticas que pueden ser objeto de interés y de lo cual se podrían sacar varias deducciones , se buscó que la organización nos prestara un espacio para la realización de los grupos focales pero no se mostraron colaborativos ni interesados en la temática a tratar , por esto se realizó la realización de los grupos focales por fuera de las instalaciones de la empresa, pese a esto los días que se realizó los grupos focales los trabajadores se mostraron colaborativos y la conversación fue fluida , enfocada a la normativa SST, los empleados hablaron sin temor y dieron su opinión sin desconfianza y de forma clara y concisa.

En cuanto a la elaboración de mi relato me permitió recordar mis distintas etapas de mi experiencia como asesora, teniendo de nuevo presente mi recorrido como empleada, pude entender cómo se aplica la SST en un centro de atención de llamadas.

Al terminar la realización de esta investigación se pueden anotar las siguientes conclusiones:

El diagnóstico realizado, a través de una metodología cualitativa, con uso del grupo focal como técnica principal, demostró que el Call Center como empresa constituida cuenta con la normatividad y los lineamientos para la implementación de actividades de prevención de las enfermedades laborales derivadas del trabajo mismo, porque cuentan con un departamento y con personas preparadas en SST , que aplican e implementan estrategias para disminuir el

riesgo laboral , tienen identificados los riesgos , amenazas y accidentes que pueden darse en su empresa , cuentan con los debidos soportes como firmas de los trabajadores que hace constar que se aplican medidas en SST.

Pero mientras que los empleados que tienen en este momento la jerarquía de coordinadores y soporte técnico mencionan que dichos lineamientos son importantes y necesarios, sin embargo, no se muestran muy prestos para la implementación de estos, pues no participan en ellas y en algunas ocasiones no dejan que el personal su cargo lo hagan, además muestran un total desconocimiento de cuanto importante es que se aplique las estrategias de SST tanto para la empresa como para ellos, como empleados.

Por su parte los empleados, quienes desarrollan las actividades de recepción y gestión de las llamadas mencionan que la SST es importante, pero no le encuentran mucha utilidad en el desarrollo de sus actividades laborales propias a su cargo, pues al igual que sus jefes inmediatos no conocen la normativa , sienten que no funciona como debe ser para ellos se queda corta , y prima más que se deje registro que hay una estrategia de SST que la efectividad de la misma.

De acuerdo a la información recopilada, la percepción de la SST en el Call Center, está orientada, a través de estrategias que no generan motivación suficiente para que los empleados participen activamente, por lo tanto, no le encuentran utilidad suficiente a las mismas, ya que la empresa no dispone de los mecanismos necesarios y suficientes para que los empleados cuenten con los espacios para el desarrollo de pausas activas y otras actividades que se deben ejercer en las SST, porque estas actividades se realizan en el mismo puesto de trabajo ,

además el empleado solo dispone de una cafetería en su tiempo de descanso. Las pausas activas deberían realizarse de manera eficiente y efectiva, porque solo solicitan los soportes para los informes con el fin de cumplir y hacer ver que la empresa está realizando la programación en SST, pero hay tener claro que no presentar reportes de que hace la empresa para cuidar la salud de sus empleados, es importante que estas estrategias sean efectivas y bien enfocadas.

Debe existir un plan motivacional que facilite la participación en la formación en SST, que garantice la participación de los empleados de manera adecuada, para que así esto redunde en la productividad de la empresa, así mismo la empresa debe iniciar la aplicación de estrategias que faciliten el conocimiento y el desarrollo de la normatividad en SST en la práctica.

Los tiempos dados para ir al baño o espacios de cuidado personal son muy cortos, ya que en algunas ocasiones les toca reponer este tiempo que se toman de más con más tiempo, lo ideal sería que esto no fuera contabilizado para el empleado, lógicamente desde que sea un espacio coherente sin sobrepasos del empleado.

Algunos equipos de cómputo y otros elementos que la empresa debe tener para que los colaboradores puedan realizar su labor, no cumplen con lo necesario para que los empleados puedan tener las condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo ni para el desarrollo de sus labores, porque están en mal estado y no funcionan adecuadamente, por lo que se recomienda que se adecuen para el cumplimiento de la normatividad.

Las normativas SST deberían tener una singularidad de acuerdo con la realidad presente en la organización, enfocándolas a las necesidades propias para que logren su objetivo. No debe

ser tan generalizadas porque en cada sector de las distintas industrias, los riesgos son diferentes, y el contexto tanto físico y humano no es el mismo.

Los riesgos psico-sociales deben de ser tratados y abordados de manera más amplia, ya que al ser un sector de servicios enmarca temas que en fábricas del sector industrial por ejemplo no se presentan, entendiéndose no solo lo mental, también se toman en cuenta temas como: Las relaciones sociales con pares, superiores y clientes, y las dinámicas que nacen dentro de la organización y los procesos que son únicos de la cultura organizacional.

Gracias a la utilización de la auto etnografía, la cual busca creencias comunes y experiencias compartidas, por medio de historias propias, como método para la investigación que se enfocó al análisis de experiencias, como fuentes que lograron mostrar eventos que fueron posibles contar por ser parte de la cultura organizacional específica, hay una identificación de los miembros de la misma, esto da un sentido a las historias y demarca una realidad de forma coherente sin dejar al lado al otro, solo se mostró una nueva forma de representarlo.

La vigilancia por parte de la empresa a su trabajador es más compleja que en otras organizaciones, porque le es posible tener un sistema digital que permite obtener casi de forma inmediata una información individualizada de su personal, por lo tanto, la productividad no solo se mira en términos generales como ocurre en otras industrias.

El trabajo tiene un proceso de cambio histórico, que el humano fue estructurando, de este se pueden derivar varias funciones de acuerdo con el contexto, están presentes en cualquier sociedad, gracias a esa dinámica el hombre busca entender que el hecho de trabajar, no solo le suple una necesidad, pues también le da confort como sujeto de derecho.

El estado desde el siglo XX ha implementado el cuidado del trabajador, a través de las diferentes normas, leyes, decretos e instituciones, promueve en las empresas tengan un espacio físico/social que proteja a sus trabajadores, También actúa como garante para que estas estrategias sean aplicadas de forma adecuada y correcta en espacios públicos y privados.

El estado apuesta hace una gran apuesta hacia el auto cuidado, se puede evidenciar puesto que la normativa SST, hace énfasis al empleador que debe capacitar a su personal, mostrarle sus riesgos y enseñarle como protegerse, sin embargo, esto no es tan tomado en cuenta en los centros de atención telefónica, porque se evidencio por parte de sus trabadores, un desconocimiento de la normativa y no son conscientes que la misma les enmarca responsabilidades como trabadores por medio del autocuidado.

Bibliografía

- ÁLVAREZ .Laura, e. a. (2015). *FORMAS DE ESTRÉS LABORAL PERCIBIDAS POR ASESORES DE EMPRESAS CALL*. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/4228/1/TP_AlvarezLaura_2015.pdf
- Anonimo. (s.f.). *Marco Teorico*.
- BC, N. (09 de 07 de 2019). *6.400 personas trabajan en los Call Center en Manizales*. Obtenido de <https://www.bcnoticias.com.co/6-400-personas-trabajan-en-los-call-center-en-manizales/>
- Bénard, C. S. (2019). *Autoetnografía ,Una metodología cualitativa*. Obtenido de <https://editorial.uaa.mx/docs/autoetnografia2.pdf>
- Briceño, A. (2010). *Seguridad salud* . Obtenido de RIESGOS EN CALL CENTERS O CENTROS DE ATENCIÓN TELEFONICA: <https://seguridadysalud.org/2010/10/15/riesgos-en-call-centers-o-centros-de-atencion-telefonica/>
- Constitucion politica de colombia . (2017). En *Constitucion politica de colombia* . atenea , ltda .
- Da Silva, D. (2021). *Historia del call center: tecnología de ayer y de hoy*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/call-center-historia/>
- Decreto 1443 de 2014, P. d. (s.f.). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58841#:~:text=Tiene%20por%20objeto%20mejorar%20las,trabajadores%20en%20todas%20las%20ocupaciones.>

Ellis, C., T Adams, T. E., & Bochner, A. P. (2015). *AUTOETNOGRAFÍA, UN PANORAMA*.

Obtenido de Astrabalo :

file:///C:/Users/Monica/Downloads/valentin,+Journal+manager,+AUTOETNOGRAF%C3%8DA,+un+panorama%20(1).pdf

Flores, U. C. (2014). *CONDICIONES DE TRABAJO EN LA INDUSTRIA DE*. Obtenido de

<http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/2428/TSOC%20188.pdf?sequence=1>

Foucault, M. (1976). *Vigilar y castigar* . Argentina: Siglo veintiuno editores, s.a. de c.v.

Guber, R. (2011). *la etnografia metodo , campo y reflexividad*. Obtenido de

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/etnografi-a-Me-todo-campo-reflexividad.pdf>

Guevara, A. G. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Obtenido de Recimundo:

<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Gutiérrez, F. M. (2013). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL, VARIABLE IMPORTANTE PARA OBTENER VENTAJA COMPETITIVA*. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10669/GutierrezFierroMelissa2013.pdf;jsessionid=FD1C51C9F6B85425E72A3D90EACA0DC7?sequence=1>

Heredia, J. E. (2013). *LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LOS CALL CENTERS*. Obtenido de

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/11664/Heredia,%20Emanuel%20Jos%C3%A9.pdf?sequence=1>

- IBARGÜEN, Z. S. (2014). *RELACIONES INTERPERSONALES Y CALIDAD DE VIDA (pdf)*.
Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/7711/3410-0473504.pdf;jsessionid=220EB6BCE1BD61C365158D12A1D40E3F?sequence=1>
- Insuasty, M. J. (2015). *Estado del Arte Reflexiones Desde la Antropología de la Relación entre Organización y la Noción de Cultura Organizacional*.
- Linares, P. G. (2021). *Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud, National Libraly of Medicine*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7994441/#:~:text=Actualmente%2C%20la%20definici%C3%B3n%20m%C3%A1s%20aceptada,y%20una%20baja%20realizaci%C3%B3n%20personal%C2%BB>
- Lizarazoa, C. ., (SF). *BREVE HISTORIA DE LA SALUD OCUPACIONAL EN*. Obtenido de https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/11/2-Breve_historia_sobre_la_salud_ocupacional_en_Colombia1.pdf
- Mendez, A. C. (2006). *Trasformacion cultural de las organizaciones . bogota: Noriega Editores*.
- Mendez, A. C. (2013). *Cultura organizacional en colombia .*
- Ministerio de salud y proetccion social*. (2021). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Portada2021/index.html>
- Ministerio, d. s. (2021). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Portada2021/index.html>
- Minsalud. (2022). *MINISTERIO DE SALUD*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Paginas/salud-publica.aspx>
- Mndez, Alvarez Carlos Eduardo. (2013). *En C. o. colombia*.

Pérez, A. C. (s.f.). *SOBRE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA* . Obtenido de Revista Española de Salud Pública: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272002000500001

Teoría X, Y. Z. (SF). Obtenido de <https://www.webscolar.com/wp-content/uploads/wp-post-to-pdf-cache/1/teoria-x-y-z-de-la-administracion.pdf>

Webscolar. (SF). Obtenido de <https://www.webscolar.com/wp-content/uploads/wp-post-to-pdf-cache/1/teoria-x-y-z-de-la-administracion.pdf>

